



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los
trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A.
Lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Angulo Castillo, Robín (orcid.org/0000-0002-5966-6953)

Letona Huillca, Bertha (orcid.org/0000-0002-9816-3136)

ASESORA:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (orcid.org/0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres y hermanos por el apoyo incondicional que nos han brindado durante del desarrollo de la carrera.

Los autores

Agradecimiento

A Dios por ser nuestro guía en la vida y a todos nuestros profesores que nos han brindado sus enseñanzas en estos años y en especial a nuestra asesora, quien confió en nosotros en este proyecto, motivándonos a cumplir con nuestra meta.

Los autores

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5 Procedimientos | 15 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7 Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS | 17 |
| V. DISCUSIÓN | 23 |
| VI. CONCLUSIONES | 26 |
| VII. RECOMENDACIONES | 27 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | 36 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Validación de expertos | 15 |
| Tabla 2. Confiabilidad de las Variables | 15 |
| Tabla 3. Inteligencia emocional y sus dimensiones | 17 |
| Tabla 4. Rendimiento laboral y sus dimensiones | 18 |
| Tabla 5. Cuadro objetivo específico 1 | 19 |
| Tabla 6. Cuadro objetivo específico 2 | 20 |
| Tabla 7. Cuadro objetivo específico 3 | 21 |
| Tabla 8. Cuadro Objetivo general | 22 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa el Padrino S.A.

La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, se empleó como instrumento el cuestionario con respuestas diseñadas tipo escala de Likert, y se aplicó el alfa de Cronbach teniendo como resultado 0,881 para inteligencia emocional y 0,829 para rendimiento laboral validando la confiabilidad y fiabilidad del instrumento, la población estuvo integrada por 120 trabajadores, y la muestra por 92 colaboradores, se utilizó el software estadístico IBM SPSS para procesar los datos.

Se obtuvo como resultado del análisis de correlación con la prueba de Rho de Spearman de inteligencia emocional con rendimiento laboral con una correlación de 0,429 considerándose como correlación positiva moderada y un valor de significancia de 0,000, donde “p valor” es menor a 0,05; de esta manera se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye según la prueba de correlación que existe una vinculación entre la primera variable inteligencia emocional y la segunda variable rendimiento laboral en el área comercial de la empresa El padrino S.A.

Palabras claves: Inteligencia emocional, rendimiento laboral, salud ocupacional, competencia laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the variable's Emotional intelligence in the work performance of workers in the commercial area of the company El Padrino S.A.

The methodology used was the quantitative approach, non-experimental design, applied type, correlational descriptive level, the questionnaire with Likert scale-type responses was used as an instrument, and Cronbach's alpha was applied, resulting in 0.881 for emotional intelligence and 0.829 for Work performance validating the reliability and reliability of the instrument, the population consisted of 120 workers, and the sample of 92 collaborators, the statistical software IBM SPSS was used to process the data.

It was obtained as a result of the correlation analysis with the Spearman Rho test of emotional intelligence with work performance with a correlation of 0.429, considered as moderate positive correlation and a significance value of 0.000, where "p value" is less than 0.05; in this way the null hypothesis is discarded and the alternative hypothesis is accepted.

It is concluded according to the correlation test that there is a link between the first variable emotional intelligence and the second variable work performance in the commercial area of the company El padrino S.A.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, occupational health, job competence.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy muchas organizaciones globales, buscan mejorar su productividad, competitividad y rentabilidad, vivimos en un mundo globalizado, digitalizado y flexible, por ello se requiere implementar programas que permitan mejoras continuas, es necesario tomar atención a la inteligencia emocional de nuestro talento humano, para que la organización pueda lograr el éxito deseado, así mismo es indispensable tomar en cuenta la influencia que esta pueda tener en el desempeño y rendimiento del colaborador debiendo considerar que un mal manejo o estado cambiante de la inteligencia emocional puede afectar de manera negativa en el comportamiento del colaborador y por ende en la productividad y operatividad de la organización; para ello la estabilidad emocional en cada individuo debe ser optima y se verá evidenciado en el desempeño de sus funciones. De los Cobos (2021).

En las décadas anteriores han ido evolucionando diversos modelos de Inteligencia Emocional, los cuales se enfocan en la autorregulación emocional como piedra angular del concepto (Madrid, 2000). Hace mención que las prácticas de este tipo de inteligencia emocional, optimizan sobre manera el rendimiento laboral; son muchos los factores que involucran el mundo empresarial y estas representan la clave del éxito como organización, ya sean individuales u organizativas como pueden ser; rendimiento laboral, liderazgo, solución de conflictos, satisfacción laboral, y la motivación. No obstante, a ello, la Inteligencia Emocional, representa una causa extra laboral y está presente como un predictor de éxito más eficaz. De la Villa y Ganzo, (2018).

Cabe precisar que en los últimos cinco años las organizaciones peruanas no se encuentran exentas de esta problemática, por ello es recomendable proporcionar dentro de una organización un adecuado ambiente a sus colaboradores. Bayona (2018). El sector empresarial peruano, no está excluido de la tendencia y visualizo a la inteligencia emocional como un instrumento intangible, que puede influenciar en el comportamiento y afectar en la productividad del talento humano y por ende en el éxito de las organizaciones. A su vez esta misma

problemática se refleja dentro de las organizaciones del sector público, con colaboradores insatisfechos, desmotivados y preocupados por su estabilidad laboral, siendo el factor emocional el que influye en el rendimiento de sus funciones y desempeño laboral, es necesario mencionar que dentro de las organizaciones existen colaboradores que carecen de confianza a la hora de desempeñar sus labores, en donde no se observa involucramiento con la institución, Herrero, Carbonero y Flores (2019).

De acuerdo a lo expuesto la empresa el padrino S.A dedicada a la compra venta de artefactos y muebles ubicada en la Av. el muro Mz. G8 Lt10 AAHH. 10 de octubre distrito de san juan de Lurigancho, considera pertinente hallar la conexión que existe entre Inteligencia emocional y rendimiento laboral en cada trabajador de la empresa en estudio y conocer la percepción e identificar puntos débiles y mejorarlos, con el fin de impactar en la productividad de la empresa. Bayona (2018).

Por lo expuesto líneas arriba, nos formulamos las interrogantes de nuestra investigación que dirigirán el presente estudio: como problema general ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020? De igual modo se plantea los problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020?: b) ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020?: c) ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020?

La presente investigación tiene justificación tomando en consideración criterios como nivel teórico: buscará transmitir conocimientos en el área de estudio, mediante las teorías relacionadas con nuestras variables en estudio, logrando comparar los diversos contextos en la realidad concreta, para corroborar o refutar dichas teorías con los resultados encontrados. Desde la perspectiva práctica, la investigación brinda mejores propuestas para fortalecer la inteligencia emocional

de este modo ayudar a mejorar el rendimiento laboral en las organizaciones, reflejándose en la productividad del colaborador sobre los estándares promedios. Desde la perspectiva social, la investigación servirá a la sociedad en el desarrollo máximo de sus aptitudes emocionales que favorecerá en su crecimiento personal y profesional. Desde la perspectiva metodológico, este punto se prueba en la teoría de Rojas (2016), usando técnicas de investigación cuantitativa orientada al análisis, esta investigación se basará en la aplicación de la metodología científica mediante un instrumento elaborado por los investigadores el cual constituirá un aporte para las futuras investigaciones que se realicen sobre las variables de estudio.

Para responder a la pregunta generada líneas arriba nos formulamos como Objetivo general: Determinar cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020, seguido a ello nos planteamos los Objetivos específicos: a) Determinar la relación de la Inteligencia emocional con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. b) Determinar la relación de la inteligencia emocional con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. C) Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020.

Entonces la hipótesis general a desarrollar será: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. Por lo tanto, se plantea en las hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020: b) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020: c) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa el Padrino S.A. Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El proyecto de investigación tiene como fin indagar la relación que tiene la inteligencia emocional con la salud ocupacional, competencia laboral y desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa el Padrino S.A.2020.

A nivel internacional tenemos a Martínez (2020), en su investigación tuvo como propósito fomentar la auto gestión emocional y del resto de personas contribuyendo así con cualidades como la empatía, liderazgo, toma de decisiones, escucha activa, es por ello que la muestra estuvo conformada por un total de 262 integrantes , donde se les aplico el instrumento del cuestionario, donde el autor concluye como resultado que las variables presentes se relacionan entre ellas con casi la misma potencia, por lo tanto la fiabilidad es muy alta, es así que se puede afirmar que en este estudio realizado realmente existe una conexión entre las dos variables.

Por otro parte, Molina (2020), en su artículo comprende la conexión de inteligencia emocional y desempeño laboral, con la finalidad de lograr información relevante que sea factible ahondar en el mundo laboral. El autor concluye a partir de los resultados obtenidos dejan en claro que no es posible desglosar las emociones, ya que es parte cotidiana en la vida de los seres humanos y de no ser manejadas de forma eficaz pueden llegar a tener un impacto que a lo mejor no se ha dimensionado por atender únicamente lo emocional.

según los autores Ifelebuegu, Martins, Theophilus y Arewa (2019). En su investigación “cómo los factores de la inteligencia emocional de los trabajadores influyen en su desempeño en salud y seguridad en el lugar de trabajo”. Los efectos se evidencian en la relación de inteligencia emocional, la salud y seguridad ocupacional con el rendimiento. El fondo de esta investigación es el desarrollo de un modelo, que muestra el alcance a lo que la inteligencia emocional afecta en el desempeño de seguridad y salud ocupacional en la organización. El modelo indica claramente los factores claves del éxito de la seguridad y salud ocupacional, que puede ser mejorado por la inteligencia emocional de los empleados.

De acuerdo a lo expuesto, Se detectaron coincidencia entre los autores Martínez (2020); Molina (2020) y Ifelebuegu, Martins, Theophilus y Arewa (2019), hacen referencia a la existencia de una estrecha relación entre las variables en estudio, influyendo así la Independiente sobre la dependiente, lo cual repercutirá en el desarrollo óptimo de las actividades del personal en la organización.

A nivel nacional tenemos a Bayona (2018) la finalidad de su tesis fue contribuir al conocimiento de los compuestos de la emoción y del desempeño laboral; con el propósito de conseguir información relevante que permita ahondar en el campo laboral de los colaboradores de dicha organización, la investigación fue de tipo Descriptiva – Correlacional, no experimental - Transversal, en la que se trabajó con una muestra de 80 Subalternos de la Comandancia de Fuerza. Donde el autor concluye, que tomando en consideración los hallazgos obtenidos, existe un vínculo significativo, de la inteligencia emocional y desempeño laboral en el talento humano.

Asu vez, Duque, García y Hurtado (2017), en su investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional y competencias laborales, aplicando el instrumento de la encuesta a 122 estudiantes de maestría, las cuales desempeñan cargos administrativos, la metodología para dicha investigación fue la regresión lineal donde se agrupo aptitudes individuales y colectivas de la inteligencia emocional. Los resultados revelan que las aptitudes personales y sociales influye de manera positiva en la contienda laboral.

Por otro lado, Ramírez (2019) enfatiza que la fuerza laboral juega un rol de suma importancia para el logro del éxito, es por ello que dicha investigación radica en determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución constructora, dicha investigación fue de tipo aplicada, correlacional, dentro de los instrumentos aplicados para determinar el grado de confiabilidad se realizó el cuestionario aplicado a 57 empleados, dentro de los resultados obtenidos se halló una relación directa y significativa de 0,926 y $p < 0,00$; así mismo se concluye que cuanto mayor sea la inteligencia emocional, se reflejara en el desempeño laboral.

Así mismo, Chun (2017) en su investigación argumenta el dominio de la Inteligencia emocional y competencias en la inserción laboral de los egresados, el estudio se realizó desde un enfoque cuantitativo y tipo básico de nivel explicativo y de diseño no experimental, transversal. El instrumento aplicado fue el cuestionario, la muestra se realizó a 120 alumnos de la universidad; el autor el concluye que la inteligencia emocional se relaciona con las competencias laborales, donde la variable independiente influye en la dependiente.

Según, Toro (2019) su investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia de la inteligencia emocional con las competencias laborales en los trabajadores. El método de la investigación fue correlacional y un diseño no experimental con un corte transversal, dentro de los hallazgos, el nivel de inteligencia emocional es regularmente alta, en un 68.4% puesto que, expresan de forma asertiva aptitudes tanto individuales como colectivas de la inteligencia emocional; para las competencias laborales es alta, con 86.82% ejecutan de forma óptima las variables de las competencias laborales; de este modo el autor concluye que la inteligencia emocional incide considerablemente en las aptitudes laborales en la escuela conducción Tes Drive, coincidiendo con los resultados de la investigación.

Así mismo, Tito (2017) su tesis describe la relación existente de inteligencia emocional y rendimiento laboral de los colaboradores. La metodología aplicada para dicho estudio se diferencia por ser básico y un diseño correlacional y corte transversal, el proceso estadístico se realizó mediante el instrumento del cuestionario y una muestra de 39 trabajadores, con el objeto de precisar la correlación de las variables en estudio. Dentro del análisis realizado entre las variables, se encontró que existe una correlación significativa de 0,740 según R de Pearson para sus variables, por ello se afirma que la inteligencia emocional de la organización en estudio depende en 54.76% del rendimiento laboral.

Según Apaza (2017) su estudio se enfocó en determinar la correlación sobre la inteligencia emocional y rendimiento laboral de los servidores del Gobierno Regional de Puno, el método aplicado fue descriptivo con un enfoque cuantitativo

correlacional y un corte transversal, considerando una confiabilidad optima. Asimismo, obteniendo una relación significativa $r = 0.629^{**}$, $p < 0,01$, de la inteligencia emocional y rendimiento laboral.

De acuerdo a lo explicado, se encontraron grandes coincidencias entre los autores Bayona (2018), Duque & García & Hurtado (2017), Ramírez (2019), Chum (2017), Toro (2019), Tito (2017) y Apaza (2017), donde argumentan que la inteligencia emocional es una variable que va influir, ya sea de forma positiva o negativa en la variable dependiente mostrando una relación estadísticamente significativa y moderada.

A nivel local, Reymundo (2019), en su investigación describe la relevancia de la inteligencia emocional de los estudiantes de familias disfuncionales de un centro educativo emblemático, el estudio en mención se realizó con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Tomando como muestra a 100 estudiantes para dicho estudio, dentro de los hallazgos obtenidos refleja que la carencia de inteligencia emocional en estos hogares disfuncionales; es así que dicha variable repercute en la autoestima de los estudiantes; ante lo mencionado el autor concluye que existe influencia entre la variable independiente sobre la dependiente mostrándose como resultado la repercusión en el autoestima y aprendizaje de los alumnos.

Finalmente, Jacinto (2017) en el desarrollo de su investigación estuvo enfocado en hallar la implicancia que existe entre la inteligencia emocional y la procrastinación en el personal administrativo en el área comercial en villa el salvador, el estudio en mención tuvo un diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra se realizó a 120 colaboradores del área administrativa, estos fueron elegidos tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión, obteniendo como resultado una relación positiva entre la inteligencia emocional y la procrastinación, con lo mencionado el autor llegó a la conclusión donde hace mención que a mayor inteligencia emocional se obtendrá como resultado una disminución considerable al nivel de procrastinación laboral, evitando así la postergación o retrasos en sus actividades designadas.

De acuerdo a lo explicado, se observa que se encontraron coincidencias entre los autores Reymundo (2019) y Jacinto (2017), donde ambos autores mencionan la existencia de una relación significativa entre las variables en estudio.

Así mismo se analizaron las principales bases teóricas en cuanto a las variables a estudiar, donde se basó en identificar una serie de dimensiones para la variable Inteligencia emocional; Según Goleman (1995), donde se vincula con la mente humana, su personalidad, su manera de ser y de actuar con las distintas personalidades, entender los sentimientos más intensos de nuestro prójimo, manejar de manera cordial nuestras relaciones o poner en práctica lo que mencionaba el filósofo Aristóteles “molestarse con el individuo indicado, en el grado exacto en el tiempo justo, con el propósito idóneo y de modo correcto.

Para Mayer y Salovey (1990) conceptualiza mediante cuatro conceptos puntuales como el arte para la percepción, valoración de emociones tanto propios como ajenos del que nos rodea y así decodificar con exactitud las señales emocionales, el arte para acceder y transmitir sentimientos y estas facilitarían los pensamientos, el arte para la comprensión de emociones implica la capacidad de separar el amplio abanico de señales emocionales y agruparlos por sentimientos , y por último el arte de regular las emociones esta habilidad es más compleja ya que se debe estar preparado para percibir sentimientos positivos y negativos tanto propios como ajenos.

Por otro lado, Bar-On (2000) hace referencia que la inteligencia emocional son conjuntos de competencias de habilidades y comportamientos emocionales y sociales, estas acciones impactarían en el comportamiento inteligente del individuo a su vez indica que es la habilidad de captar y direccionar nuestras emociones para que estas trabajen a favor de uno y no al contrario, esto nos beneficiaría en tener mejores resultados en distintos ámbitos. Por otra parte, Fernández & Berrocal (2001), define como el control de emociones, entendiendo la existencia de interrelaciones entre las mismas y a su vez la carencia de esta habilidad emocional y social repercutirá para hacer frente y resolver conflictos y dilemas de la vida cotidiana.

De acuerdo a lo mencionado se observa grandes coincidencias entre los autores y psicólogos Goleman (1995), Mayer & Salovey (1997), Bar-On (2000) y Fernández & Berrocal (2001), sobre la conceptualización de la inteligencia emocional hacen mención que poseer la capacidad y la habilidad de manejar nuestra inteligencia emocional, podremos lograr grandes éxitos tanto en la vida laboral, personal y social.

Dentro de las dimensiones para la primera variable en estudio tenemos la motivación según Goleman, explica que es aquella pasión para lograr algo específico, no simplemente reaccionar a lo que se requiere. Para Arrabal (2018) menciona que cada vez que imaginemos nuestra vida tal como deseamos que sea, estamos alimentando fuertemente nuestra motivación, es así que estamos recordando constantemente quienes queremos ser, para ello se evitara perder de vista la meta. Para la dimensión trabajo en equipo tenemos a Ezequiel, (2001) se trata de un pequeño grupo de personas que comparten ciertas características, conocimientos y habilidades que permite que estas se complementen y de este modo lograr determinados objetivos encaminados hacia el logro anhelado. Para la dimensión relaciones interpersonales según Dongo (2018) hace mención que es la capacidad que tiene un individuo de interaccionar y comunicarse con el resto del mundo, siendo la empatía un factor imprescindible puesto que la inteligencia emocional requiere una facilidad para interactuar con otras personas, tomar en cuenta lo que las otras personas están sintiendo y eso inicia con la empatía.

Seguidamente nos toca hablar de nuestra segunda variable rendimiento laboral para Gabini (2018), lo considera como pieza clave y fundamental en la eficiencia de las organizaciones, allí se origina un interés organizacional y constante para incrementar el rendimiento laboral de los colaboradores. Para Jaén (2010), considera que es el valor total que una empresa espera referente a un trabajador que ira mostrando durante su desempeño en un periodo determinado; a su vez este valor se puede mostrar de manera positiva o negativa en relación a que el colaborador presente un buen o mal rendimiento laboral.

Dentro de las dimensiones para la segunda variable tenemos salud ocupacional, según Chiavenato (2014), acota como un conjunto de medidas educativas, médicas, técnicas y psicológicas utilizadas para la prevención de accidentes y así evitar las condiciones inestables del ambiente, y según OIT y OMS (2017) sus acciones están direccionadas a promover, proteger la salud de los colaboradores, previniendo accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales a causa de las condiciones de trabajo y riesgos en las diversas actividades económicas. Para la dimensión competencia laboral los autores Catalano, Avolio & Sladogna (2004), hacen referencia que es un grupo que se puede identificar y evaluar sus capacidades permitiendo mejorías tangibles de trabajo, de acuerdo al nivel de competitividad. Para la dimensión desempeño laboral, según Ruiz (2019), determina que es de gran importancia en cada una de las áreas que se ejerce una actividad, ya que nos permite conocer la eficacia de cada uno de los roles que desempeñan los colaboradores, de este modo tener resultados favorables que generen rentabilidad para la empresa en cada uno de los procesos. Por otro lado, Gallardo & Sellares (2007), hace mención que, mediante la teoría de la personalidad, una organización está compuesta por un grupo de personas donde su desempeño influye de manera directa al rendimiento de la misma, relacionando la influencia de la motivación laboral hacia la conducta, productividad y rendimiento laboral. por último.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

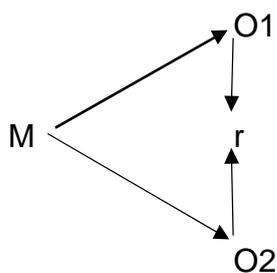
Enfoque: Es cuantitativo, ya que se da a partir de la recolección de datos y se refleja en cuadros estadísticos la medición de parámetros, plantea un problema de estudio limitado y concreto, a esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura, según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Tipo: La búsqueda será de tipo aplicada porque utilizo los diversos conocimientos adquiridos y se manifiesta a través de soluciones a problemas recurrentes que existe en la sociedad, asimismo, se tiene por finalidad conocer la realidad para mejorarla y optimizarla, para generar nuevos conocimientos o ratificar las antiguas investigaciones, Ramírez (2019).

Nivel: Esta investigación se realizará de nivel descriptiva, ya que se busca describir los diversos aspectos que influyen en las variables principales en estudio, con la finalidad de poder dar respuesta y alcanzar nuestros objetivos de investigación, Bernal (2010). y correlacional porque tiene por finalidad valorar el vínculo que existe entre las dos variables.

Diseño: Tiene un diseño no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2014), menciona que el estudio se realiza sin la alteración ni manipulación de variables, es decir sobre nuestras variables de estudio, solo se observa los fenómenos en su ambiente original, para proceder a analizarlos.

Esquema diseño de investigación:



Dónde:

- M** = Trabajadores del área comercial de la empresa
El Padrino SA. Lima. 2020.
- O1** = Inteligencia emocional
- O2** = Rendimiento laboral
- r** = Correlación entre dichas variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Según Goleman (1995). Se vincula con la mente humana con su personalidad su manera de ser y de actuar con las distintas personalidades, entender los sentimientos más intensos de nuestro prójimo, manejar de manera cordial nuestras relaciones humanas.

Definición operacional: Para medir las dimensiones de la variable inteligencia emocional, se utilizó la dimensión motivación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, se utilizó indicadores como: desarrollo personal, condiciones laborales, manejo de conflictos a su vez se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario de tipo Likert con 5 alternativas.

Variable 2: Rendimiento laboral

Definición conceptual: Según Babini (2018), lo considera como pieza clave y fundamental para asegurar la eficacia y el éxito de las organizaciones, de allí parte el interés organizacional de manera constante por incrementar el rendimiento laboral de los colaboradores.

Definición operacional: Para medir las dimensiones de la variable rendimiento laboral: se utilizó las dimensiones salud ocupacional, competencia laboral y desempeño laboral y a su vez se aplicó los indicadores: Normas de

seguridad, higiene ocupacional, habilidades operativas, orientación al logro, eficacia y eficiencia y se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario de tipo Likert con 5 alternativas.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Para Bernal (2016) menciona que la población está conformada por personas que tienen peculiaridades en común y observables en un lugar y tiempo determinado, donde se llevara a cabo la investigación. Para la presente investigación se utilizará como población en estudio 120 trabajadores que laboran en la empresa el padrino S.A.

Criterios de inclusión

- ✓ colaboradores de ambos sexos
- ✓ colaboradores que labora en el área comercial
- ✓ con una antigüedad mayor a un año

Criterios de exclusión

- ✓ colaboradores que no pertenecen al área comercial
- ✓ Colaboradores que tienen menor a un año
- ✓ colaboradores que no quisieron participar.

Muestra: Para Hernández, Fernández, & Bautista (2014) señalan que es un segmento de la población, con ello se llevará a cabo la investigación para ello se elaboró fórmulas para definir la cantidad, es así que la muestra estará conformada por 92 participantes quienes cumplen con los criterios de inclusión. Para ello se determinara el tamaño de la muestra aplicando la siguiente formula.

Dónde:

- n es el tamaño de la muestra
- z es el nivel de confianza
- p es la variabilidad positiva
- q es la variabilidad negativa

$$n = \frac{NZ^2 S^2}{(N-1)e^2 + Z^2 S^2}$$

N es el tamaño de la población

E es la precisión o el error

Datos para diseñar la muestra

Z: 95% (z=1.96)

P: 50% p=0.50

q: 50% q=0.50

N: 120

E: 5% (e=0.05)

Entonces:

$1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120$

$0.50^2(120-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50$

n =92 colaboradores de la empresa El padrino S.A.

Muestreo: Según Hernández, Fernández, & Bautista (2014) menciona que el muestreo es un método de procedimientos, pasos que ayudara a seleccionar a la materia en estudio de nuestra muestra de la totalidad de la población. Para este proyecto de investigación el tipo de muestro que se utilizará será aleatorio simple, este método de muestreo determina que cada una de los involucrados en el análisis cuentan con la misma probabilidad de ser involucrados en la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el actual proyecto de investigación se aplicó como técnica la encuesta para la recopilación de datos según menciona Hernández (2014), indica que esta técnica se utilizará para recolectar información de forma cuantitativa, esto será rápido y de manera sencilla y finalmente será procesada y analizada.

A su vez se aplicó el instrumento del cuestionario el cual estuvo redactado de forma coherente y organizada para ambas variables, cada una con 3 dimensiones, 2 indicadores por cada dimensión, donde cada indicador consta de 2 ítems. (Anexo 3). De acuerdo a Otzen y Manterola (2017) el instrumento del cuestionario representa un modelo de encuesta que debe ser realizada de forma escrita y a su vez debe quedar la evidencia en físico, donde se plantean una relación de ítems.

Validez de recolección de datos

Para certificar el presente estudio, se expuso un análisis previo y posterior a juicio de expertos quienes evaluaron cada uno de los ítems del cuestionario, dando un peso específico a la investigación (Anexo 4).

Tabla 1.

Validación de expertos

| Expertos | Especialidad |
|---|---------------------|
| Mgtr. Quispe López Martha Jenny | Administración |
| Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo. | Administración |

Nota: Listado de expertos

Para dar confiabilidad al cuestionario del presente estudio, se realizó a través del Alfa de Cronbach, cuya condición es ser superior a 0.80 y menor a 1, para la valoración de la variable inteligencia emocional se obtuvo 0,881 y para rendimiento laboral 0,829 esto quiere decir que nuestro cuestionario aplicado a 15 colaboradores de la empresa El padrino es válido y confiable.

Tabla 2.

Confiabilidad de las Variables

| | Alfa de Cronbach | Nivel de consistencia |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Inteligencia emocional | 0,881 | bueno |
| Rendimiento laboral | 0,829 | bueno |

Nota: Estadísticas de fiabilidad

3.5 Procedimientos

El inicio del presente estudio fue con la solicitud del permiso de la empresa El padrino, luego de la conformidad para el proceso de la investigación se ejecutó el cuestionario de prueba con el propósito de asegurar la confiabilidad de dichos instrumentos. Seguidamente se empleó el cuestionario a la muestra elegida, para así continuar con el estudio de la data, luego proceder con la conclusión y contrastar con la discusión.

3.6 Método de análisis de datos

El presente estudio se ejecutó mediante el análisis de la data con el uso del software SPSS versión 26, además de ello realizó la tabulación del cuestionario mediante Microsoft Excel; también se tomó en consideración la prueba de Rho Spearman para la correlación de las variables, dimensiones y la validación de las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Se establecieron como aspectos éticos: respetar el anonimato de los encuestados, sus opiniones y la reserva de los datos recopilados con la finalidad de protegerlos, garantizando que la data sea manipulada solo para fines de la presente investigación. Adicionalmente a ello, la investigación acogió los principios resaltantes, conductas aceptables, aplicando las normas APA 7ª edición para las citas considerando al autor y el año de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 3.

Inteligencia emocional y sus dimensiones

| Variable/ Dimensiones | BAJO | | MEDIO | | ALTO | | Total | |
|--------------------------------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| V1: Inteligencia emocional | 23 | 25,0% | 25 | 27,2% | 44 | 47,8% | 92 | 100,0% |
| D1: Motivación | 23 | 25,0% | 25 | 27,2% | 44 | 47,8% | 92 | 100,0% |
| D2: Trabajo en equipo | 27 | 29,3% | 25 | 27,2% | 40 | 43,5% | 92 | 100,0% |
| D3: Relaciones interpersonales | 29 | 31,5% | 29 | 31,5% | 34 | 37,0% | 92 | 100,0% |

Nota: Aplicación de cuestionario a 92 colaboradores de área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima

Interpretación:

Según los resultados obtenidos como se observa en la tabla 3 un 47,8% representa que la inteligencia emocional de la organización es alta, mientras que el 27,2% representa como medio y el 25,0% como baja. De los resultados obtenidos en las tres dimensiones se muestra que la dimensión 1, la motivación representa un nivel alto con un 47,8%, un 27,2% como medio y un 25,0% bajo; para la dimensión 2 trabajo en equipo, el 43,5% representa un nivel alto, el 27,2% con un nivel medio y el 29,3% un nivel bajo y en la dimensión 3 relaciones interpersonales, representan como categoría alta con un 37,0% y el 63% restante lo comparten la categoría media y baja con un 31.5% cada uno según muestra la tabla 3.

Tabla 4.*Rendimiento laboral y sus dimensiones*

| Variable/ Dimensiones | BAJO | | MEDIO | | ALTO | | Total | |
|----------------------------------|-------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|
| | F | % | f | % | f | % | f | % |
| V2: Rendimiento laboral | 22 | 23,9% | 39 | 42,4% | 31 | 33,7% | 92 | 100,0% |
| D1: Salud ocupacional | 22 | 23,9% | 39 | 42,4% | 31 | 33,7% | 92 | 100,0% |
| D2: Competencia laboral | 21 | 22,8% | 36 | 39,1% | 35 | 38,0% | 92 | 100,0% |
| D3: Desempeño laboral | 24 | 26,1% | 21 | 22,8% | 47 | 51,1% | 92 | 100,0% |

Nota: Aplicación de cuestionario a 92 colaboradores de área comercial de la empresa El Padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Interpretación:

Según evidencian los resultados se determina que el 33,7% brinda un rendimiento laboral alto, el 42,4% como medio, y el 23,9% como bajo. En relación a la dimensión salud ocupacional, representa el 33,7% en un nivel alto, un 42,4% representando un nivel medio y el 23,9% en un nivel bajo; para la dimensión competencia laboral, obtenemos un 38% como nivel alto, un 39,1% como nivel medio y un 22,8% como bajo; para la dimensión desempeño laboral, un 51,1% representa un nivel alto, mientras que el 22,8% en un nivel medio y por último un 26,1% nivel bajo.

Objetivo específico 1: Determinar la relación de la Inteligencia emocional con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Tabla 5.

Cuadro objetivo específico 1

| | | V1: Inteligencia emocional | |
|------------------------|-----------------------|--|----------------|
| Rho de Spearman | D1: Salud ocupacional | Coeficiente de correlación Sig. (2- tailed) | ,429** ,000 |
| | | N | 92 |

Nota: Aplicación de cuestionario a 92 colaboradores de área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Interpretación

Referente a la prueba de Rho de Spearman, se evidencia que existe una vinculación entre la variable 1 inteligencia emocional y la dimensión 1 salud ocupacional con una correlación de 0,429 considerándose como Correlación positiva moderada y con un valor de significancia de 0,000 tal como se observa en la tabla 5, donde se observa que “p valor” es menor a 0,05; de esta manera se descarta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a). La inteligencia emocional se relaciona positivamente con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de la inteligencia emocional con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Tabla 6.

Cuadro objetivo específico 2

| | | | V1: Inteligencia emocional |
|-----------------|-------------------------------|--|----------------------------------|
| Rho de Spearman | D2: Competencia laboral | Coefficiente de correlación Sig. (2-tailed) N | ,417** ,000 92 |

Nota: Aplicación de cuestionario a 92 colaboradores de área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Interpretación

Con referencia a la prueba de correlación de Rho de Spearman, se evidencia una adecuada vinculación entre la variable y su correspondiente dimensión; evidenciando una correlación de 0,417 que representa a una Correlación positiva moderada con un valor de significancia de 0,000 tal como se observa en la tabla 6 que “p valor” es menor a 0,05; por consiguiente, se descarta la hipótesis nula (Ho) y se admite la hipótesis alterna (Ha).” La inteligencia emocional se relaciona positivamente con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial.

Tabla 7.

Cuadro objetivo específico 3

| | | | V1: Inteligencia emocional |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | D3: Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,546** |
| | | Sig. (2- tailed) | ,000 |
| | | N | 92 |

Nota: Aplicación de cuestionario a 92 colaboradores de área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Interpretación

Con respecto a la prueba de correlación de Rho de Spearman, se evidencia una vinculación entre la variable y su correspondiente dimensión; evidenciando una correlación de 0,546 considerándose como Correlación positiva moderada y con un valor de significancia de 0,000 tal como se observa en la tabla 7 donde se denota que “p valor” es menor a 0,05; de esta manera se descarta la hipótesis nula (Ho) y se admite la hipótesis alterna (Ha).” La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020.

Objetivo general: Determinar cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial.

Tabla 8.

Cuadro Objetivo general

| | | V2: | |
|-----------------|--------------|--------------------------------|--------|
| | | Rendimiento laboral | |
| Rho de Spearman | V1: | Coeficiente de correlación | ,429** |
| | Inteligencia | Sig. (2- tailed) | ,000 |
| | emocional | N | 92 |

Nota: Aplicación de cuestionario a 92 colaboradores de área comercial de la empresa El padrino San Juan de Lurigancho-Lima.

Interpretación

Según la prueba de correlación evidencia que existe una vinculación entre la primera variable inteligencia emocional y la segunda variable rendimiento laboral con una correlación de 0,429 considerándose como Correlación positiva moderada y un valor de significancia de 0,000 tal como se observa en la tabla 8, donde se denota que “p valor” es menor a 0,05; de esta manera se descarta la hipótesis nula

(Ho). La inteligencia emocional no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. lima, 2020” y se admite la hipótesis alterna.

(Ha). La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020”.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se pretendió establecer la relación entre la inteligencia emocional con el rendimiento laboral de los de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020, en primer lugar, se identificó, la inteligencia emocional (variable 1) y el rendimiento laboral (variable 2), seguido a ello se establecido la relación de la variable 1 y las dimensiones de la variable 2. Los resultados hallados, revelaron una asociación estadística muy alta entre las variables, lo que permite deducir, que la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de la empresa El Padrino S.A se relacionan entre sí.

Para el primer objetivo específico; en la presente investigación se consideró determinar la relación de la Inteligencia emocional con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. Dentro de resultados de correlación 0.429 se determinar que es positiva moderada debido a que el valor significativo de p es menor a 0.05. A su vez se puede manifestar que los resultados obtenidos, coinciden según los autores Ifelebuegu, Martins Theophilus, Arewa, (2019). En su investigación, cómo los factores de la inteligencia emocional de los trabajadores afectan su compromiso con cada uno de los factores clave de éxito de la salud y seguridad ocupacional. Los resultados muestran que la "Capacidad para tomar la decisión correcta en momentos de emergencia en el lugar de trabajo" fue calificada como la más alta, con un valor del 61.02%. seguido a ello "Nivel de comprensión de las medidas preventivas de lesiones en el lugar de trabajo", con un valor del 57,63%. la inteligencia emocional afecta en desempeño de seguridad y salud ocupacional en la organización. Asimismo, los datos obtenidos tienen coherencia con los resultados de la investigación de Jacinto (2017), tuvo como objetivo principal encontrar la correlación, de la inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal administrativo, donde se evidencia el grado de correlación aplicado según el Rho de Spearman con un -0,423 y su sig. (bilateral) de 0,00 mostrando una Correlación negativa moderada; según se evidencia en los resultados de los niveles de la variable se muestra un 29.2 % que corresponde a un nivel alto de inteligencia emocional, de este modo el autor concluye la existencia de una relación negativa moderada entre sus variables en estudio.

Para el segundo objetivo específico; en la presente investigación se considero determinar la relación de la Inteligencia emocional con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. Con relación a los resultados obtenidos de Rho de Spearman 0.417 se determinar que existe una Correlación positiva moderada y la significancia de p es menor a 0.05. Se evidencia que los resultados coinciden con la investigación Chum (2017) teniendo como objetivo determinar la incidencia de la Inteligencia emocional con las competencias laborales. El autor llegó a la siguiente conclusión, que la inteligencia emocional se relación con las competencias laborales, donde la variable independiente influye en la dependiente. Al mismo tiempo dichos resultados obtenidos son coherentes con Duque, García, Hurtado. (2017). Su investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional con las competencias laborales, en los resultados de fiabilidad se observa que es superior a 0.07 para cada variable, siendo así un nivel satisfactorio de fiabilidad. Los resultados revelan que la inteligencia emocional representa en las aptitudes personales y sociales por ello incide de manera positiva en las competencias laborales. Por otro lado, según Toro (2019) su investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia de la inteligencia emocional con las competencias laborales en los colaboradores. La metodóloga de la investigación aplicada fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y transversal, dentro de los hallazgos, ejecutan de forma óptima las variables de las competencias laborales; de este modo el autor concluye que la inteligencia emocional influye considerablemente en las aptitudes laborales en la escuela conducción Tes Drive en 0,955 (95.5%) al nivel de 0,01, coincidiendo con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Para el tercer objetivo específico; en la investigación se consideró determinar la relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. Con

respecto a los resultados de correlación de obtuvo 0.546 , mostrándose que existe una Correlación positiva moderada y una significancia de p menor a 0.05. A su vez se puede manifestar que los resultados obtenidos de Bayona(2018) en su tesis, los resultados revelan que el 56 % trabajadores poseen una inteligencia emocional baja, el 35 % medio y el 9 % alto; dentro de los resultados se evidencia una correlación de 0,988 mostrándose como muy buena y una significancia $<0,00$, el autor concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del talento humano, a su vez dichos resultados coinciden con el autor Ramírez (2017) en su investigación se evidencia una correlación alta y significativa donde $p<0,05$, es decir la prueba Correlación se muestra como positiva muy alta de 0,926 lo que indica que a mayor inteligencia emocional mayor será el desempeño laboral por ello se recomienda repotenciar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores. Por otro lado, tenemos a Molina (2020) en su investigación tuvo como finalidad comprender la conexión entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con la finalidad de obtener información relevante que sea factible ahondar en el mundo laboral. El autor concluye a partir de los resultados obtenidos dejan en claro que no es posible desglosar las emociones, ya que forman una parte significativa en la vida de las personas y de no ser manejadas de manera óptima repercutirá negativamente en el desempeño laboral.

Por último, en relación al objetivo general, determinar la relación de la Inteligencia emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. Según la prueba de relación se obtuvo como resultado 0.429, determinándose como una Correlación positiva moderada y un

valor de significancia $p > 0.05$. A su vez se puede observar en la investigación de Martínez (2020), los resultados obtenidos coincidencia con nuestra investigación, tuvo como propósito fomentar la auto gestión emocional y del resto de personas contribuyendo con cualidades como; la empatía, liderazgo, toma de decisiones, escucha activa. Para obtener información de fiabilidad se utilizó la herramienta de análisis de Alpha de Cronbach obteniendo como resultado 0.92 para inteligencia emocional y 0,85 para rendimiento laboral, por lo tanto, se afirma que la fiabilidad entre las dos variables es muy alta; se puede afirmar que en la presente investigación existe una conexión entre las dos variables. Asimismo, los datos obtenidos tienen coherencia con los resultados de la investigación de Tito (2017) en su trabajo de investigación describe la relación entre la inteligencia emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores. El objetivo de dicha investigación fue determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. En el estudio realizado de las variables en mención, se evidencia que existe una correlación significativa de 0,740 para el coeficiente R de Pearson que involucra un coeficiente de determinación de 0.547; en consecuencia, se afirma que la inteligencia emocional de la organización estudiada, depende en un 54.76% del rendimiento laboral. Además, se manifiesta que los resultados continúan siendo coherentes, con el trabajo de Apaza (2017) su investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral en los colaboradores, la validación de dicha investigación se realizó a través del Alpha de Cronbach obteniendo como resultado 0,92 para la variable independiente y 0,87 para la dependiente, mostrándose como una confiabilidad óptima. Asu vez, los resultados de Rho Spearman, muestran la relación significativa de 0.629 y la sig. bilateral de 0,01, concluyéndose que existe una correlación positiva modera entre las variables en estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una Correlación positiva moderada entre la variable inteligencia emocional y

salud ocupacional, aplicado mediante el Rho de Spearman 0.429 y la Sig. (bilateral) de 0.000, aceptándose la primera hipótesis específica, lo que significa que la inteligencia emocional mejorara la salud ocupacional de los colaboradores del área comercial de la empresa El padrino.

2. Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable inteligencia emocional y competencia laboral, teniendo como resultado de correlación un 0.417 y ($p=0.000<0.05$), aceptándose la segunda hipótesis específica, lo que significa que la inteligencia emocional atribuye a mejorar la competencia laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa El padrino.
3. Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una Correlación positiva moderada entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral, teniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.546 y ($p=0.000<0.05$), aceptándose la tercera hipótesis específica, lo que significa que la inteligencia emocional ayuda a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa El padrino.
4. En relación al objetivo general, se encontró que existe una Correlación positiva moderada entre la variable inteligencia emocional y rendimiento laboral, teniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.429 y ($p=0.000<0.05$), aceptándose la hipótesis general, lo que significa que la inteligencia emocional mejorara el rendimiento laboral de los colaboradores de área comercial de la empresa El padrino.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa El padrino plantear un área de asistencia psicológica, que permita la atención periódica a los colaboradores, además de ello realizar

exámenes psicotécnicos al inicio de cada periodo de producción, asociado a su rendimiento laboral.

Se recomienda a las organizaciones comerciales poner énfasis en el clima laboral, mediante la contratación de un Coach para que aplique el desarrollo de dinámicas grupales ya que dichos factores les permitirán manejar y comprender de manera positiva sus capacidades para la productividad organizacional.

Se recomienda a los centros de estudio seguir con las investigaciones sobre inteligencia emocional y su relación directa con la parte productiva de las organizaciones, ya que los resultados de estas, depende en gran parte el desarrollo de su talento humano asociado a su rendimiento laboral.

Se recomienda a la empresa El padrino desarrollar protocolos de salud ocupacional con la finalidad de mejorar las relaciones sociales, autoestima y la satisfacción laboral y como consecuencia esto incrementara la productividad y desarrollo organizacional.

REFERENCIAS

- Aragón, V. (2017). *Clima social familiar e inteligencia emocional en estudiantes de secundaria de Villa María del Triunfo*. *Acta Psicológica Peruana*, 2(1), 11-32.
https://scholar.google.es/scholar?cluster=13246240993855189313&hl=es&as_sd t=2005&scioldt=0,5
- Altamirano, O. (2020). *clima laboral y productividad de los colaboradores de mi banco, agencia Chiclayo cercado*. Tesis de maestría
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7654>
- Alcántara, R. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016*. Tesis de maestría
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_99ead750a302c00f8c36047880f6945a
- Apaza, p. (2017) *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de puno 2017*. *Magister Scientiae en contabilidad y administración*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9497/Manuel_Yuri_Apaza_Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bar-On, R. (1988). *El desarrollo de un concepto de bienestar psicológico*.
https://scholar.google.com/scholar_lookup?hl=en&publication_year=1988&author=R.+Bar-On&title=The+development+of+a+concept+of+psychological+well-being.2c%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bayona, M. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf
- Berrocal, P., & Pacheco, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*
<https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3.º ed.). Pearson Educación
- Cabrera, C. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017*. tesis de grado
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_0e306c7c8e1d10daef375bc0dcb6e5fb
- Catalano, A., Avolio, S., Sladogna, C. (2004). *Competencia laboral. Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo.
https://scholar.google.es/scholar?cluster=16612519574239676989&hl=es&as_sdt=
- Chaname, A. (2018). *Importancia de la inteligencia emocional en la gestión del área de recursos humanos de una institución pública peruana, año 2017*.
https://scholar.google.es/scholar?cluster=17681688700298353337&hl=es&lr=lang_es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017
- Chusi, C., Atahualpa, E. (2011). *Identidad nacional e inteligencia emocional*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_7f29bd059af688bbdee9640111b2ed6a
- Chun, H. (2017). *Inteligencia emocional y competencias laborales en la inserción laboral en alumnas de enfermería Universidad Alas Peruanas, 2015*. Tesis para otra el grado de doctor.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/4144>
- De la Fuente, S. (2018). *Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería. El poder de las emociones. Revisión narrativa* (Bachelor's thesis).
https://scholar.google.es/scholar?q=related:jp89ZtF2nd8J:scholar.google.com/&scioq=estabilidad+laboral+inteligencia+emocional&hl=es&lr=lang_es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017
- Duque, C., García, S., Hurtado, A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills. An empirical study in employees at the administrative level. Article
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- Dongo, R. (2018). *Inteligencia emocional y el aprendizaje en el curso Seminario Taller de Tesis en las maestrías de convenio Cusco de la Escuela de*

Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Tesis de Psicología Educativa

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2298>

Extremera, P., Fernández, B., Mestre, N. y Guil, B. (2004). *Medidas de evaluación de la inteligencia emocional*. Revista Latinoamericana de Psicología

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80536203>

[Goleman, D \(1995\) Inteligencia](#)

[emocionalhttps://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=inteligencia+emocional+goleman+LIBRO&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=inteligencia+emocional+goleman+LIBRO&btnG=)

Ezequiel, A. (2001). *El trabajo en equipo*. (Edición 2001). México. Editorial progreso, S.A de C.V

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=trabajo+en+equipo&ots=dNuFkP8xhx&sig=RjnOQuAcb28V_4NBmWUwPirqU4c#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral* (1a ed.) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.

<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

González, R. (2019). *Inteligencia emocional en estudiantes de quinto de primaria de dos instituciones educativas públicas del Callao*. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Psicopedagogía

https://scholar.google.es/scholar?q=related:GGDQYK_eiDAJ:scholar.google.com/&scioq=inteligencia+emocional+tesis&hl=es&lr=lang_es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017

Herrero, G., Carbonero, M., Flores, L., y Martín, A. (2019). *Inteligencia emocional y liderazgo auténtico en los cargos públicos locales españoles*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1),21-28.[fecha de Consulta 27 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0214-9877

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349861666002>

Iglesias, A., Torres, E. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermería http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en

- Ifelebuegu, A., Martins, O., Theophilus, S., & Arewa, A. O. (2019). *The Role of Emotional Intelligence Factors in Workers' Occupational Health and Safety Performance—A Case Study of the Petroleum Industry*. *Safety*, 5(2), 30.
https://scholar.google.com.pe/scholar?cluster=5623629733125630926&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1&scioq=emotional+intelligence+and+occupational+health
- Jacinto, H. (2017). *Inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal administrativo de dos empresas del rubro ventas del distrito de Villa El Salvador – 2017. tesis para optar el grado de licenciada en psicología. (universidad cesar vallejo)*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11305/Jacinto_HCA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Jaén, D. (2010), *predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Tesis doctoral (Universidad Complutense de Madrid)
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/10843/1/T31913.pdf>
- Jiménez, R., Sáez, I. & Esnaola, I. (2020). *Capacidad predictiva de la inteligencia emocional sobre el apoyo social percibido de adolescentes*. *Suma Psicológica*, 27(1), 18-26. [fecha de Consulta 27 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0121-4381
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134265182003>
- Juárez, A. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Leal, A., tutorial, O. y. a. (2011). *La inteligencia emocional. Digital Innovación y experiencias educativas*.
https://scholar.google.es/scholar?cites=10400704110586829189&as_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=es
- Maheswari, G., y Sundaram, N. (2017). *Incremento del desempeño gerencial con inteligencia emocional: un estudio en compañías corporativas selectas en la ciudad de Bangalore*
<https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&zone=relatedDocuments&eid=2-s2.0->

[85017198756&citeCnt=0&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=f5c33f898847b388cc9bf273b03f9127&sot=b&sdt=b&sl=27&s=KEY%28inteligencia+emocional%29&relpos=0](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85017198756&citeCnt=0&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=f5c33f898847b388cc9bf273b03f9127&sot=b&sdt=b&sl=27&s=KEY%28inteligencia+emocional%29&relpos=0)

Martínez, M. (2020). *Cómo afecta la Inteligencia Emocional en el rendimiento laboral de los empleados técnicos y administrativos*. Tesis de grado (Universidad de Mexico)

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192061/TFG_2020_Martinez%20Moreno_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mikulic, I., Crespi, M. y Caballero, R. (2018). *Construcción de un inventario de inteligencia emocional percibida para adultos*. Artículo (Universidad de Buenos Aires, Argentina)

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4595/459555547013/index.html>

Molina, O. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Trabajo de grado de Magister en Administración de Empresas. (Universidad eafit Guatemala)

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17070/MariaCamila_MolinaOtero_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Musso, P. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes foráneos de la carrera de Derecho de la Universidad Central del Ecuador* (Bachelor's tesis, Quito: UCE).

https://scholar.google.es/scholar?cites=5381618858680704760&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es

Ortega, A. o. (2018). *Enfoques de investigación*. extraído de

[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=related:gPDTis38ZMIJ:scholar.google.com/&scioq=seg%C3%BAAn+Hern%C3%A1ndez,+Fern%C3%A1ndez+y+Baptista+\(2010\)&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=related:gPDTis38ZMIJ:scholar.google.com/&scioq=seg%C3%BAAn+Hern%C3%A1ndez,+Fern%C3%A1ndez+y+Baptista+(2010)&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1)

Pilligua, L., y Arteaga, U. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. *cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), .[fecha de Consulta 27 de Noviembre de 2021]. ISSN: 1900-5016

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Ramón Tuz, L. S. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en el nivel de resiliencia en niños y niñas de 9 a 10 años de padres divorciados* (Bachelor's

thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera de Psicología Clínica).

https://scholar.google.es/scholar?cites=10400704110586829189&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es

Reymundo, C. (2019). *Inteligencia emocional de las estudiantes procedentes de hogares disfuncionales de la Institución Educativa Emblemática N°6066 “Villa el Salvador” 2018*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30770>

Rodríguez, G. (2019). *Eficacia del programa de inteligencia emocional intensivo (PIEI) en la inteligencia emocional y la conducta pro social de alumnos de la ESO*

https://scholar.google.es/scholar?cluster=3922534546920037026&hl=es&as_sdt=2005&scioldt=0,5

Ramirez, G. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017*

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11767>

Shapiro, L. y Tiscornia, A. (1997). *La inteligencia emocional de los niños. Buenos Aires: Javier Vergara.*

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=inteligencia+emocional&oq=

Toro, L. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49028>

Tito, F. (2017). *Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30247>

Huichi, Q. (2019). *Motivacion laboral*

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAll owed=y

Sifuentes, E.(2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.* Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65372/Sifuentes_ERSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable

| variables | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Ítems | Tipo de escala |
|------------------------|---|---|----------------------------|------------------------|-------|--|
| Inteligencia emocional | Según Goleman (1995). La inteligencia emocional se vincula con la mente humana con su personalidad su manera de ser y de actuar con las distintas personalidades, entender los sentimientos más profundos de nuestros semejantes, manejar cordialmente nuestras relaciones o desarrollar lo que Aristóteles mencionaba la infrecuente capacidad de “enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto. | Para medir las dimensiones de la variable inteligencia emocional, utilizaremos las dimensiones motivación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, aplicando indicadores como: Desarrollo personal, Condiciones laborales, manejo de conflictos, resultados, comunicación asertiva y liderazgo, para ello aplicaremos la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario de tipo Likert con 5 alternativas. | Motivación | Desarrollo Personal | 1-2 | Escala ordinal 1. Bajo 2. Medio 3. Alto |
| | | | | Condiciones laborales | 3-4 | |
| | | | Trabajo en equipo | Manejo de conflictos | 5-6 | |
| | | | | Resultados | 7-8 | |
| | | | Relaciones interpersonales | Comunicación asertiva | 9-10 | |
| | | | | Liderazgo | 11-12 | |
| Rendimiento laboral | para Babini (2018), lo considera como pieza clave y fundamental para asegurar la eficacia y el éxito de las organizaciones, de allí parte el interés organizacional de manera constante por incrementar el rendimiento laboral de los colaboradores | Para medir las dimensiones de la variable rendimiento laboral: utilizaremos las dimensiones salud ocupacional, competencia laboral, y desempeño laboral, aplicando los indicadores: normas de seguridad, higiene ocupacional, habilidades operativas, orientación al logro, eficacia y eficiencia, aplicaremos la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario de tipo Likert con 5 alternativas. | Salud ocupacional | Normas de seguridad | 13-14 | Escala ordinal 1. Bajo 2. Medio 3. Alto |
| | | | | Higiene ocupacional | 15-16 | |
| | | | Competencia laboral | Habilidades operativas | 17-18 | |
| | | | | Orientación al logro | 19-20 | |
| | | | Desempeño laboral | Eficacia | 21-22 | |
| | | | | Eficiencia | 23-24 | |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020 | Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | variable 1 Inteligencia emocional | Población: 120 colaboradores del área comercial de la empresa el padrino. Muestra: 92 colaboradores del área comercial Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Método de análisis: se procesa mediante SPSS V 26 |
| | ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020? | Determinar cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020. | Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. | | |
| | Específicos | Específicos | Específicos | | |
| | 1. ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020? 2. ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020? 3. ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020? | 1. Determinar la relación de la Inteligencia emocional con la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020 2. Determinar la relación de la inteligencia emocional con la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. 3. Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. | 1. Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la salud ocupacional de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020. 2. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la competencia laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima 2020 3. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa el Padrino S.A. Lima 2020 | | |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL
DE LA EMPRESA EL PADRINO S.A.**

“Inteligencia Emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020”

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| N | CN | AV | CS | S |

| VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL | | | | | | |
|---|---|-----------------------|----------|----------|----------|----------|
| N° | ÍTEMS | ESCALA ORDINAL | | | | |
| | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | DESARROLLO PERSONAL | | | | | |
| 1 | ¿considera usted que su desarrollo personal es importante para la empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que la empresa incentiva el desarrollo personal para un beneficio mutuo? | | | | | |
| | CONDICIONES LABORALES | | | | | |
| 3 | ¿usted está conforme con las condiciones laborales que brinda la empresa a su área? | | | | | |
| 4 | ¿considera usted que las condiciones laborales referente a sus horarios son respetados? | | | | | |
| | MANEJO DE CONFLICTOS | | | | | |
| 5 | ¿considera usted que el manejo de conflictos laborales que aplica la empresa es la adecuada? | | | | | |
| 6 | ¿cree usted que los trabajadores logran controlar sus impulsos frente a las situaciones adversas que se presenta en el trabajo? | | | | | |
| | RESULTADOS | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que los colaboradores demuestran capacidad de organización y predisposición con la finalidad de cumplir con metas y objetivos previstos por la empresa? | | | | | |
| 8 | ¿cree usted que las actitudes que muestran los trabajadores contribuyen al logro de los resultados? | | | | | |
| | COMUNICACIÓN ASERTIVA | | | | | |
| 9 | ¿considera usted que existe una comunicación asertiva en su equipo de trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que las directivas emitidas por gerencia general, contiene una comunicación efectiva? | | | | | |
| | LIDERAZGO | | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 11 | ¿cree usted que el jefe de área es un líder para los grupos de trabajo? | | | | |
| 12 | ¿los compañeros del área comercial reconocen que existe un liderazgo dentro de la organización? | | | | |

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

| | | | | |
|---|------------|---------|--------------|---------|
| | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| N | CS | AV | CN | S |

| VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL | | | | | | |
|-------------------------------|--|----------------|---|---|---|---|
| N° | ÍTEMS | ESCALA ORDINAL | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | INDICADORES | | | | | |
| | NORMAS DE SEGURIDAD | | | | | |
| 1 | ¿considera que la empresa respeta las normas de seguridad emitidas por el gobierno? | | | | | |
| 2 | ¿considera que las normas de seguridad son un factor importante para el desarrollo de las actividades de la empresa? | | | | | |
| | HIGIENE OCUPACIONAL | | | | | |
| 3 | ¿considera usted que sus empleadores brindan un ambiente adecuado respetando las normas de higiene ocupacional? | | | | | |
| 4 | ¿cree usted que la empresa capacita a los trabajadores del área comercial sobre la higiene ocupacional? | | | | | |
| | HABILIDADES OPERATIVAS | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los trabajadores cuentan con las habilidades operativas requeridas para el área asignada? | | | | | |
| 6 | ¿cree usted que cuenta con las habilidades operativas necesarias para los trabajos que le asignados? | | | | | |
| | ORIENTACIÓN AL LOGRO | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que existe una orientación al logro de los objetivos dentro de su equipo de trabajo? | | | | | |
| 8 | ¿considera usted que trabajar con orientación al logro de resultados ayudara a sus objetivos personales? | | | | | |
| | EFICACIA | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo desarrollan sus actividades con total eficacia? | | | | | |
| 10 | ¿cree usted que la planificación de objetivos los realiza con eficacia? | | | | | |
| | EFICIENCIA | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que los procesos productivos de la empresa se manejan con eficiencia? | | | | | |
| 12 | ¿considera usted importante la eficiencia en el desarrollo de su trabajo? | | | | | |

Anexo 4. Matriz de validación del instrumento



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020.

OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020

DIRIGIDO A: trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020.

OPINION DEL EXPERTO

| SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/SUGERENCIAS |
|-----------|-----------|---------------------------|
| X | | |

Mgta. Quispe López Martha Jenny

DNI: 32924318



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020.

OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El padrino S.A. Lima, 2020

DIRIGIDO A: trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020.

OPINION DEL EXPERTO

| SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/SUGERENCIAS |
|-----------|-----------|---------------------------|
| X | | |

Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo.

DNI. 09078477

Anexo 5. Cálculo de la muestra

Donde:

n es el tamaño de la muestra
z es el nivel de confianza
p es la variabilidad positiva
q es la variabilidad negativa
N es el tamaño de la población
E es la precisión o el error

$$n = \frac{NZ^2 S^2}{(N-1)e^2 + Z^2 S^2}$$

Datos para diseñar la muestra |

Z: 95% (z=1.96)

P: 50% p=0.50

q: 50% q=0.50

N: 120

E: 5% (e=0.05)

Entonces:

1.96² × 0.5 × 0.5 × 120

0.50² (120-1) + 1.96² × 0.50 × 0.50

n = 92 colaboradores de la empresa El padrino S.A.

Anexo 6. Validez y confiabilidad de los instrumentos

| | VARIABLE INDEPENDIENTE | | | | | | | | | | | | VARIABLE DEPENDIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| | VI D1 | | | | VI D2 | | | | VI D3 | | | | D1 v2 | | | | D2 v2 | | | | D3 v2 | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | VI D1 | VI D2 | VI D3 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | VD D1 | VD D2 | VD D3 |
| E1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 20 | 17 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 14 | 17 | 17 |
| E2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 14 | 13 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 14 | 17 | 15 |
| E3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 17 | 12 | 16 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 13 | 16 | 16 |
| E4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 16 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 14 | 19 | 17 |
| E5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 16 | 15 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 13 | 15 | 16 |
| E6 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 16 | 13 | 17 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 13 | 16 | 15 |
| E7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 20 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 20 | 20 |
| E8 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 10 | 11 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 18 | 13 |
| E9 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 17 | 16 | 14 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 13 | 15 | 17 |
| E10 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 18 | 16 | 17 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 16 | 16 |
| E11 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 12 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 12 | 12 |
| E12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | 16 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 19 | 16 | 17 |
| E13 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 | 18 | 16 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 18 | 15 |
| E14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 20 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 18 | 20 | 20 |
| E15 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 16 | 20 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 20 | 18 | 15 |

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad para inteligencia emocional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,881 | 12 |

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad para rendimiento laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,829 | 12 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexo 7. Autorización para recolección de datos

Señor (a):
ANGULO ACEVEDO PEDRO
CARGO
EL PADRINO S.A.
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020**

* En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Robín Angulo Castillo
DNI:40891290



Bertha Letona Huillca
DNI:44810457



Anexo 8. Autorización de uso de información

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo PEDRO ANGULO ACEVEDO identificado con DNI 10108823, en mi calidad de GERENTE GENERAL de la empresa EL PADRINO S.A con R.U.C N°20432115284, ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Robín Angulo Castillo, Identificado con DNI N°40891290 y Bertha Letona Huillca Identificado con DNI N°44810457

de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

NOMBRE, RUBRO Y DIRECCION DE LA EMPRESA
PARTICIPACION DE LOS COLABORADORES EN EL DESARROLLO DEL CUESTIONARIO

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X)Tesis, para optar al grado de ()Bachiller, o (X) Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

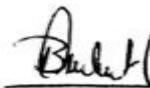
- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.


EL PADRINO S.A.
PEDRO ANGULO ACEVEDO
GERENTE GENERAL
Firma y sello del Representante Legal
DNI:10108823

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Robín Angulo Castillo
DNI:40891290



Bertha Letona Huillca
DNI:44810457



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ANGULO CASTILLO ROBIN JIMI, LETONA HUILLCA BERTHA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA EL PADRINO S.A. LIMA, 2020.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| BERTHA LETONA HUILLCA DNI: 44810457 ORCID 0000-0002-9816-3136 | Firmado digitalmente por: BLETONA el 12-12-2021 10:56:20 |
| ROBIN JIMI ANGULO CASTILLO DNI: 40891290 ORCID 0000-0002-5966-6953 | Firmado digitalmente por: RANGULOCA el 12-12- 2021 18:48:06 |

Código documento Trilce: TRI - 0219447