



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del
Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Soto, Irma Sarila (ORCID: 0000-0001-6723-5945)

ASESOR:

Dr. Alva Arce, Rosel César (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicado especialmente a mis padres. Leon Sanchez Ponte y Teodomira Tomasa Soto Estrada, por su incondicional apoyo en todo momento, quiénes me inculcaron buenos valores y principios en la vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios y a mis padres, por su amor, comprensión y apoyo incondicional para desarrollarme profesionalmente.

A mis hermanos(as) por su apoyo en estos momentos y por la confianza en mi persona.

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 25-02-2019 Página : 1 de 25
--	---------------------------------------	--

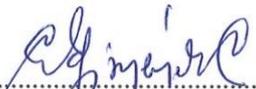
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña

SANCHEZ SOTO IRMA SARILA

cuyo título es: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *DIECISIS* (letras).

Los Olivos, 13 de diciembre de 2019


.....
Dr. CESAR EDUARDO JIMENEZ
CALDERON
PRESIDENTE


.....
Mgr. CARLOS ANTONIO CASMA
ZARATE
SECRETARIO


.....
Dr. ROSEL CÉSAR ALVA ARCE
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Irma Sarila Sanchez Soto con DNI N.º 71438429, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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



Lima, 20 de diciembre de 2019

Sanchez Soto Irma Sarila

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y Diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables.....	14
2.3. Población, muestra.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5. Procedimientos	24
2.6. Metodología de análisis de datos.....	24
2.7 Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	45
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2. Certificado de validez	46

Anexo 3. Tablas estadísticas.....	50
Anexo 4. Cuestionario	53
Anexo 5. Base de datos.....	54
Anexo 6. Autorización de la empresa	58
Anexo 7. Porcentaje de Turnitín.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable inteligencia emocional	19
Tabla 2. Operacionalización de la variable rendimiento laboral	20
Tabla 3. Validación de expertos	22
Tabla 4. Escala: ALL de inteligencia emocional.....	23
Tabla 5. Escalas: ALL de rendimiento laboral	23
Tabla 6. Descubrir Emociones.....	26
Tabla 7. Motivación Propia	26
Tabla 8. Gestionar Relaciones.....	27
Tabla 9. Competencia laboral.....	27
Tabla 10. Calidad	28
Tabla 11. Productividad.....	28
Tabla 12. Prueba de normalidad	29
Tabla 13. Rango y relación.....	29
Tabla 14. Prueba de hipótesis general	30
Tabla 15. Prueba de hipótesis específico 1.....	31
Tabla 16. Prueba de hipótesis específico 2.....	32
Tabla 17. Prueba de hipótesis específico 3.....	33

RESUMEN

El propósito de la tesis fue determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. La metodología utilizada fue del tipo de investigación aplicada que consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 50 colaboradores, mi muestra fue el total de la población, el instrumento utilizado ha sido el cuestionario de tipo Likert. El resultado y la conclusión después de haber procesado y analizado la información es que existe relación positiva considerable inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi.

Palabras claves: Inteligencia emocional, rendimiento laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was: To determine the level of relationship between emotional intelligence and work performance of collaborators of the Unicachi Commercial Complex, Comas 2019. The controlled methodology was of the type of applied research consisting of a non-experimental design, cutting transversal, whose population was made up of 50 collaborators, my sample was the total population, the instrument used was the Likert questionnaire. The result and the conclusion after having processed and analyzed the information is that there is a considerable positive relationship between emotional intelligence and the work performance of the Unicachi Commercial Complex employees.

Keywords: Emotional intelligence, work performance, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la inteligencia emocional es considerado una de las herramientas aplicada en toda la organización, ya que los líderes gerenciales y administrativos propone otorgar mayor al empleo, que permite dar confianza y tomar decisiones y orientándose al aprovechamiento laboral, favoreciendo en la toma de conocimientos de sus propias sensaciones para ser eficientes y responsables.

A nivel internacional, el tema de la inteligencia emocional comienzo en 1995. Daniel Goleman, quien introdujo al universo el revolucionario opinión, todo un desplazamiento mundial ha salido con la finalidad de encaminar el factor emocional a la práctica; pero, hoy en día muchísimas compañías multinacionales, instituciones públicas y privadas, entre otras tácticas no han recogido experiencias, nacimientos de perspicacia emocional, que cooperan en el provecho profesional.

Según Aguilar, (2003) La perspicacia emocional se constituye en la herramienta para los líderes gerenciales y funcionarios que tienen como meta aumentar el interés y prestación al comprador para conseguir la calidad y grandiosidad, fortaleciendo de un emprendedor competitivo, orientándose al lucro profesional, favoreciendo en la toma de conocimiento de sus propias sensaciones, para englobar los sentimentalismos de los demás. (p.123)

En Latinoamérica, relacionaron el pensamiento emocional con la ansiedad profesional, apreciación de la satisfacción con la historia, enfoque psicológico y humanitario, importancia de los vínculos interpersonales, éxito normativo. En el entorno profesional, los individuos que posean alto nivel de cabeza emocional tienen la capacidad para entender a los demás y para comunicarse socialmente; a pesar que en la actualidad se considera a esta maña tiene gran incidencia en el afán personal y grupal, no se toma consideración, debido a que muchas estructuras excluyen en el conocimiento emocional de sus colaboradores.

A nivel nacional, se prueba que el conocimiento emocional está tomando triunfo en el grado normativo, gremial y profesional, se han hecho indagaciones que han aparecido determinando la consideración de extender el conocimiento emocional para el adecuado desembargo profesional. El Perú no es extraño a esta realidad de compra y venta, somos

un país emergente de empresarios y vendedores y tenemos que utilizar muchas astucias para vender nuestros productos es por esta razón que los vendedores deben de tener la inteligencia emocional adecuada para garantizar el rendimiento laboral no solo de el mismo como persona sino también de sus colaboradores.

A nivel local, en el Complejo Comercial Unicachi se puede apreciar miles de vendedores jefes y sus colaboradores que diariamente hacen lo imposible para vender sus productos; lo cuales en muchas ocasiones si no lo logran venderse se pierden. Algunas veces el estado de ánimo varía, se sienten frustrados y pierden el control de sus emociones ahuyentando a la clientela; quienes son los causantes en muchas oportunidades de estresarlo al vendedor. Es por esto que surge la interrogante de este aprendizaje: conocimiento emocional y el rendimiento profesional de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Según Mayer y Salovey (1997), La perspicacia emocional vincula la capacidad para percatarse con la necesidad, evaluar y manifestar emociones, unir además la capacidad para aceptar y/o producir compasión cuando permite el propósito, además la capacidad para interpretar sensación y razón emocional y la capacidad para regularizar impresiones que fomenta el desarrollo emocional y teórico. (p.10)

La existencia problemática describe la actualidad, investigación nos aceptará a dar a comprender las necesidades de mejorar la buena gestión en el procedimiento que administra el Complejo Comercial Unicachi y saber la consideración de adaptar la inteligencia emocional para el crecimiento de una buena calidad de servicios.

Veytia, Fajardo, Guadarrama y Escutia (2016) en su artículo científica titulado "*Inteligencia emocional: factor positivo ante la depresión en adolescentes de bachillerato*". La finalidad del análisis fue establecer la relación entre señales de disminución y los componentes de razón emocional. Se concluyó que aprender la razón emocional acerca de sus causas nos ofrece una visión más particular sobre la conducta de esta variable con la depresión en mujeres a diferencia de los hombres, encontrando que más allá de puntualizar el sexo como un indicador de prevalencia de depresión, también se pone en debate la edad de inicio, teniendo como inicio los 15 y 19 años.

Mamani, Brousett, Ccori, Villasante (2017) en su artículo científico titulado *“la Inteligencia Emocional Como Factor Protector En Adolescentes Con Ideación Suicida”*. La finalidad del análisis fue establecer la competencia de un proyecto de participación para iniciar la razón emocional en un conjunto de peligro. Se concluyó que concuerdan con estudios que sustentan que la sabiduría emocional modula el riesgo suicida. Por lo tanto, se ha ejemplificado que la competencia del proyecto de intervención permitió el florecimiento de la agudeza emocional en las anchuras antes citadas; por consecuencia se disminuyeron los grados de ideación suicida en la localidad de evento.

Lesso Z, Barraza S, Durán M, Palma A (2018) en su artículo científica titulado *“El desarrollo de la inteligencia emocional en las universidades”*. La finalidad del estudio fue evaluar si en las prácticas educativas habituales de los profesores de la UTCJ, desarrollan la capacidad emocional (IE) los estudiantes por medio de la aplicación de las competencias socioemocionales. Se concluyó que es importante promocionar más el crecimiento de las rivalidades socioemocionales, en los profesores de la universidad, ya que la mayoría, aunque está en el nivel destacado es necesario llevarlos a un nivel más alto, para que desarrollen mejor, estas competencias en sus prácticas profesionales y puedan generar egresados con un mayor nivel de pensamiento sensitivo.

Parada (2017) en su artículo científica titulado *“Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente”*. La finalidad del estudio fue proponer tácticas gerenciales para el agradecimiento del desempeño laboral de los maestro del nivel media general, municipio San Cristóbal del estado Táchira-Venezuela. Se concluyó que los docentes mejoran su calidad laboral al ser reconocidos por la labor que desarrollan en su quehacer pedagógico, el directivo debe tener como principio que trabaja con personas, por tanto, los objetivos a fijarse es el tratar de diseminar el deseo de superación, reconociéndoles sus esfuerzos y logros.

De León (2012) en su investigación con título *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala*. Estudio para optar el grado de licenciada en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar-Guatemala. La finalidad del estudio fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y las tácticas de uso de enfrentamientos en un conjunto de ayudantes de una compañía. La metodología

usada en el estudio fue descriptivo correlacional, para la acopio de la cantidad se utilizó 40 sujetos, para las dos variables se usó escala Likert. Se Concluyó que la compañía que desarrolla un plan de aprendizaje orientado a desenvolver y reconfortar los enfrentamientos emocionales en sus ayudantes para que colaboran a sostener un atmosfera laboral apropiado.

Gonzales (2016) en su investigación con título Inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro. Estudio para optar el grado de Maestría en gerencia avanzada en educación en la Universidad de Carabobo- Venezuela. La finalidad del estudio fue examinar la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño maestro, apoyado en las tesis de la razón emocional de Daniel Goleman y las capacidades deferentes de Howard Gardner. La metodología usada en el estudio fue descriptiva, no experimental, para el acopio de elementos se utilizó 571 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales, ambas variables se usó escala de Likert. Se concluyó que el vínculo entre los pensamientos humanitarios y el descargo de los maestros. Se analizaron insatisfacciones por parte de los alumnos en los indicadores de autodominio y uso de pelea, donde los maestros mostraron agotamiento en el entrenamiento ideal de su relación como administrador de salón, ante la salida de localización complejo que mezclan el uso apropiado de la duda.

Barsallo (2016) en su investigación con título Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú Sa Open Chiclayo. Estudio para optar grado de licenciada en la Universidad César Vallejo. La finalidad del estudio fue establecer el prestigio que relaciona a la inteligencia emocional y lucro de labor de los colaboradores de la compañía SODIMAC Chiclayo Perú SA abril 2016. La metodología usada en el estudio fue explicativa descriptiva, para la recopilación de datos se usó 58 trabajadores, para ambas variables se usó escala Likert. Se concluye que el conocimiento emocional de un trabajador apoya en la compañía SODIMAC, habiéndose obtenido una correlación alta significativa de $r= 0.822$, la búsqueda de la demostración se transporta y descubrí piezas que perjudican significativamente su ámbito un emprendedor y que debe tener lugar saludable para un mejor recuperación laboral como por ejemplo buen pacto, conformidad, gratitud entre otros, pero cuando todos estos piezas necesitan, los efectos salen a la panorama como es el desempeño del individual en su compañía.

Cachay (2015) en su investigación con título Mobbing y rendimiento laboral en la municipalidad distrital de sauce 2015. Estudio para optar el Grado de licenciada en la Universidad César Vallejo Tarapoto - Perú. La finalidad del estudio fue establecer la correlación existente entre el Mobbing y el Rendimiento Laboral en la Municipalidad Distrital de Sauce 2015. La metodología usada en el estudio fue descriptiva correlacional, para el acopio de elementos se utilizó 25 empleados de la Municipalidad Distrital de Sauce, para las dos variables se usó escala Likert. Se concluyó que los mayores sucesos de Mobbing se tendrán una menor productividad profesional, en otras palabras existe un vínculo significativamente en las dos variables.

Pozo T, Sánchez B, Costa J, Corbi R (2018) In his scientific article entitled "Training course on emotional intelligence: the experience of emotional intelligence in a secondary education project". El objetivo fue analizar la eficiencia de un programa para aumentar inteligencia emocional en la educación secundaria. Se concluyó que indican que es imperativo enmendar la capacidad emocional usando nuestro programa. La participación de esto lleva a la solución para mezclar habilidades emocionales en el currículo de educación secundaria son charlas.

Zaman (2018) in his scientific article entitled "Measuring the performance of labor market indicators in Pakistan's economic growth: evidence of 1975-2016 time series". El objetivo del análisis fue examinar diferentes exponentes del mercado laboral, introduciendo el empleo sectorial, el índice de alfabetización y el índice de intervención en la vida laboral y los factores educativos, que tuvieron una sensación en el aumento económico de Pakistán, durante un período de 1975 a 2016. Se concluyó que la interpretación muestra que los índices del mercado laboral intervienen sustancialmente en el desarrollo económico de Pakistán durante los próximos años, durante el estudio del cambio de aislamiento establece que la medida de la matrícula en la escuela secundaria y la contribución en la energía laboral influirá mucho en la ingreso per cápita para el próximo año.

Igbojekwe (2015) in his scientific article entitled "Evaluation of emotional work and employee performance: the missing link in some hotels in southeastern Nigeria." El objetivo del estudio fue determinar si el trabajo emocional se ha presentado de acuerdo con un criterio en la estimación del rendimiento, la presentación del compromiso, la

elección y los resúmenes de la capacitación en la industria hotelera en Nigeria. El resultado es que los instrumentos de elección, capacitación, explicación del trabajo y estimación del desempeño utilizados en hoteles en Nigeria son inconvenientes. Se presentan las implicaciones para los recursos humanos de los éxitos en este estudio. Se recomienda que las elaboraciones del hotel rediseñen y proyecten el volumen emocional y el entorno de su experiencia en recursos humanos para obtener los memoriales emocionales de los trabajos de primera línea en la fábrica del hotel y el papel crucial que desempeña el trabajo emocional.

Newman - wadesango, Mhaka G, Wadesango O (2018) in his scientific article entitled "The impact of the reduction of the workforce on the financial performance of manufacturing companies". El propósito del análisis fue determinar la influencia del uso de iniciativas para reducir el desempeño laboral en el funcionamiento económica de las compañías manufactureras. Se concluye que la relevancia de la demostración y la colaboración de los trabajadores para evitar accidentes en la efectividad de la fabricación y los procesos en los costos de fabricación, y muestra que los trabajadores tuvieron alteraciones emocionales adversas después de las iniciativas para disminuir la aptitud laboral. Sin embargo, los sentimientos no se manifestaron a hipersensibilidad física como huelgas y asignación de trabajadores. Finalmente, se descubrió que la reducción de la fuerza laboral disminuye la eficiencia de fabricación a corto plazo (1-3 años)

Olejarz T, Nitsenko V, Chukurna O, Mykhailova M (2018) in his scientific article entitled "evaluation of factors influencing labour performance of machine-building enterprises in mining industry". El objetivo del análisis fue establecer la relación entre la productividad laboral en las empresas de ingeniería de la industria minera y el rendimiento de los activos, así como el rendimiento de las ventas mediante el análisis de correlación. Se concluye que pueden usarse para un mayor desarrollo tanto de manera científica como práctica. Por lo tanto, pueden ser utilizados por las empresas de construcción de máquinas como un elemento para mejorar la competitividad económicamente en función del índice de productividad laboral. Aquí se presenta un nuevo enfoque que utiliza la reducción del tiempo necesario para la circulación de productos en el mercado o el ciclo logístico, directamente relacionado con el ahorro de tiempo. Como resultado, los recursos empresariales alcanzan una mayor productividad,

lo que se produce debido al aumento del valor de los activos y las métricas de rendimiento vinculadas con la productividad de las ventas de las compañías.

Montejo (2019) in his scientific article entitled "Problem-based learning (PBL) in the development of the emotional intelligence of university students". El propósito del análisis fue el alcance de la enseñanza basada en desventajas (PBL) en el crecimiento de la inteligencia emocional de los alumnos del primer semestre en una universidad privada en Lima. Se concluyó que la enseñanza basada en inconvenientes tiene un objetivo característico en la perspicacia emocional entre los estudiantes que asisten al primer semestre de una universidad privada. En este sentido, la implementación de este razonamiento desarrolla a los miembros de la razón emocional mejor que el razonamiento tradicional, como se esperaba entre los estudiantes.

Vicente M, Lopez H, and Pedroso I, Suarez J, Galindo M, Garcia E (2016) in his scientific article entitled "Estimation of the effect of emotional intelligence on the welfare of priests". El objetivo del análisis fue analizar el efecto directo e indirecto que la inteligencia emocional ejerce sobre la expresión física y psicológica. Se concluyó que colocar componentes de la nación estadounidense aumentará la jerarquía del análisis y aumentará el desempeño adquirido, proponiendo la oportunidad de comparar el modelo de constitución entre lugares similares en América Latina.

Amir S, Moshirian S, Moshirian S, Hosseini J (2018) in their scientific article entitled "Emotional intelligence and its role in the cognitive flexibility of children with and without attention deficit hyperactivity disorder." El propósito de análisis fue obtener el papel de la inteligencia emocional en la elasticidad cognitiva de los niños con y sin trastorno de hiperactividad (TDAH). Se concluyó que el bajo rendimiento de la razón emocional y la elasticidad cognitiva en los niños con TDAH pueden ser un predictor de las preguntas de estos niños en las apariencias sociales, vinculando y finalmente emocional y cognitiva.

Sadri A, Janani H (2015) in his scientific article entitled "Relationship of emotional intelligence and self-regulation of elite male swimmers". El propósito del estudio fue evaluar la correlación entre la inteligencia emocional y la autorregulación (SR) en nadadores de élite en la provincia de Azerbaiyán Oriental, Irán. Concluyó que la

relación positiva significativa entre la razón emocional y sus elementos con la autorregulación entre nadadores orientales de élite en la provincia de Azerbaiyán y cómo ambos son entregables y este hecho puede argumentar la alta relación entre ellos.

Gilar R, Pozo T, Pertegal M, Sanchez B (2018) in his scientific article entitled "Intervention of emotional intelligence training among teachers in training". El objetivo del análisis fue que la inteligencia emocional a menudo se ha relacionado con mejoras en el desempeño profesional. Se concluyó que es factible iniciar la inteligencia emocional en estudiantes de educación superior, sin bloquear la importación de poderes temáticos específicos y, por lo tanto, sin interceptar su interés normativo y sin recargar a los estudiantes con compromiso fuera de la clase, ya que las habilidades emocionales han demostrado necesario para un buen enfoque personal, escolar y social.

Killgore W, Smith R, Olson A, Weber M, Rauch S, Nickerson D (2017) In their scientific article entitled "Emotional intelligence is associated with connectivity within and between resting state networks." El objetivo del análisis fue la correlación entre la inteligencia emocional y la función intrínseca de la red neuronal. Se concluyó que la inteligencia emocional es la competencia más alta que parece estar inscrita con anti correlaciones más fuertes entre las redes clave asociadas en el control emocional versus las respuestas emocionales, y entre redes y complementos emocionalmente sensibles en el conocimiento autorreflexivo.

González A, Peña L, Arboleda I (2019) in his scientific article entitled "emotional intelligence and work performance in the Air Force". El objetivo del análisis fue examinar la inteligencia emocional entre los futuros oficiales de la Fuerza Aérea y su relación con el desempeño en el lugar de trabajo. Llegó a la conclusión de que los estudiantes de quinto año pueden aumentar su bienestar y sociabilidad. Del mismo modo, los estudiantes que ocupan uno de los últimos puestos en el ranking académico / militar tendrían que reflexionar sobre el hecho de que existe una relación entre la motivación y el académico / militar clasificación con un grado moderado de asociación.

Akhtar w, Ghufraan H, Husnain M Shahid A (2017) in their scientific article entitled "The effect of emotional intelligence on employee job performance: the moderating role of perceived organizational support" El propósito de análisis fue

establecer el papel de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los empleados. Llegó a la conclusión de que había un impacto importante de la razón emocional en el desempeño laboral de los empleados y, por lo tanto, la organización también presta atención a la capacitación de sus gerentes como empleados sobre cómo pueden mejorar su inteligencia emocional.

Nabi N, Islam M, Dip T, Hossain A (2017) in their scientific article entitled "Impact of motivation on employee performance. El objetivo del análisis fue examinar cómo las diferentes variables clave motivan a los empleados y ayudan a una organización. Los resultados obtenidos afirman que si los trabajadores están orientados positivamente, su fuerza mejora y su efectividad para alcanzar drásticamente los objetivos de gestión. Lanzamiento y compromiso, son necesarios para recuperar su nivel estandarizado de ganancias.

Mohammd A, Rand A, Ra'ed M (2019) in his scientific article entitled "Factors that affect employee satisfaction and job performance to increase customer satisfaction." El propósito del estudio fue establecer los factores que alientan a los trabajadores a continuar en su trabajo. Se concluyó que los trabajadores jordanos están más desesperados por sus salarios y su postura que cualquier otro factor, el aprendizaje ayuda a los trabajadores a sentirse más orgullosos para verificar las misiones y genera más eficiencia, dando oportunidad a los trabajadores con orientación interna y una alta autoestima.

Teorías científicas de inteligencia emocional

Teoría de las Inteligencias Múltiples

Gardner, H (1983) el cual afirmó: La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo de concepción donde el autor propuso que la razón no es un grupo que junta distintas aptitudes detalladas, sino que la inteligencia es como una red de agrupaciones autosuficientes que vinculan entre sí. Para Gardner el proceso de la energía precisa o hace provecho de más de un tipo de capacidad, como especificación fue la extensión de simplificar los problemas o transformar benéficos válidos.

Teoría de la Inteligencia Transgeneracional (Inteligencia Emocional)

Hellinger, B y Olvera, A. (2010) manifestaron que: La Inteligencia transgeneracional significa aumentar la revalididad y la capacidad para solucionar las preguntas junto, propia anécdota o las resolutivo genealógicas que se han ido recibiendo en el lapso de los tiempos. La relación intergeneracional se sustenta con las especialidades en el interior de una misma provocación, y su actividad con el entorno didáctico y comunitario.

Teoría de la efectividad

Teoría de los sentimientos (Heller, 1993), a pesar del laxo nombre sentimientos, ofrece recursos teóricos para comprender un fenómeno complejo: la afectividad. Esta es más que impulsos, afectos, sentimientos y emociones. Es un sistema que - como postuló Neisser - orienta la vida del ser humano. Sigue dos principales tendencias: altruista, propia del ser humano individual, de quien se avoca a trabajar y vivir en provecho del género humano y egoísta: propia del ser humano particular que se interesa por su familia, su casa, su trabajo, en general se ocupa de sus cosas.

La afectividad también es un sistema porque lo componen de manera compleja varios subsistemas: impulsos, afectos, sentimientos y emociones. Es complejo porque las relaciones entre sus componentes no son de una única manera; incluso, en algunas circunstancias se confunden. No obstante, para fines de análisis sí son separables, a saber (Ibarra, 2017b).

Teorías científicas de rendimiento laboral

Teoría de la contingencia

Mora (1993) en su Teoría de las Contingencias supone que el cambio de interacción entre un organismo de acto eficaz y su medio ambiente surgió en el aprendizaje de lo que se denomina como eventualidades. Estas pueden interpretar desde la serie A-B-C, en donde "A" simboliza el actitud del anterior del entorno, continua de una fase nombrada la conducta "B", hasta entrar a un etapa "C" de efecto.

"Teoría "X" e "Y" de McGregor:

Martínez M. (2013) McGregor en su Teoría Y constituyó que: Un esfuerzo es importante para desafiar que el causa de un sujeto, ya que para conseguir un beneficio apropiado se

apoya en un digito máximo alusivo a jefes que implica y por lo tanto los habitantes como las organizaciones ejecutarían en un ambiente de mayor confianza y con más delicadeza y una correcta enseñanza.

Problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?

Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?

¿Qué relación existe entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019? ¿Qué relación existe entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?

El presente proyecto de investigación tiene un argumento teórico ya que se aplicó una investigación descriptiva, correlacional aplicada. Busca mediante prácticas de teorías e idea elemental localizar la relación de las variables en esta búsqueda de tal modo que sirva de base y aporte soluciones a próximas investigaciones cuyo estudio y fin sea el mismo.

La justificación práctica de este estudio es importante para diagnosticar las causas concluyentes de las variables en estudio. Los resultados de la búsqueda se pondrán a disposición a los colaboradores del mercado Unicachi ya que serán encargados de tomar decisiones referentes para aumentar su rendimiento laboral.

Para conseguir los objetivos de la presente búsqueda, se usa el método científico; se aplicarán herramienta de evaluación para cada variable. Variable 1 Inteligencia Emocional y variable 2 Rendimiento Laboral. Se escogerá una muestra parar aplicar el instrumento por último se presentarán los resultados, conclusiones y se elaborarán sugerencias de la presente búsqueda. Esta investigación se ubica en el diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional básico aplicado.

Objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Objetivos específicos Establecer la relación existente entre al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas

2019. Establecer la relación existente entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. Establecer la relación existente entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Hipótesis general Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. Existe una relación significativa entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. Existe una relación significativa entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa esta derivada en recopilar datos de acuerdo a los objetivos planteados por las variables. De tal forma, posee un orden basado en los patrones teóricos. Para establecer la hipótesis y determinar la investigación por medio de procedimientos estadísticos (Hernández, Fernández y baptista, 2014, P, 24)

2.1.2. Nivel de investigación: Descriptivo-Correlacional

La actual búsqueda es de nivel correlacional, ya que a manera explica Sampieri (1997): Los análisis descriptivos buscan detallar las características importantes de individuos, equipos, poblaciones o cualquier otro acontecimiento que sea ceñido a evaluación y lo correlacional tienen como objetivo calcular el nivel de vínculo que tienen dos o más conceptos o variables. (pp. 59 – 61)

2.1.3. Diseño de Investigación no experimental de corte transversal

La investigación será de diseño no experimental y de corte transversal. Será no experimental porque no se variará las variables para ver sus efectos, tal como indica Kerlinger (1975, p. 333), “[...] en la investigación no experimental la actividad clave a realizar es la observación de variaciones tal cual suceden en su ambiente natural, para posteriormente ser examinados [...]”. Será transversal, porque los datos que se coleccionarán se realizarán en un solo momento.

2.1.4. Tipo de investigación: Aplicada

Supo, j. (2013) mencionó: La búsqueda aplicada busca ampliar la situación real de persona o conjuntos de individuos, y para ello tiene que participan En esta búsqueda se localiza la elaboración de servicios, así como la fabricación de productos. Estas mediaciones deben ser de calidad, es por eso que son examinar en sus etapas de marcha resultado emoción de dicha búsqueda. (p.46)

2.1.5. Método de investigación: Hipotético deductivo

El método que se empleará en la búsqueda será el método hipotético-deductivo y según Bernal (2010, p. 60) señaló que “Se basa en un proceso que inicia en unas afirmaciones a

modo de hipótesis y trata de replicar o discutir esas suposiciones, obteniendo respuestas concretas de ellas que se deben comparar con los acontecimientos”.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional.

Según Goleman (1996) el conocimiento emocional conlleva cinco capacidades fundamentales: descubrir las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear una motivación propia gestionar las relaciones.

Dimensión 1: Descubrir las emociones. Según Goleman (1996), p.98, es la aptitud de aceptar nuestros propios intereses y los extraños, de organizarnos y de utilizar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones, además reflexionar cinco capacidades emocionales, coordinan a su vez dos grandes conjuntos: habilidad personal, autoconocimiento, autorregulación y motivación, capacidades sociales.

Indicador 1: Conciencia de las propias emociones. El conocimiento emocional nos deja tomar entendimiento de nuestras emociones como entender a los demás, saber aguantar las críticas y fracaso que puedan manifestar obtener fijar nuestra amplitud de laborar en conjunto y obtener una postura empática y beneficio en el crecimiento técnico” (Goleman 1996, p. 22), es decir las personas debe ser despierto de lo que es, su forma de ejecutar e interrelacionar con el objetivo que adopte aspecto positivas y alcance el triunfo capacitado.

Indicador 2: Expresión de las emociones. Según Bar-On (2000) manifiesta que el pensamiento emocional como el conocimiento social está respetado como el montón de elementos de correspondencia emocionales propio y colectivo qué procede en la capacidad normal para transformar de modo acelerado a apretar y demandas del entorno.

Indicador 3: Toma de decisiones. Según Iborra et al (2014), p.168, señaló que la toma de determinación es marcha en el que pueden reconocer cuatro fases; el reconocimiento o concepto del problema, también entender como fase de evaluación el periodo de diseño y valoración de elección de la fase de alternativa y la fase de observación.

Dimensión 2: Motivación propia. Según Hitt, Black, Porter (2006) afirma que la motivación se definió: Son las fuerzas que aconsejan, dirigen y mantienen cierto comportamiento. Tales fuerzas que resultan quizás del íntimo del individuo, y sé averigua

como “empuje” de las fuerzas internas; o tal vez procede del contexto y se nombra traslado” de las fuerzas superficiales.

Indicador 1: Clima organizacional. Según Ramos (2012), p.15, afirma que el clima organizacional guarda vínculo con la intención individual que son percibidos tanto del procedimiento formal, así como la personalidad presente de los gerentes, y también por supuesto de otros factores principales como las motivaciones, las actitudes y valores que poseen los individuos que laboran dentro de una misma compañía.

Indicador 2: Solución a los conflictos. Según Chiavenato (2001) “afirma que los individuos nunca tienen intereses y objetivos similar. La desigualdad propia en cuanto a siempre lleva a algún tipo de lucha. En general los enfrentamientos comunes ocasionan la mayor parte de los enfrentamientos en la estructura” (p. 360)

Las disputas más aún si estos se hacen a extenso tiempo, tener en cuenta que cuando los enfrentamientos se solución de la mejor forma y a lapso significa un aspecto motivacional y suma a un clima laboral verdadero, muy al opuesto, cuando no se le da resultado apropiado coopera revalidad entre los colegas de trabajo.

Indicador 3: Valoración del desempeño. Según Gil (2007), p.91, señaló que el desempeño laboral sugerí de forma mundial y holística a la manera en que encabeza y dirige al individual para lograr los objetivos que busca el ordenamiento en el periodo que aumentó el desempeño de los individuos, ellos incorporan apariencias concernientes al proyecto de desempeño, de la valoración del mismo y las consecuencias que dichos marcha tienen sobre la creación y agradecimiento de los individuos.

Dimensión 3: Gestionar las relaciones personales. Según Filley (1989), menciona que la relación interpersonal nos permite entender e informar con ellos, posee en cuenta sus distintos estados de coraje, personalidad, motivaciones y capacidad. Incluye la habilidad para sostener y crear vinculo sociales y para admitir múltiples roles dentro de conjunto, ya sea como un órgano más o como jefe. (p.129).

Indicador 1: Confianza en los colaboradores. Según Mayer (1995) señaló que la esperanza es la buena intención de unos individuos, un hecho fijo importante para quien cree, sin

tener que llegar a examinar y monitorear dicho acto. Por eso es construir un ambiente y clima para los colaboradores.

Indicador 2: Participación. Según Mahón (2010), la participación del empleado en la estimación de la productividad facilitar una explicación preciso y confiable de la procede en que el individuo lleva a cabo su lugar. A fin de alcanzar este objetivo, el procedimiento de estimación debe estar directamente vinculados con el puesto y ser apropiado y seguro.

Indicador 3: Competitividad. Según Goleman (2001) “percibí las rivalidades como aspecto de identidad. Además, pueden ser apreciado elemento del conocimiento emocional, sobre todo aquellas que se mezclan la capacidad para vincular positivamente con los demás”, esto es, aquellas rivales de un conjunto de conocimiento social y empleo de vinculo (p.29)

2.2.2. Variable 2: Rendimiento laboral.

Según Chiavenato (2000) el incremento profesional es el acto del emprendedor en la búsqueda del propósito fijado; adonde contribuyen las diligencias y/o actividades de los empleados para el aumento de la estrategia.

Dimensión 1: Competencia laboral. Según Chávez (2002), p.23, señaló que la rivalidad laboral es el montón de consciencia, capacidad y conducta que son perseverante el rendimiento de una competencia rentable a partir de la demanda de calidad aguardado por la fase lucrativa.

Indicador 1: Actitudes y comportamientos. Según Acosta (2008), el comportamiento son aquellos sentimientos que repercuten en la captación que tienen los trabajadores con respecto a su entorno, el grado de compromiso que tienen con las actividades establecidas y con su comportamiento.

Indicador 2: Habilidades y capacidades. Según Chiavenato (2011), p.3, una habilidad es la capacidad de transformar la consciencia en hecho, que resulta de una recuperación permanece.

Indicador 3: Proceso de aprendizaje. Según Campos y Novick (2013), la calificación de ocupación durante la estimación del rendimiento, esto requiere también organizar de evaluación de la productividad, que son los procedimientos de competencia de cada labor.

Dimensión 2: Calidad. Según Sastre (2009), p.31, indica que la calidad es el rasgo de un fruto que no se narra simplemente al grado de operatividad de su primordial singularidad sino básicamente a su amplitud para entusiasmar una obligación, reclamación del usuario.

Indicador 1: Rendimiento de un proceso. Según Pérez (2008), el proceso de enseñanza no solo supone estilos, estrategias didácticas, recursos, contenidos, como ciudadano con conciencia crítica, comportamientos razonables, pertinentes y justos, que mejoren el nivel de desarrollo de la sociedad.

Indicador 2: Calidad empresarial. Según Chiavenato (2002), p.690, la calidad empresarial es expectativas de los clientes de todos los miembros de táctica en la investigación perseverante de auto superación y entrenamiento continuo. Por lo tanto, cumple siempre los requisitos establecidos.

Indicador 3: Calidad de los servicios. Según Vásquez (1996), p.2, la jerarquía de empleo observada por el cliente es la resultante de examinar las esperanzas sobre el servicio que va a aceptar y las ideas de la actuación de las compañías detallistas. Si el servicio adelanta las esperanzas, la prestación relacionado por las compañías detallistas será aparecido como magnifico; si sólo [sic] la igual será revisado como bueno o apropiado; y si no llega a enterrar, entonces el servicio será catalogado como malo, pobre o imperfecto”.

Dimensión 3: Productividad. Según Herrera (2013), p.11, afirma que el rendimiento es el perfil más eficaz que ocasiona al demanda a evaluar el patrimonio, para hacer productivo y competitivos a las personas y sus comunidades.

Indicador 1: Trabajo en equipo. Según Chiavenato (2011), p.42, al referirse al trabajo en equipo señaló: “Que los individuos no viven separados ni son orgulloso pues se vinculan siempre con otros individuos, mediante el mensaje lo cual conlleva la transmisión de aviso y el significado que le da individuo a otra; esta marcha de trasmitirle comunicación a otra y el de entender lo que se publica es la manera de vincular con otros individuos” (p.42).

Indicador 2: Optimización de puntos de venta. Según Campos y García (2016), la optimización de puntos de venta ofrecer productos de calidad al cliente, evidenciar la rentabilidad a la compañía con la optimización de marcha y reducción de precio.

Indicador 3: Análisis de costos. Según Flores (2011), análisis de precio son la medición y la evaluación de la adquisición ejecutada o presentada en la práctica lógico de las causas, para la consecución de un producto, ocupación o servicio.

Tabla 1. *Operacionalización de variable.*
Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de Likert
Inteligencia Emocional	<p>El conocimiento Del latín conocimiento, la noción del conocimiento están vinculadas a la capacidad para elegir las mejores elecciones en la búsqueda de un resultado. La capacidad que entra en diversión el pensamiento aparece relacionada con la capacidad de comprender y transformar comunicación para emplear de forma apropiado.</p> <p>Según Goleman (1996) el conocimiento emocional conlleva cinco capacidades fundamentales: descubrir las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear una motivación propia gestionar las relaciones.</p>	<p>La variable 1 Inteligencia Emocional se medirá mediante tres dimensiones a través de un cuestionario que contiene 10 ítems y que posteriormente se aplicaran a la encuesta elegida.</p>	Descubrir las emociones	Conciencia de las propias emociones	Su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos	<p>5=Siempre 4=Casi siempre 3= A veces 2=Casi nunca 1=Nunca</p>	Ordinal cuestionario tipo Likert
				Expresión de las emociones	Te resulta difícil expresar tus sentimientos más íntimos		
				Tomas de decisiones	Te resulta difícil tomar decisiones por ti mismo		
				Clima organizacional	El clima laboral en su centro de trabajo es bueno		
				Solución a los conflictos	Considera encontrar soluciones a los problemas laborales		
			Motivación propia	Valoración del desempeño	Te sientes parte importante y valiosa de la empresa		
					Su desempeño es reconocido constantemente por sus superiores y por la empresa		
				Confianza en los trabajadores	Sus amigos confían en usted		
				Participación	Tu equipo de trabajo te toma en cuenta en las actividades que realiza su área		
				Competitividad	Acepta los cambios que realiza la empresa para el mejoramiento de sus actividades		
Gestionar las relaciones personales							

Fuente: *Elaboración Propia*

Operacionalización de la variable Rendimiento Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de Likert
Rendimiento Laboral	<p>La rentabilidad laboral es el producto de la función de un trabajador o de un conjunto de trabajadores. Las organizaciones suelen sugerir para ese producto de la función unas expectativas mínimas de porción y calidad, que los trabajadores deben cumplir o superar.</p> <p>Según Chiavenato (2000) el rendimiento laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; en donde contribuyen las funciones y/o tareas de los trabajadores para el crecimiento de la organización.</p>	<p>La variable 2 Rendimiento Laboral se medirá mediante tres dimensiones a través de un cuestionario que contiene 10 ítems y que posteriormente se aplicaran a la encuesta elegida.</p>	Competencia laboral	Actitudes y comportamientos	Tu comportamiento influye en el desarrollo de la competencia laboral	<p>5=Siempre 4=Casi siempre 3= A veces 2=Casi nunca 1=Nunca</p>	Ordinal cuestionario tipo Likert
				Habilidades y capacidades	Su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores		
					Cuenta con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades		
				Proceso de aprendizaje	En general, te resulta difícil realizar cambios en tu vida cotidiana		
			Rendimiento de un proceso	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento			
			calidad	Calidad empresarial	Tu jefe inmediato valora la calidad del trabo de sus colaboradores		
				Calidad de los servicios	Tu trabajo logra que la empresa brinda un mejor servicio y atención		
				Trabajo en equipo	Existe una colaboración espontánea y buena relación interpersonal entre jefes y colaboradores		
				Optimización de puntos de venta	Tu Buscas la forma de optimizar los puntos de venta, la satisfacción y lealtad de los clientes		
				productividad	Análisis de costos		

2.3. Población, muestra

2.3.1. Población

Según Rodríguez (2011) son individuos que residen en un determinado lugar, que tienen rasgos en común, se observa el comportamiento de cada uno de los individuos en un momento determinado. Por lo tanto, este presente estudio está conformado por una población de 50 colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

2.3.2. Muestra: Censal

Según Bernal (2010) es el subconjunto del total de población que se elige para realizar el estudio obteniendo la información para la investigación. El estudio tiene como muestra la misma totalidad de mi población por ser pequeña.

2.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para la actual búsqueda se aplicó:

Encuesta

Según Malhotra (2004) las encuestas “vienen a ser una lista de interrogación que se crea demasiado individuos para unir datos o para localizar la opinión pública sobre un tema definido. La técnica encuesta implica un sondeo estructurado que se facilita a los participantes y que fue creado para tener información detallada”. (pp. 115 - 168)

Fuentes primarias

La observación. Consistió en el uso sistemático de nuestra conciencia en la búsqueda de los datos que se solicitan para averiguar la duda de la búsqueda. De igual forma, se utilizaron la advertencia organizada con el propósito de demostrar las hipótesis y por ello, se fueron proponiendo herramienta de evaluación para el acopio de datos.

Encuestas, temarios para calcular actitudes.

Fuentes secundarias

Las fichas bibliográficas se utilizar para apuntar los datos referidos a los libros que se usaron mientras el procedimiento de la búsqueda.

Se utilizaron tesis que tenían vínculo directo con el objeto de aprendizaje. Estas tesis establecen los antecedentes que nos apoyan a entender nuestras preguntas en aprendizaje mediante sus teorías y conclusiones que se tuvieron en cuenta en la debata de los resultados.

2.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

De acuerdo a los fines de la investigación y en función a las variables, fue aplicado, usado en el herramienta del cuestionario para la acopio de comunicación por parte de los trabajadores del área de administrativo de la Complejo Comercial Unicachi e identificar la inteligencia emocional del administrador general, y para evaluar el rendimiento laboral se usó La ficha de valoración de desempeño que fue autorizado por el administrador general y calcular el nivel de rendimiento laboral, actual de los trabajadores del área de administrativa de la Complejo Comercial Unicachi.

2.4.3. Validez del instrumento

De acuerdo con el tema Silva y Brain (2006) sustenta que: “la validez se refiere el nivel de una herramienta verdaderamente evalúa la variable que busca medir (p.138). Por lo que la preparación de la herramienta será realiza de un convenio a las dimensiones e indicadores de cada variable, transformando preguntas adecuadas y objetivas relacionados al tema que nos permiten resultados verdaderos.

Tabla 2. *Validación de expertos.*

Número	Apellidos y Nombres	Grado	Resultado
1	Alva Arce, Rosel Cesar	Doctor	Si cumple
2	Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Si cumple
3	Vásquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Si cumple
4	Carranza Estela, Teodoro	Doctor	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad de instrumento

Confiabilidad de las herramientas se elaboró según el Alfa de Cronbach, cuyo método específico el nivel de coherencia y precisión.

Para establecer la confiabilidad del herramienta se evaluará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, ya que ordena una sola administración del herramienta de estimación. (Hernández y Baptista, 2014).

El Alfa de Cronbach diagnostica la confiabilidad en escala cuyos ítems tienen como solución más de dos opciones. Añade que especificar el rango de estabilidad y precisión. La progresión de alcances que establece la confiabilidad está entregada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad de valores

Tabla 4. Escalas: ALL de La inteligencia emocional

Tabla 3. *Resumen procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10

Confiabilidad muy alta

Tabla 5. *Escalas: ALL de Rendimiento laboral*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	10

Confiabilidad muy alta

2.5. Procedimientos

Primero: Validez y confiabilidad del instrumento

Segundo: Preparación del material para la encuesta

Tercero: Autorización de las empresas para realizar la encuesta de la muestra correspondiente

2.6. Metodología de análisis de datos

Los resultados logrados se utilizarán en el sistema estadístico SPSS versión 24, se seleccionará el aviso alcanzado y luego se descender a evaluar y organizar los resultados, el cual limpiará los resultados principales para la búsqueda.

El estudio que se utilizara en el proyecto es de tipo descriptivo, por lo que se enjuiciara su comunicación para su posterior presentación en tablas y gráficos, las cuales se ejecutara por cada dimensión para luego alcanzar terminar y proponer sugerencias.

2.6.1. Análisis descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostiene: “El investigador presenta los datos, destacando su estructura al relacionar las variables, es decir se lleva a cabo un a análisis estadístico de tipo descriptivo para los ítems elaborados y las variables de la investigación” (p.287).

2.6.2 Análisis inferencial

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Es una técnica mediante el cual se obtienen generalizaciones que responde a las preguntas o probar hipótesis, manteniendo el mismo orden que fueron enunciadas (p.306).

2.7 Aspectos éticos

El investigador respeta la veracidad en el estudio con los resultados obtenidos sin manipular ninguna información irreal para el beneficio del investigador. También respeta la integridad

y anonimato de los encuestados sin brindar ninguna información ni identificación sobre estos individuos.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Dimensión: Descubrir Emociones

Tabla 6

DESCUBRIR LAS EMOCIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	40,0
	Siempre	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Interpretación: En la tabla 6 respecto al descubrir las emociones, que el total de los 50 encuestados indica que el 60% manifiesta que siempre, mientras que el 20% manifiesta que nunca, el 10% que casi siempre y el 10% que casi nunca.

3.1.2. Dimensión: Motivación Propia

Tabla 7

MOTIVACIÓN PROPIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Interpretación: En la tabla 7 respecto a la motivación propia, que el total de los 50 encuestados indica que el 40% manifiesta que casi siempre, mientras que el 30% manifiesta que siempre, el 20% que nunca y el 10% que casi nunca.

3.1.3. Gestionar Relaciones

Tabla 8

GESTIONAR LAS RELACIONES PERSONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	A veces	20	40,0	40,0	50,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24.

Interpretación: En la tabla 8 respecto al gestionar las relaciones personales, que el total de los 50 encuestados indica que el 40% manifiesta que casi siempre, mientras que el 40% manifiesta que a veces, el 10% siempre y el 10% que nunca.

3.1.4. Competencia Laboral

Tabla 9

COMPETENCIA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	A veces	9	18,0	18,0	28,0
	Casi siempre	26	52,0	52,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Interpretación: En la tabla 9 respecto a la competencia laboral, que el total de los 50 encuestados indica que el 52% manifiesta que casi siempre, mientras que el 20% manifiesta que siempre, el 18% que a veces, el 8% que casi nunca y el 2% que nunca.

3.1.5. Calidad

Tabla 10

		CALIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	A veces	15	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Interpretación: En la tabla 10 respecto a la calidad, que el total de los 50 encuestados indica que el 40% manifiesta que casi siempre, mientras que el 30% manifiesta que a veces, el 20% que casi siempre y el 10% que nunca.

3.1.6. Productividad

Tabla 11

		PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	40,0
	Siempre	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24.

Interpretación: En la tabla 11 respecto a la productividad que el total de los 50 encuestados el 60% manifiesta que siempre, mientras que el 20% manifiesta que nunca, el 10% que casi siempre y el 10% que casi nunca.

3.2. Análisis inferencial

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,847	50	,000
RENDIMIENTO LABORAL	,919	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: de la tabla 12 respecto a la prueba de normalidad de las dos variables: concuerda que la inteligencia emocional es de 0,847 y el rendimiento laboral es de 0,919. En estadístico de SPSS se tomó en cuenta a shapiro- wilk. Asimismo, la muestra fue de 50 colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, como se muestra la tabla 12 que la correlación de significancia Lilliefors (sig = 0,000)

Tabla 13. Rango y relación

RANGO	RELACIÓN
-1.00 =	Correlación negativa perfecta.
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 =	Correlación negativa considerable.
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación.
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+ 0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.50 =	Correlación positiva media.
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable.
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+ 1.00 =	Correlación perfecta.

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, sexta edición, por Hernández, R., Fernández., Y Baptista, P., 2017, México.

Regla de decisión

- a) si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- b) si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.2.1. Prueba de hipótesis general

H: Inteligencia emocional tiene relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H₀: Inteligencia emocional no tiene relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H₁: Inteligencia emocional tiene relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

Tabla 14.

Prueba de hipótesis general

			Correlación	
			INTELIGENCIA EMOCIONAL	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** .La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,651; como se muestra la tabla 14: asimismo el nivel de significancia bilateral (Sig = 000) es $>$ que el p valor (0.05), se analiza que se rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En efecto y de acorde con la tabla 13 de correlación se afirma que la inteligencia emocional tiene relación positiva media con el rendimiento laboral en los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específicas 1

H: Descubrir las emociones tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H₀: Descubrir las emociones no tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H₁: Descubrir las emociones tienen relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Tabla 15.

Prueba de hipótesis específico

Correlación

		DESCUBRIR LAS EMOCIONES		RENDIMIENTO LABORAL	
Rho de Spearman	DESCUBRIR LAS EMOCIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,524**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	50	50	
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,524**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	50	50	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,524; como se muestra la tabla 15: asimismo el nivel de significancia bilateral (Sig = 000) es > que el p valor (0.05), se analiza que se rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En efecto y de acorde con la tabla 13 de correlación se afirma que al descubrir las emociones tiene relación positiva media con el rendimiento laboral en los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específicas 2

H: Motivación propia tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H₀: Motivación propia no tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H₁: Motivación propia tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Tabla 16.

Prueba de hipótesis específico 2.

			Correlación	
			MOTIVACIÓN PROPIA	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN PROPIA	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,593; como se muestra la tabla 16: asimismo el nivel de significancia bilateral (Sig = 000) es > que el p valor (0.05), se analiza que se rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En efecto y de acorde con la tabla 13 de correlación se afirma que la motivación propia tiene relación positiva media con el rendimiento laboral en los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específicas 3

H: Gestionar las relaciones personales tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

Ho: Gestionar las relaciones personales no tiene relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019

H1: Gestionar las relaciones personales tienen relación con el rendimiento laboral con los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específico 3.

		Correlación		
			GESTIONAR LAS RELACIONES PERSONALES	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIONAR LAS RELACIONES PERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,672; como se muestra la tabla 17: asimismo el nivel de significancia bilateral (Sig = 000) es > que el p valor (0.05), se analiza que se rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En efecto y de acorde con la tabla 13 de correlación se afirma que al gestionar las relaciones personales tiene relación positiva media con el rendimiento laboral en los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. De acuerdo a los resultados logrados (0,651) se ha definido que existe correlación positiva media con rendimiento laboral.

Dichos resultados tienen relación con el trabajo de investigación de Veytia, Fajardo, Guadarrama y Escutia (2016) en su artículo científica titulado “*Inteligencia emocional: factor positivo ante la depresión en adolescentes de bachillerato*”. La finalidad del análisis fue establecer la relación entre señales de disminución y los componentes de inteligencia emocional. Se concluyó que aprender la razón emocional acerca de sus causas nos ofrece una visión más particular sobre la conducta de esta variable con la depresión en mujeres a diferencia de los hombres, encontrando que más allá de puntualizar el sexo como un indicador de prevalencia de depresión, también se pone en debate la edad de inicio, teniendo como inicio los 15 y 19 años.

Así como señala Mamani, Brousett, Ccori, Villasante (2017) en su artículo científico titulado “*la Inteligencia Emocional Como Factor Protector En Adolescentes Con Ideación Suicida*”. La finalidad del análisis fue establecer la competencia de un proyecto de participación para iniciar la inteligencia emocional en un conjunto de peligro. Se concluyó que concuerdan con estudios que sustentan que la sabiduría emocional modula el riesgo suicida. Por lo tanto, se ha ejemplificado que la competencia del proyecto de intervención permitió el florecimiento de la agudeza emocional en las anchuras antes citadas; por consecuencia se disminuyeron los grados de ideación suicida en la localidad de evento.

El objetivo específico 1 establecer la relación existente entre el descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,524) se determine que al descubrir las emociones tiene correlación positiva media con el rendimiento laboral de los colaboradores del complejo comercial unicachi, 2019.

Dichos resultados tienen relación con el trabajo de investigación de Lesso Z, Barraza S, Durán M, Palma A (2018) en su artículo científica titulada *“El desarrollo de la inteligencia emocional en las universidades”*. La finalidad del estudio fue evaluar si en las prácticas educativas habituales de los profesores de la UTCJ, desarrollan la inteligencia emocional los estudiantes por medio de la aplicación de las competencias socioemocionales. Se concluyó que es importante promocionar más el crecimiento de las rivalidades socioemocionales, en los profesores de la universidad, ya que la mayoría, aunque está en el nivel Destacado es necesario llevarlos a un nivel más alto, para que desarrollen mejor, estas competencias en sus prácticas profesionales y puedan generar egresados con un mayor nivel de pensamiento sensitivo.

Parada (2017) en su artículo científica titulado *“Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente”*. La finalidad del estudio fue proponer tácticas gerenciales para el agradecimiento del desempeño profesional de los docentes del nivel media general, municipio San Cristóbal del estado Táchira-Venezuela. Se concluyó que los docentes mejoran su calidad laboral al ser reconocidos por la labor que desarrollan en su quehacer pedagógico, el directivo debe tener como principio que trabaja con personas, por tanto, los objetivos a fijarse es el tratar de diseminar el deseo de superación, reconociéndoles sus esfuerzos y logros.

El objetivo específico 2 establecer la relación existente entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. De acuerdo con los resultados obtenidos (0,593) se determina que la motivación propia tiene correlación positiva media con el rendimiento laboral de los colaboradores del complejo comercial unicachi, comas 2019.

Dichos resultados tienen relación con el trabajo de investigación de León (2012) en su investigación con título *“Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala”*. Estudio para optar el grado de licenciada en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar-Guatemala. La finalidad del estudio fue establecer si existe correlación entre la razón emocional y las tácticas de uso de enfrentamientos en un conjunto de ayudantes de una

compañía. La metodología usada en el estudio fue descriptivo correlacional, para el acopio de la cantidad se utilizó 40 sujetos, para las dos variables se usó escala Likert. Se Concluyó que la compañía que desarrolla un plan de aprendizaje orientado a desenvolver y reconfortar los enfrentamientos emocionales en sus ayudantes para que colaboran a sostener un atmosfera laboral apropiado.

Gonzales (2016) en su investigación con título *“Inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro”*. Estudio para optar el grado de Maestría en gerencia avanzada en educación en la Universidad de Carabobo- Venezuela. La finalidad del estudio fue examinar la razón emocional y su incidencia en el desempeño maestro, apoyado en las tesis de la razón emocional de Daniel Goleman y las capacidades deferentes de Howard Gardner. La metodología usada en el estudio fue descriptiva, no experimental, para el acopio de elementos se utilizó 571 alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales, ambas variables se usó escala de Likert. Se concluyó que el vínculo entre los pensamientos humanitarios y el descargo de los maestros. Se analizaron insatisfacciones por parte de los alumnos en los indicadores de autodomínio y uso de pelea, donde los maestros mostraron agotamiento en el entrenamiento ideal de su relación como administrador de salón, ante la salida de localización complejo que mezclan el uso apropiado de la duda.

El objetivo específico 3 establecer la relación existente entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. De acuerdo con los resultados obtenidos (0,672) se determina que al gestionar las relaciones personales tienen correlación positiva media con el rendimiento laboral de los colaboradores del complejo comercial unicachi, comas 2019.

Dichos resultados tienen relación con el trabajo de investigación Barsallo (2016) en su investigación con título *“Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú Sa Open Chiclayo”*. Estudio para optar grado de licenciada en la Universidad César Vallejo. La finalidad del estudio fue establecer el prestigio que vincula a la capacidad emocional y lucro de labor de los colaboradores de la compañía SODIMAC Chiclayo Perú SA abril 2016. La metodología usada en el estudio fue

explicativa descriptiva, para la recolección de datos se utilizó a 58 trabajadores, para las dos variables se usó la escala Likert. Se concluye que el conocimiento emocional de un trabajador apoya en la compañía SODIMAC, habiéndose obtenido una correlación alta significativa de $r = 0.822$, la búsqueda de la demostración se transporta y descubrió piezas que perjudican significativamente su ámbito un emprendedor y que debe tener lugar saludable para una mejor recuperación laboral como por ejemplo buen pacto, conformidad, gratitud entre otros, pero cuando todas estas piezas necesitan, los efectos salen a la panorama como es el desempeño del individuo en su compañía.

Cachay (2015) en su investigación con título "*Mobbing y rendimiento laboral en la municipalidad distrital de sauce 2015*". Estudio para optar el Grado de licenciada en la Universidad César Vallejo Tarapoto - Perú. La finalidad del estudio fue establecer la correlación existente entre el Mobbing y el Rendimiento Laboral en la Municipalidad Distrital de Sauce 2015. La metodología usada en el estudio fue descriptiva correlacional, para el acopio de elementos se utilizó a 25 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sauce, para las dos variables se usó la escala Likert. Se concluyó que los mayores sucesos de Mobbing se tendrán una menor productividad profesional, en otras palabras, existe un vínculo significativamente en las dos variables.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se ha determinado que ($p= 0,000$; $\alpha = 0,05$) existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, por lo cual concluimos que los resultados logrados (0.651) se ha definido que existe correlación positiva media, dado que la empresa se ubica bien posicionada por diferencias de su revalidad.

Segundo: Se ha determinado que ($p= 0,000$; $\alpha = 0,05$) existe relación al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, por lo cual concluimos que los resultados logrados (0.524) se ha definido que existe correlación positiva media.

Tercero: Se ha determinado que ($p= 0,000$; $\alpha = 0,05$) existe relación entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, por lo cual concluimos que los resultados logrados (0.593) se ha definido que existe correlación positiva media.

Cuarto: Se ha determinado que ($p= 0,000$; $\alpha = 0,05$) existe relación entre al gestionar las buenas relaciones personales rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, por lo cual concluimos que los resultados logrados (0.672) se ha definido que existe correlación positiva media.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que los dueños del Complejo Comercial Unicachi deben aplicar la inteligencia emocional en la empresa para que tenga un buen rendimiento laboral. Así mismo el éxito empresarial depende de los clientes.

Segundo: Se recomienda que las empresas deben tener personal capacitado y así poder controlar su estado de ánimo. Ya que, esto ayudará a los colaboradores a ofrecer un excelente servicio a los clientes.

Tercero: Se recomienda que la empresa debe tener una motivación permanente así los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi. Por lo tanto, la motivación repercute en la calidad de servicio y el buen clima laboral de empresa.

Cuarto: Se recomienda que la empresa debe gestionar las buenas relaciones personales ya que esto repercute en el buen rendimiento laboral en el Complejo Comercial Unicachi.

REFERENCIAS.

- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.*
- Amir S, Moshirian S, Moshirian S, Hosseini J. (2018). *Emotional Intelligence and its role in Cognitive Flexibility of Children with and without Attention Deficit Hyperactivity Disorder.* Recovered from: <http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v34n2/0212-9728-ap-34-02-298.pdf>
- Akhtar W, Ghufuran H, Husnain M, Shahid A (2017) *The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: The Moderating Role of Perceived Organizational Support.* J Account Mark 6: 243. <https://www.omicsonline.org/open-access/the-effect-of-emotional-intelligence-on-employees-job-performance-the-moderating-role-of-perceived-organizational-support-2168-9601-1000243.pdf>.
- Arabian J Bus Manag Review 7: 293. <https://www.omicsonline.org/open-access/impact-of-motivation-on-employee-performances-a-case-study-of-karmasangsthan-bank-limited-bangladesh-.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Colombia: Pearson Educación.
- Burgos, N., et al (s.f.). *Prueba piloto: Validación de instrumentos y procedimientos para recopilar data antropométrica con fines ergonómicos.* Venezuela: Universidad de Carabobo
- Cooper y Sawaf (2008). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.* E.Q.: Emotional intelligence in leadership & organizations: La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.
- Cooper, R. y Sawaf A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.* Colombia: Norma.
- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos.* México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2001). *Gestión del talento humano*. Colombia: Ed. Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Fracica, N. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia emocional*. (6ta. Ed.). Buenos Aires: Zeta.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. La nueva ciencia de las relaciones humanas. Kairós.
- Goleman, D. (2008). *Libro La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Recuperado de http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=10:inteligencia-co-dimensiones-de-la-ie&option=com_content&Itemid=3.
- González Marín, A.; Peña Pan, L.; Arboleda Guirao, I (2019). *Emotional intelligence and work performance in the air Force: an empirical study*. Revista de Pensamiento Estratégico y Seguridad CISDE, 4(1), 67-89. <http://www.uajournals.com/cisdejournal/journal/7/5.pdf>.
- Gilar R, Pozo T, Pertegal M, Sanchez B (2018) *Emotional intelligence training intervention among trainee teachers*. Recovered from: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v31/1678-7153-prc-31-33.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Hernández, G. (2008). “*Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*”- México.
- Igbojekwe, & Poly, A. (2015). *Emotional labour and employee performance appraisal: The missing link in some hotels in south east Nigeria*. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 8(2) Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1839181942?accountid=37408>.
- Kerlinger, F. (1975). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México D.F.: Mc Graw - Hill Interamericana.

- Lesso Z, Barraza S, Durán M, Palma A. (2018). *El desarrollo de la inteligencia emocional en las universidades*. Recuperado de: http://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Educacion_Superior/vol2num5/Revista_de_Educaci%C3%B3n_Superior_V2_N5.pdf#page=40
- Montejo, C. (2019). *Problem Based Learning (PBL) in the Development of Emotional Intelligence of University Students*. Recovered from: http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/en_a14v7n2.pdf .
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. México D.F.: Pearson Educación de México, S.A.
- Mamani O, Brousett M, Ccori D, Villasante K. (2017). *La Inteligencia Emocional Como Factor Protector En Adolescentes Con Ideación Suicida*. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2142/1591>.
- Mohammd Abuhashesh, Rand Al-Dmour and Ra'ed Masa'deh (2019), *Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions*. *Journal of Human Resources Management Research*, Vol. 2019 (2019), Article ID 354277, DOI: 10.5171/2019.354277. <https://ibimapublishing.com/articles/JHRMR/2019/354277/354277.pdf>.
- Newman - Wadesango, DC, -. G., Mhaka, c., & Wadesango, O. (2018). *The impact of labour force reduction on financial performance of manufacturing companies: Acta Universitatis Danubius.Oeconomica*, 14(5) Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/2118390130?accountid=37408>.
- Nurun Nabi, Islam M, Dip TM, Hossain AA (2017) *Impact of Motivation on Employee Performances: A Case Study of Karmasangsthan Bank Limited, Bangladesh*.
- Ortiz, R., Beltrán, B. (2011). *Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado*. Hermosillo, Sonora, México.
- Orué, E. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

- Olejarz, T., C., Nitsenko, V., D., Chukurna, O., C., & Mykhailova, M., C. (2018). *Evaluation of factors influencing labour performance of machine-building enterprises in mining industry*. *Natsional'nyi Hirnychiy Universytet. Naukovyi Visnyk*, (1), 154-162. doi: <http://dx.doi.org/10.29202/nvngu/2018-1/2>.
- Pozo-Rico, T., Bárbara Sánchez Sánchez, Costa, J. L., & Corbi, R. G. (2018). *Curso de inteligencia emocional: La experiencia de la inteligencia emocional en un proyecto de educación secundaria*. *Publicaciones De La Facultad De Educacion y Humanidades Del Campus De Melilla*, 48(2), 235-255. doi: <http://dx.doi.org/10.30827/publicaciones.v48i2.8342>.
- Parada, J. (2017). *Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente*. Recuperado de: <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/198>
- Sadri A, Janani H. *Relationship of Emotional Intelligence and Self-regulation of Male Elite Swimmers*. *aassjournal*. 2015; 3 (4) :9-18 URL: <http://aassjournal.com/article-1-200-en.html>
- Sampieri, R. (1997). *Metodología de la investigación*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Sastre, M. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing, Volumen 8. España: Ecobook*
- Silva, R. y Brain, L. (2006). *Validez Y Confiabilidad Del Estudio Socioeconómico*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (5° ed.). México: Limusa S.A.
- Veytia M, Fajardo R, Guadarrama R, Escutia N. (2016). *Inteligencia emocional: factor positivo ante la depresión en adolescentes de bachillerato*. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/6471/5968>.
- Vicente M, Lopez H, Pedrosa I, Suárez J, Galindo M, Garcia E. (2016). *Estimating the effect of emotional intelligence in wellbeing among priests*. Recovered from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1697260016300588>.

William D S Killgore, Ryan Smith, Elizabeth A Olson, Mareen Weber, Scott L Rauch, Lisa D Nickerson, *Emotional intelligence is associated with connectivity within and between resting state networks, Social Cognitive and Affective Neuroscience*, Volume 12, Issue 10, October 2017, Pages 1624–1636, <https://doi.org/10.1093/scan/nsx088>

Zaman, K. (2018). *Measuring the performance of labor market indicators on Pakistan's economic growth: Time series evidence from 1975-2016*. *EuroEconomica*, 37(3)
Retrieved from:
<https://search.proquest.com/docview/2139748860?accountid=37408>.

ANEXOS

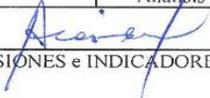
Anexo 1: Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis y variables	Variables e indicadores																															
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación existente entre al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p> <p>Establecer la relación existente entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p> <p>Establecer la relación existente entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre al descubrir las emociones y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p> <p>Existe una relación significativa entre la motivación propia y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p> <p>Existe una relación significativa entre al gestionar las relaciones personales y el rendimiento laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019</p>	<p>V. Independiente: (1): La inteligencia Emocional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Descubrir las emociones</td> <td>- Conciencia de las propias emociones - Expresión de las emociones - Tomas de decisiones</td> <td>1,2,3,4</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Motivación propia</td> <td>- Clima organizacional - Solución a los conflictos - Valoración del desempeño</td> <td>5,6,7,</td> </tr> <tr> <td>Gestionar las relaciones personales</td> <td>- Confianza en los trabajadores - participación - competitividad</td> <td>8,9,10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dependiente: (2) Rendimiento laboral de los colaboradores de complejo comercial Unicachi, Comas 2019.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Competencia laboral</td> <td>- Actitudes y comportamientos - Habilidades y capacidades - Proceso de aprendizaje</td> <td>1,2,3</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td>- Rendimiento de un proceso. - Calidad empresarial. - Calidad de los servicios.</td> <td>4,5,6,7,8</td> </tr> <tr> <td>Productividad</td> <td>- Trabajo en equipo - Optimización de puntos de venta - Análisis de costos</td> <td>9,10</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Descubrir las emociones	- Conciencia de las propias emociones - Expresión de las emociones - Tomas de decisiones	1,2,3,4	Ordinal	Motivación propia	- Clima organizacional - Solución a los conflictos - Valoración del desempeño	5,6,7,	Gestionar las relaciones personales	- Confianza en los trabajadores - participación - competitividad	8,9,10	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Competencia laboral	- Actitudes y comportamientos - Habilidades y capacidades - Proceso de aprendizaje	1,2,3	Ordinal	Calidad	- Rendimiento de un proceso. - Calidad empresarial. - Calidad de los servicios.	4,5,6,7,8	Productividad	- Trabajo en equipo - Optimización de puntos de venta - Análisis de costos	9,10
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																															
Descubrir las emociones	- Conciencia de las propias emociones - Expresión de las emociones - Tomas de decisiones	1,2,3,4	Ordinal																															
Motivación propia	- Clima organizacional - Solución a los conflictos - Valoración del desempeño	5,6,7,																																
Gestionar las relaciones personales	- Confianza en los trabajadores - participación - competitividad	8,9,10																																
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																															
Competencia laboral	- Actitudes y comportamientos - Habilidades y capacidades - Proceso de aprendizaje	1,2,3	Ordinal																															
Calidad	- Rendimiento de un proceso. - Calidad empresarial. - Calidad de los servicios.	4,5,6,7,8																																
Productividad	- Trabajo en equipo - Optimización de puntos de venta - Análisis de costos	9,10																																

Anexo 2: Certificado de validez

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019								
Apellidos y nombres del investigador: Irma Sarila Sánchez Soto								
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAS SODUEDRA PERDAN								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Descubrir las emociones	Conciencia de las propias emociones	Su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	/			
		Expresión de las emociones	Te resulta difícil expresar tus sentimientos más íntimos					
		Tomas de decisiones	Te resulta difícil tomar decisiones por ti mismo					
	Motivación propia	Clima organizacional	El clima laboral en su centro de trabajo es bueno					/
		Solución a los conflictos	Considera encontrar soluciones a los problemas laborales					/
		Valoración del desempeño	Te sientes parte importante y valioso de la empresa Su desempeño es reconocido constantemente por sus superiores y por la empresa					/
	Gestionar las relaciones personales	Confianza en los trabajadores	Sus amigos confían en usted					/
		participación	Tu equipo de trabajo te toma en cuenta en las actividades que realiza su área					/
		competitividad	Acepta los cambios que realiza la empresa para el mejoramiento de sus actividades					/
RENDIMIENTO LABORAL	Competencia laboral	Actitudes y comportamientos	Tu comportamiento influye en el desarrollo de la competencia laboral	/				
		Habilidades y capacidades	Su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores	/				
			Cuenta con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades	/				
	Proceso de aprendizaje	En general, te resulta difícil realizar cambios en tu vida cotidiana	/					
	calidad	Rendimiento de un proceso.	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento	/				
		Calidad empresarial.	Tu jefe inmediato valora la calidad del trabajo de sus colaboradores	/				
		Calidad de los servicios.	Tu trabajo logra que la empresa brinde un mejor servicio y atención	/				
	productividad	Trabajo en equipo	Existe una colaboración espontánea y buena relación interpersonal entre jefes y colaboradores	/				
		Optimización de puntos de venta	Tu Buscas la forma de optimizar los puntos de venta, la satisfacción y lealtad de los clientes	/				
Análisis de costos		El nivel de venta de la empresa y la preferencia del público ha mejorado notablemente en este periodo	/					
Firma del experto: 			Fecha: 11/06/19					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Irma Sarila Sánchez Soto							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARRANZO ESTELA TEODORO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Descubrir las emociones	Conciencia de las propias emociones	Su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	/		
		Expresión de las emociones	Te resulta difícil expresar tus sentimientos más íntimos				
		Tomas de decisiones	Te resulta difícil tomar decisiones por ti mismo				
	Motivación propia	Clima organizacional	El clima laboral en su centro de trabajo es bueno				
		Solución a los conflictos	Considera encontrar soluciones a los problemas laborales				
		Valoración del desempeño	Te sientes parte importante y valiosa de la empresa Su desempeño es reconocido constantemente por sus superiores y por la empresa				
	Gestionar las relaciones personales	Confianza en los trabajadores	Sus amigos confían en usted				
		participación	Tu equipo de trabajo te toma en cuenta en las actividades que realiza su área				
		competitividad	Acepta los cambios que realiza la empresa para el mejoramiento de sus actividades				
RENDIMIENTO LABORAL	Competencia laboral	Actitudes y comportamientos	Tu comportamiento influye en el desarrollo de la competencia laboral				
		Habilidades y capacidades	Su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores				
			Cuenta con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades				
	calidad	Proceso de aprendizaje	En general, te resulta difícil realizar cambios en tu vida cotidiana				
		Rendimiento de un proceso.	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento				
		Calidad empresarial.	Tu jefe inmediato valora la calidad del trabajo de sus colaboradores				
		Calidad de los servicios.	Tu trabajo logra que la empresa brinde un mejor servicio y atención				
		productividad	Trabajo en equipo	Existe una colaboración espontánea y buena relación interpersonal entre jefes y colaboradores			
Optimización de puntos de venta	Tu buscas la forma de optimizar los puntos de venta, la satisfacción y lealtad de los clientes						
		Análisis de costos	El nivel de venta de la empresa y la preferencia del público ha mejorado notablemente en este periodo				
Firma del experto:			Fecha 11/06/19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Irma Sarila Sánchez Soto							
Apellidos y nombres del experto: Dr. VOSQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Descubrir las emociones	Conciencia de las propias emociones	Su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	/		
		Expresión de las emociones	Te resulta difícil expresar tus sentimientos más íntimos				
		Tomas de decisiones	Te resulta difícil tomar decisiones por ti mismo				
	Motivación propia	Clima organizacional	El clima laboral en su centro de trabajo es bueno		/		
		Solución a los conflictos	Considera encontrar soluciones a los problemas laborales		/		
		Valoración del desempeño	Te sientes parte importante y valioso de la empresa Su desempeño es reconocido constantemente por sus superiores y por la empresa		/		
	Gestionar las relaciones personales	Confianza en los trabajadores	Sus amigos confían en usted		/		
		participación	Tu equipo de trabajo te toma en cuenta en las actividades que realiza su área		/		
		competitividad	Acepta los cambios que realiza la empresa para el mejoramiento de sus actividades		/		
RENDIMIENTO LABORAL	Competencia laboral	Actitudes y comportamientos	Tu comportamiento influye en el desarrollo de la competencia laboral	Nunca	/		
			Su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores				
		Habilidades y capacidades	Cuenta con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades			/	
	calidad	Proceso de aprendizaje	En general, te resulta difícil realizar cambios en tu vida cotidiana		/		
		Rendimiento de un proceso.	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento		/		
		Calidad empresarial.	Tu jefe inmediato valora la calidad del trabajo de sus colaboradores		/		
		Calidad de los servicios.	Tu trabajo logra que la empresa brinde un mejor servicio y atención		/		
		productividad	Trabajo en equipo		Existe una colaboración espontánea y buena relación interpersonal entre jefes y colaboradores	/	
Optimización de puntos de venta	Tu Buscas la forma de optimizar los puntos de venta, la satisfacción y lealtad de los clientes		/				
	Análisis de costos	El nivel de venta de la empresa y la preferencia del público ha mejorado notablemente en este periodo	/				
Firma del experto: 			Fecha: 11/06/19				

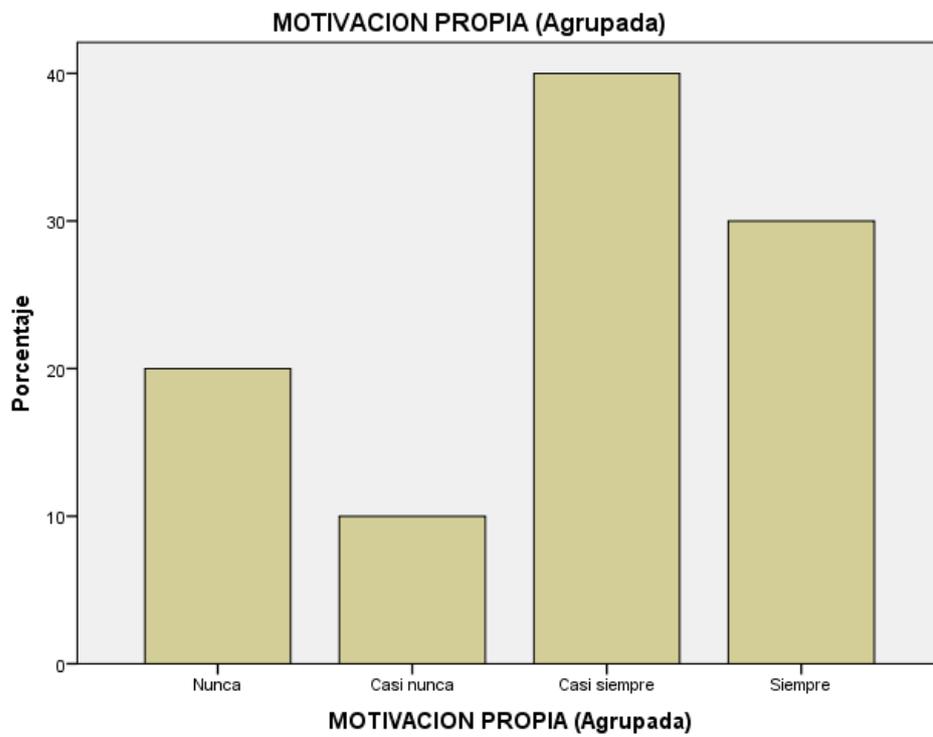
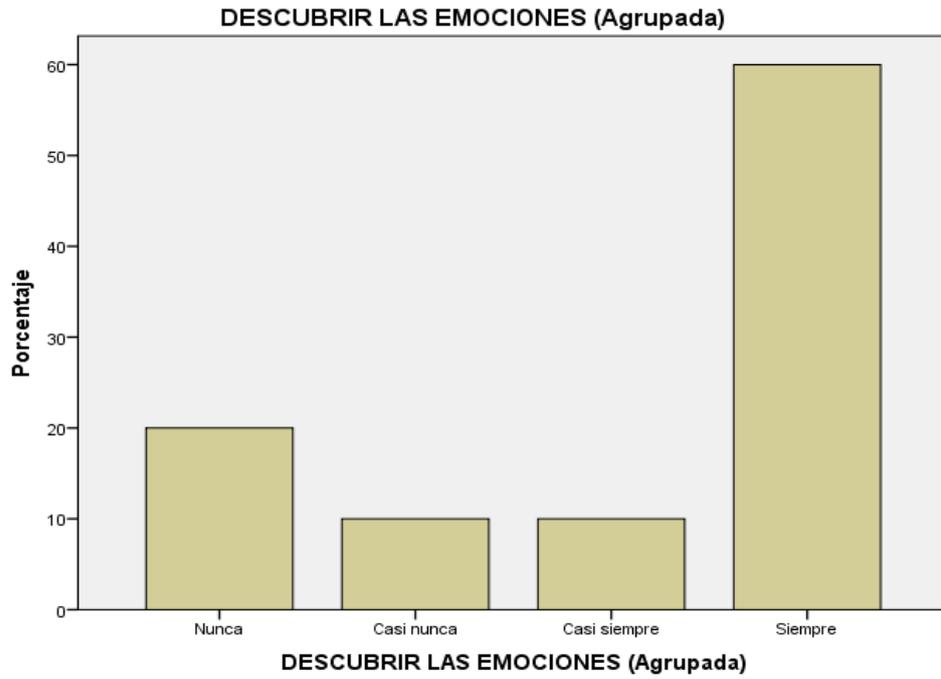
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

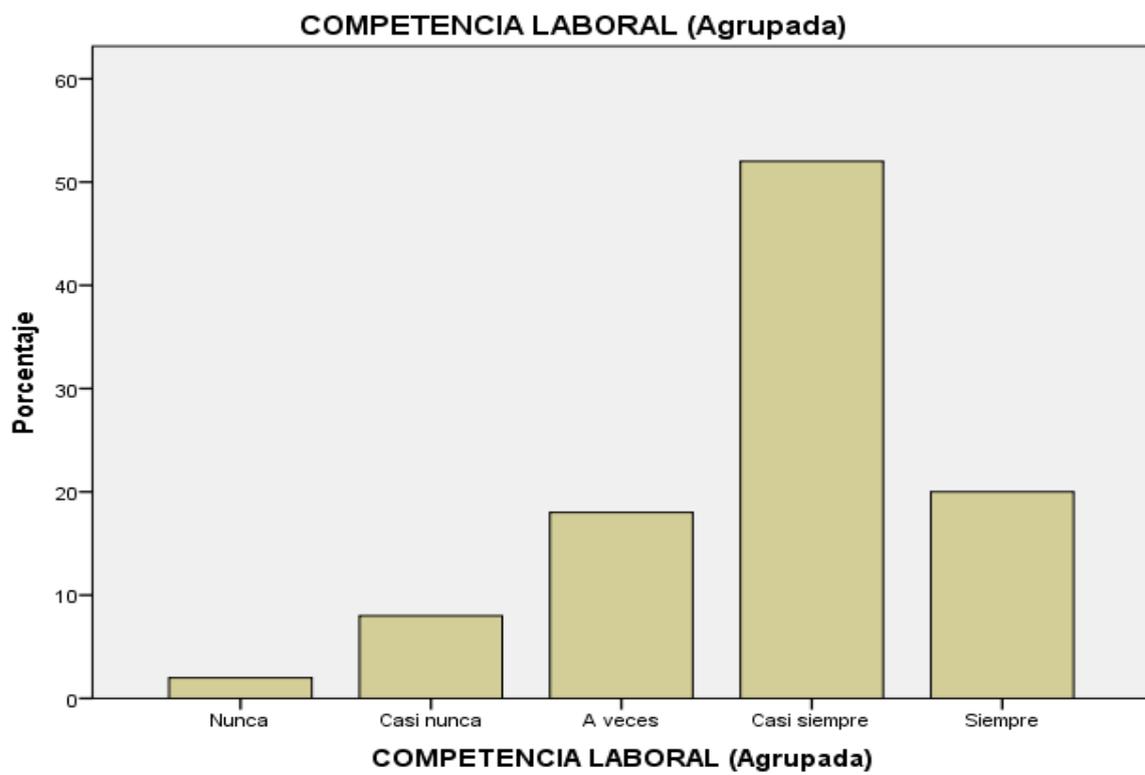
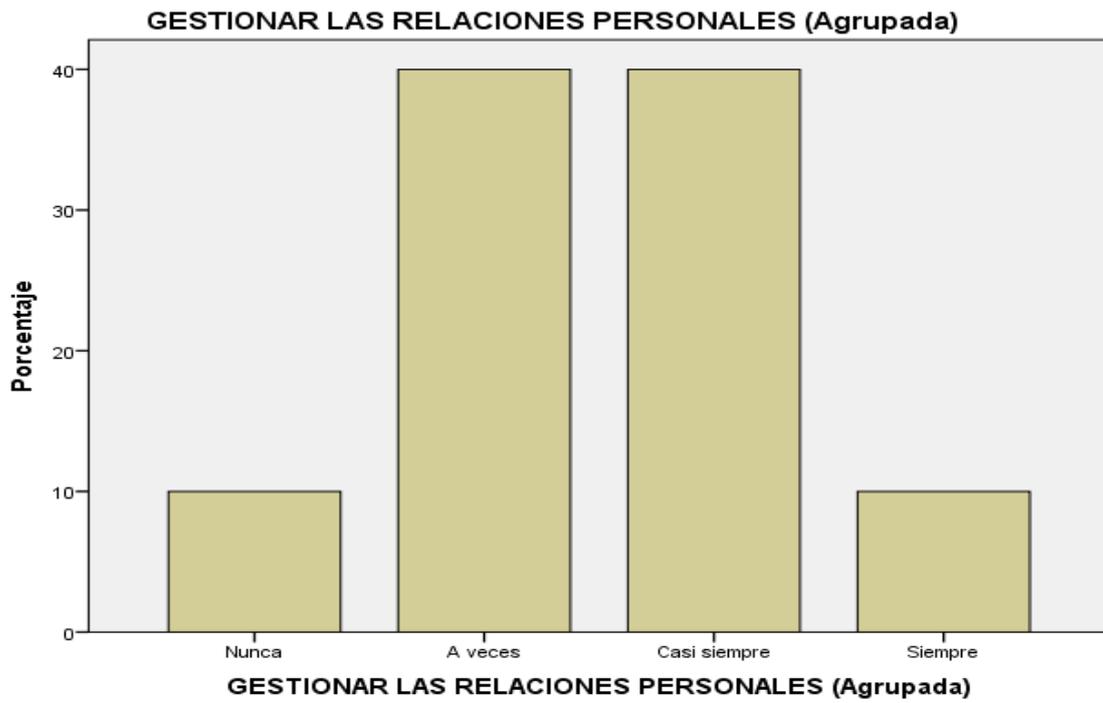
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

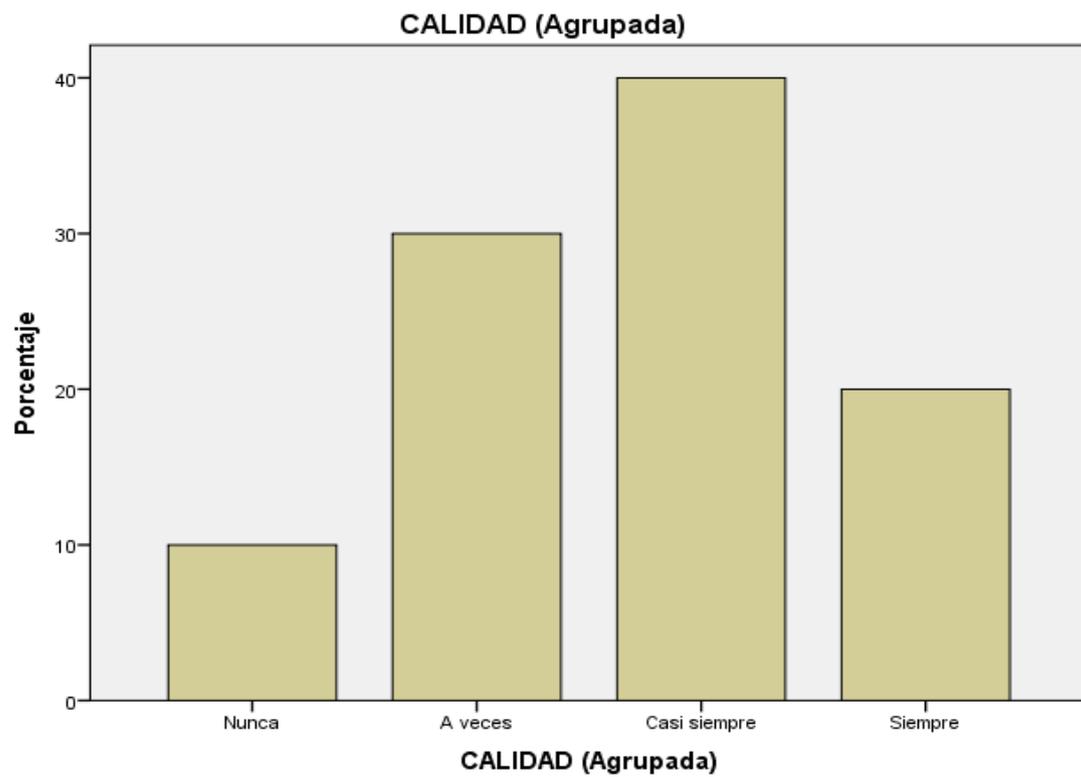
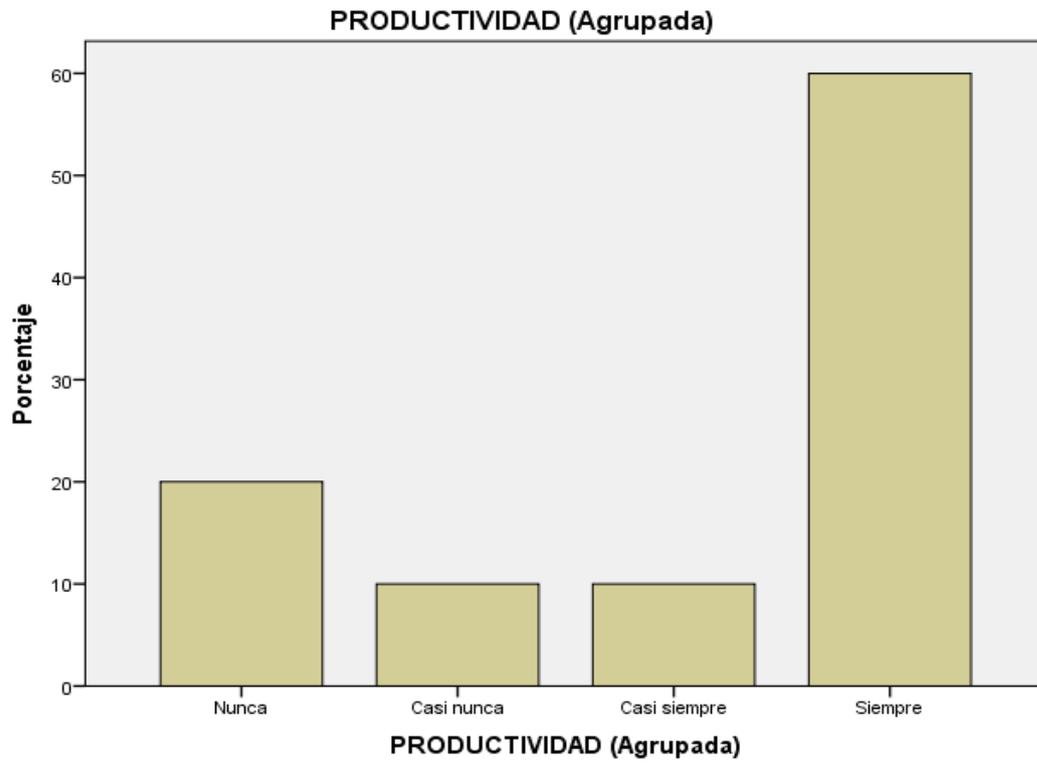
Título de la investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Irma Sarila Sánchez Soto							
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALVA ORCE, ROSEL CESAR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Descubrir las emociones	Conciencia de las propias emociones	Su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	/		
		Expresión de las emociones	Te resulta difícil expresar tus sentimientos más íntimos		/		
		Tomas de decisiones	Te resulta difícil tomar decisiones por ti mismo		/		
	Motivación propia	Clima organizacional	El clima laboral en su centro de trabajo es bueno		/		
		Solución a los conflictos	Considera encontrar soluciones a los problemas laborales		/		
		Valoración del desempeño	Te sientes parte importante y valiosa de la empresa Su desempeño es reconocido constantemente por sus superiores y por la empresa		/		
	Gestionar las relaciones personales	Confianza en los trabajadores	Sus amigos confían en usted		/		
		participación	Tu equipo de trabajo te toma en cuenta en las actividades que realiza su área		/		
		competitividad	Acepta los cambios que realiza la empresa para el mejoramiento de sus actividades		/		
RENDIMIENTO LABORAL	Competencia laboral	Actitudes y comportamientos	Tu comportamiento influye en el desarrollo de la competencia laboral	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	/		
		Habilidades y capacidades	Su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores		/		
			Cuenta con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades		/		
	Proceso de aprendizaje	En general, te resulta difícil realizar cambios en tu vida cotidiana	/				
	calidad	Rendimiento de un proceso.	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento		/		
		Calidad empresarial.	Tu jefe inmediato valora la calidad del trabajo de sus colaboradores		/		
		Calidad de los servicios.	Tu trabajo logra que la empresa brinde un mejor servicio y atención		/		
	productividad	Trabajo en equipo	Existe una colaboración espontánea y buena relación interpersonal entre jefes y colaboradores		/		
		Optimización de puntos de venta	Tu Buscas la forma de optimizar los puntos de venta, la satisfacción y lealtad de los clientes		/		
Análisis de costos		El nivel de venta de la empresa y la preferencia del público ha mejorado notablemente en este periodo	/				
Firma del experto:			Fecha 11/06/19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 3: Tablas estadísticas







Anexo 4: Cuestionario

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019”

OBJETIVO: Determinar el nivel de relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral de los colaboradores de Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019.

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

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

ÍTEMS	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos					
2	Le resulta difícil expresar tus sentimientos más íntimos					
3	Le resulta difícil tomar decisiones por ti mismo					
4	El clima laboral en su centro de trabajo es bueno					
5	Considera encontrar soluciones a los problemas laborales					
6	Se sientes parte importante y valiosa de la empresa					
7	Su desempeño es reconocido constantemente por sus superiores y por la empresa					
8	Sus amigos confían en usted					
9	Su equipo de trabajo le toma en cuenta en las actividades que realiza su área					
10	Acepta los cambios que realiza la empresa para el mejoramiento de sus actividades					
11	Su comportamiento influye en el desarrollo de la competencia laboral					
12	Su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores					
13	Cuenta con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades					
14	En general, le resulta difícil realizar cambios en su vida cotidiana					
15	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento					
16	Su jefe inmediato valora la calidad del trabajo de sus colaboradores					
17	Su trabajo logra que la empresa brinde un mejor servicio y atención					
18	Existe una colaboración espontánea y buena relación interpersonal entre jefes y colaboradora					
19	Busca Ud. forma de optimizar los puntos de venta, la satisfacción y lealtad de los clientes					
20	El nivel de ventas de la empresa y la preferencia del público ha mejorado notablemente en este periodo					

Anexo 5: Base de datos

MUESTRA 1.1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	DESCUBRIR L...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	MOTIVACION ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	GESTIONAR L...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	INTELIGENCIA ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	COMPETENCI...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	CALIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	PRODUCTIVID...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	RENDIMIENTO...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	NTELIGEN...	Numérico	5	0	INTELIGENCIA ...	{1, Nunca}...	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
10	DESCUBRI...	Numérico	5	0	DESCUBRIR L...	{1, Nunca}...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
11	MOTIVACIO...	Numérico	5	0	MOTIVACION ...	{1, Nunca}...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
12	GESTIONA...	Numérico	5	0	GESTIONAR L...	{1, Nunca}...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
13	RENDIMIEN...	Numérico	5	0	RENDIMIENTO...	{1, Nunca}...	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
14	COMPETE...	Numérico	5	0	COMPETENCI...	{1, Nunca}...	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CALIDADAg...	Numérico	5	0	CALIDAD (Agru...	{1, Nunca}...	Ninguna	17	Derecha	Ordinal	Entrada
16	PRODUCTI...	Numérico	5	0	PRODUCTIVID...	{1, Nunca}...	Ninguna	23	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Escribe aquí para buscar

1:24 p. m. 11/12/2019

MUESTRA 1.1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

22: Visible: 16 de 16 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	NTELIGENCIAAgrupada	DESCUBRIRAGrupada	MOTIVACIONAGrupada	GESTIONARAGrupada
3	12	17	11	40	13	12	12	37	5	5	5	4
4	12	16	11	39	12	14	12	38	5	5	5	4
5	7	11	9	27	13	10	7	30	3	2	2	3
6	11	16	14	41	13	17	11	41	5	5	5	5
7	12	15	12	39	12	12	12	36	5	5	4	4
8	6	9	10	25	13	16	6	35	2	1	1	3
9	11	14	9	34	11	14	11	36	4	5	4	3
10	6	9	7	22	13	12	6	31	1	1	1	1
11	11	14	12	37	13	15	11	39	5	5	4	4
12	10	14	10	34	13	15	10	38	4	4	4	3
13	12	17	11	40	14	12	12	38	5	5	5	4
14	12	16	11	39	13	14	12	39	5	5	5	4
15	7	11	9	27	9	10	7	26	3	2	2	3
16	11	16	14	41	8	17	11	36	5	5	5	5
17	12	15	12	39	10	12	12	34	5	5	4	4
18	6	9	10	25	9	16	6	31	2	1	1	3
19	11	14	9	34	7	14	11	32	4	5	4	3
20	6	9	7	22	13	12	6	31	1	1	1	1
21	11	14	12	37	12	15	11	38	5	5	4	4
22	10	14	10	34	13	15	10	38	4	4	4	3
23	12	17	11	40	13	12	12	37	5	5	5	4
24	12	16	11	39	12	14	12	38	5	5	5	4
25	7	11	9	27	13	10	7	30	3	2	2	3
26	11	16	14	41	11	17	11	39	5	5	5	5
27	12	15	12	39	13	12	12	37	5	5	4	4
28	6	9	10	25	11	16	6	33	2	1	1	3
29	11	14	9	34	10	14	11	35	4	5	4	3
30	6	9	7	22	13	12	6	31	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Escribe aquí para buscar

1:27 p. m. 11/12/2019

INTELIGENCIA EMOCIONAL											
DESCUBRIR LAS EMOCIONES				MOTIVACION PROPIA				GESTIONAR LAS RELACIONES PERSONALES			
1	4	2	5	3	4	2	5	3	4	3	4
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
5	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
6	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
7	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
8	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
9	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
10	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
11	4	2	5	3	4	2	5	5	5	4	4
12	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
13	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
14	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4
15	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
16	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
17	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
18	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
20	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
21	4	2	5	3	4	2	5	5	5	3	4
22	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
23	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
24	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
25	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
26	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
27	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
28	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
29	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
30	4	2	5	3	4	2	5	5	5	3	4
31	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
32	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
33	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
34	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
35	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
36	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
37	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
38	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
39	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
40	4	2	5	3	4	2	5	5	5	3	4
41	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
42	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
43	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
44	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
45	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
46	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
47	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
48	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
49	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
50	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
51	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
52	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
53	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
54	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
55	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
56	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
57	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
58	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
59	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
60	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
61	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
62	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
63	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
64	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
65	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
66	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
67	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
68	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
69	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
70	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
71	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
72	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
73	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
74	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
75	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
76	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
77	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
78	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
79	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
80	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
81	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
82	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
83	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
84	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
85	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
86	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
87	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
88	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
89	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
90	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
91	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
92	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
93	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
94	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
95	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
96	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
97	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
98	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
99	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
100	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
101	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
102	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
103	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
104	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
105	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
106	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
107	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
108	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
109	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
110	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
111	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
112	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
113	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
114	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
115	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
116	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
117	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
118	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
119	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
120	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
121	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
122	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
123	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
124	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
125	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
126	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
127	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
128	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
129	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
130	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
131	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
132	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
133	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
134	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
135	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
136	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
137	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
138	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
139	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
140	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
141	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
142	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
143	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
144	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
145	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
146	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
147	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
148	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
149	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
150	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
151	1	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3
152	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
153	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
154	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
155	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
156	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
157	4	3	3	4	4						

INTELIGENCIA EMOCIONAL											
DESCUBRIR LAS EMOCIONES				MOTIVACION PROPIA				GESTIONAR LAS RELACIONES PERSONALES			
1	4	2	5	3	4	2	5	5	3	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2
3	5	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3
4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4
5	1	3	3	4	1	3	3	2	3	4	3
6	3	5	3	5	3	5	3	4	4	5	5
7	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
8	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
9	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
10	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
11	4	2	5	3	4	2	5	5	3	4	4
12	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
13	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
14	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
15	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
16	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
17	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
18	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
20	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1
21	4	2	5	3	4	2	5	5	3	4	4
22	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2
23	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
24	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
25	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
26	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
27	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
28	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
29	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
30	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
31	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
32	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
33	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
34	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
35	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
36	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
37	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
38	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
39	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
40	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
41	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
42	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
43	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
44	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
45	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
46	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
47	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
48	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
49	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
50	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
51	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
52	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
53	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
54	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
55	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
56	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
57	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
58	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
59	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
60	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
61	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
62	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
63	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
64	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
65	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
66	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
67	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
68	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
69	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
70	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
71	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
72	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
73	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
74	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
75	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
76	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
77	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
78	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
79	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
80	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
81	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
82	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
83	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
84	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
85	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
86	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
87	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
88	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
89	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
90	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
91	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3
92	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
93	4	2	5	3	4	2	5	5	3	3	4
94	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2
95	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	3
96	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4
97	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3
98	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5
99	4	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4
100	3	1	2	3	3	1	2	4	3	3	3

Anexo 6: Autorización de la empresa



COMPLEJO COMERCIAL Y RESIDENCIAL UNICACHI S.A.
Registros Públicos de Lima y Callao
Partida N° 11393433 R.U.C. 20504868428

AUTORIZACION

Complejo Comercial y Residencial Unicachi S.A representado por su Gerente General por el Sr MARCIANO RAMOS AVENDAÑO, **AUTORIZO** realizar encuesta dentro de las instalaciones, a la Srta. IRMA SARILA SANCHEZ SOTO identificada con DNI N° 71438429 de la facultad de Ciencias Empresariales carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, para los fines convenientes.

COMPLEJO COMERCIAL Y RESIDENCIAL UNICACHI S.A.


Marciano Ramos Avendaño
GERENTE GENERAL





Av. Metropolitana N° 2450 - Comas
(Ex-Gerardo Unger Cdra. 68) ☎ 536 8449
www.complejounicachi.com.pe

Anexo 7: Porcentaje de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, the document title is "IRMA SANCHEZ INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019". The document content includes the logo of Universidad César Vallejo, the faculty name "FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES", and the school name "ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN". The thesis title is "Inteligencia emocional y el Rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019". The author is identified as "AUTORA: Sanchez Soto, Irma Sarika (ORCID: 0000-0001-6723-5945)" and the advisor as "ASISOR: Dr. Alva Áres, Rosel César (ORCID: 0000-0002-4210-3046)". The research line is "LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Organizaciones" and the location is "LIMA - PERÚ 2019".

On the right side, a "Match Overview" panel shows a total match percentage of 25%. Below this, a list of matches is provided:

Match Number	Source	Match Percentage
1	Submitted to Universid... Student Paper	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%
3	cybertesis.unmsm.edu... Internet Source	1%
4	Submitted to Universid... Student Paper	1%
5	www.gestiopolis.com Internet Source	<1%
6	mriuc.bc.uc.edu.ve Internet Source	<1%
7	docplayer.es Internet Source	<1%

At the bottom of the interface, the status bar shows "Page: 1 of 38" and "Word Count: 10568". There are also options for "Text-only Report" and "High Resolution" (set to "On").

1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	LIMA NORTE	Período académico:	2019-II
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN	Ciclo:	X
Docente:	DR. ROSEL CÉSAR ALVA ARCE	E-mail:	ralvaa@ucv.edu.pe

Nº	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	04/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30p.m.	ANALIZA LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS QUE FUNDAMENTAN LA ELABORACIÓN DEL DPI
2	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	11/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	APLICA LAS PROPIEDADES MÉTRICAS DE VALIDEZ, CONFIABILIDAD
3	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	18/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
4	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	25/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
5	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	02/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	PLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
6	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	09/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	APLICA EL PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE SUS DATOS
7	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	16/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	1ª JORNADA DE SUSTENTACIÓN
8	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	23/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	ORGANIZA LOS RESULTADOS Y LOS DESCRIBE
9	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	30/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	ANALIZA LOS RESULTADOS Y LOS DISCUTE CON LOS ANTECEDENTES DE SU INVESTIGACIÓN
10	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	06/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	ELABORA LAS CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
11	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	13/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
12	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	20/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
13	SÁNCHEZ SOTO, IRMA SARILA	27/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m.	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS



71438429



Firma del Docente

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **ROSEL CÉSAR ALVA ARCE** docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Escuela Profesional de Administración de la **Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE**, revisor de la tesis titulada **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019"**, de la estudiante **SANCHEZ SOTO, IRMA SARILA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnintin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 12 de Diciembre del 2019

.....
Dr. Rosel César Alva Arce
DNI: 10487368

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **SANCHEZ SOTO, IRMA SARILA**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **71438429** egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, SI autorizo, la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO COMERCIAL UNICACHI, COMAS 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:



.....
SANCHEZ SOTO, IRMA SARILA
DNI: 71438429

Fecha: Los Olivos, 13 de Diciembre de 2019