



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de
Sodimac, Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Aguilar Remigio, Lizeth Nataly (**ORCID:** 0000-0002-4504-6163)

ASESOR:

MSc. Urbina Suasnabar, Cristian (**ORCID:** 0000-0002-9127-1636)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico especialmente a mi Madre que está en el Cielo a quién le debía este logro. También a mi compañero de vida Edison quien siempre me ha apoyado en todas las cosas que se realizó y me sigue motivando a alcanzar mis metas.

Aguilar Remigio, Lizeth Nataly

Agradecimiento

Agradecer a Dios por el día a día que nos brinda en el transcurso de nuestra vida. A mis compañeros por su paciencia y conocimiento que brindaron en todo momento.

Al docente Cristhian Urbina por el apoyo constante en este proceso de elaboración de mi Tesis.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Coeficiente de correlación entre la Inteligencia emocional y el Desempeño</i>	17
Tabla 2	<i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional</i>	18
Tabla 3	<i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional</i>	19
Tabla 4	<i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño</i>	21
Tabla 5	<i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del desempeño.</i>	22
Tabla 6	<i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño</i>	23
Tabla 7	<i>Tabla cruzada de inteligencia emocional y la Dimensión desempeño de la tarea.</i>	24
Tabla 8	<i>Tabla cruzada de desempeño y la Dimensión autoconocimiento.</i>	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	<i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional</i>	18
Figura 2	<i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño.</i>	21

Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de Sodimac 2022. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la inteligencia y las dimensiones del desempeño.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 75 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó el cuestionario.

Como resultados, la satisfacción laboral posee relación significativa con el desempeño por competencias de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,478, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - media entre ambas. Se identificó el nivel de la inteligencia emocional donde el nivel medio. Se identificó el nivel desempeño de los trabajadores, donde se muestra nivel bajo. La relación más fuerte es civismo de las dimensiones del desempeño.

Palabras clave: Inteligencia, emociones, desempeño.

Abstract

The main purpose of this work was to determine the relationship between emotional intelligence and the performance of Sodimac 2022 workers. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between intelligence and performance dimensions.

The research had a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional type of study, descriptive-correlational design and a sample of 75 workers. Data collection instruments validated by experts were used, the questionnaire was used.

As a result, job satisfaction has a significant relationship with performance by workers' skills, with a Spearman's Rho coefficient of 0.478, which allows us to say that there was a positive - average relationship between the two. The level of emotional intelligence where the average level was identified. The performance level of the workers was identified, where a low level is shown. The strongest relationship is civics of performance dimensions.

Keywords: Intelligence, emotions, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Un colaborador se podía desempeñar de una manera adecuada desde antes ya que era si poseía inteligencia cognoscitiva, pero gracias a la globalización nace nuevos componentes que han logrado captar el esfuerzo conjunto de las gerencias, llamado la inteligencia emocional.

Internacionalmente hoy en día las empresas buscan personas estables emocionalmente, dejando de lado el nivel intelectual en el que se encuentran, ya que poseyendo este tipo de inteligencia se explota las cualidades tacitas y visibles del colaborador a la hora de su desempeño.

Las organizaciones que brindan cierto servicio de venta de productos como las empresas retails, deben de poseer obligatoriamente un personal con un nivel adecuado de inteligencia emocional, siendo empáticos tanto para con los colaboradores mismos como para los clientes, desempeñándose en una atención oportuna de acuerdo a las necesidades del mercado, permitiendo de esta manera generar ventajas competitivas.

Mencionando que 3 de cada 10 empresas busca trabajadores que tengan capacidad del control de emociones para brindar un mejor servicio y que su desempeño sea el más adecuado. También a su vez mostraron que la forma cívica que desempeñan los trabajadores es la más adecuada cuando el trabajador tiene las formas de tratar a los consumidores de la empresa con un 50% (Zeidner et al., 2019).

En ámbitos nacionales, lamentablemente mantener una inteligencia emocional, no solo recae en la gestión que puede realizar la empresa bajo su talento humano, sino también en que tan predispuesto pueda estar el trabajador y con cuanto de tolerancia se característica para equipar los problemas constantes del día a día laboral. Se conoce que el 56% de los trabajadores de tiendas retails alcanzan a saber que la inteligencia emocional es importante a la hora de trabajar (Ortega, 2017).

En el ámbito regional, las empresas de corte retail como lo es Sodimac, tiende a tener mucha competitividad en el mercado con otras alternativas como lo es Promart, y de otros orígenes como lo es el mercado independiente "Las Malvinas".

Sodimac, es una empresa retail que ofrece productos de ferretería como implementos para el hogar (melamine, muebles, decoración, etc.), ubicada en el centro comercial, donde se muestra muy a menudo personal que tiene trato directo con el cliente y con compañeros de trabajo, causando en algunas ocasiones fricciones en el entorno laboral, por la falta de empatía y tolerancia del mismo colaborador evidenciado en su desempeño.

Lamentablemente sumado a lo expuesto en líneas anteriores, se presenta una coyuntura actual, por la que está pasando el mundo entero, que es el reto de enfrentarse a un agente viral como lo es la Covid – 19, poniendo sobre la espada y la pared la capacidad de gestión de una empresa para poder funcionar dentro del mercado, como también la capacidad del mismo trabajador para la predisposición (tolerancia y empatía) de las nuevas normas que se implantan para salvaguardar la salud del consumidor.

Esta situación pone al límite la gestión de una empresa, y esto no es ajeno a Sodimac, ya que debido a la coyuntura pandémica que se vive, esta empresa retail, afronta los retos implementando normas de sanidad, como el uso de EPS especiales para la coyuntura (uso de mascarilla, guantes, mandilones, y alcohol desinfectante en uso cada 10 minutos.), cambio de infraestructura en cajas (puesta de cubículo laminado para no tener contacto directo con el cliente), entre otras.

Sin embargo, esto no es suficiente ya que se necesita de la otra parte para poder resguardar el buen funcionamiento de la empresa, y está la tiene el trabajador, siendo necesario en este momento la inteligencia emocional, ya que, si se presenta un trabajador con empatía y consideración tanto como para el cliente y sus compañeros, se resguardará el buen comercio de las actividades retail que están muy golpeadas por el contexto.

Teniendo como interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022? Tenemos también el problema específico: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022?

Esta investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios: Es conveniente, ya que con los resultados de ambas variables se beneficiará a los directivos de la empresa estudiada, conociendo la situación actual, para poder implantar medidas al respecto. Es de carácter social, ya que, a través recomendaciones, se permitirá brindar una mejor condición y atención a los trabajadores como a los clientes. Es teórica, ya que mostro una elaboración constructiva de las teorías relacionarlas con las variables estudiadas.

Así también es práctica porque se aplicará los instrumentos de recolección de datos, y es metodológica ya que permitió construir instrumentos de recolección de información adecuados a la naturaleza.

El objetivo general fue, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote 2022. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores de Sodimac Chimbote, 2022. Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote 2022. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, Chimbote, 2022.

La hipótesis general de investigación fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022. La hipótesis general nula fue la negación de la afirmación. La hipótesis específica: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote 2022. La hipótesis específica nula fue la negación del supuesto planteado.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder realizar las investigaciones pertinentes es necesario comparar antecedentes como artículos científicos y tesis en ámbitos internacionales como locales, donde se apoyaron la investigación presente:

Moral y Ganzo (2018), cuyo objetivo era identificar la inteligencia emocional, con una investigación descriptiva, con un instrumento llamado cuestionario, llegó a concluir que las personas que laboran en organizaciones que atiende al público tienden a tener una inteligencia emocional media, ya que es necesario tenerla para poder poseer una buena capacidad de atención hacia el cliente.

A su vez Raman et al. (2017), donde su objetivo fue correlacionar las variables inteligencia emocional y desempeño, con una investigación correlacional, con un instrumento llamado cuestionario, llegaron a decir que las variables se correlacionan con un Rho de Spearman de 0.878, pudiéndose observar que, si un individuo tiene inteligencia emocional, está dispuesto a tener un mejor desempeño dentro de la empresa.

En tanto García et al. (2017), cuyo objetivo es identificar los beneficios de la inteligencia emocional, con una invitación descriptiva, con un instrumento llamado cuestionario, llegaron a mencionar que la inteligencia emocional es una forma de lidiar con la sobrecarga laboral de manera adecuada, sin embargo, que la inteligencia emocional para personal de atención al público muchas veces no es la más adecuada, con niveles medios de 45%.

También se observa lo encontrado en Kholoud et al. (2016), cuyo objetivo fue identificar el desempeño de colaboradores de empresas retail, con una investigación descriptiva, y un instrumento llamado cuestionario, llegaron a mencionar que el desempeño de este tipo de colaboradores siempre presenta condiciones adecuadas desde su productividad (39% de nivel alto), ya que necesitan llegar a las metas establecidas por la empresa para que haya mejores condiciones en las labores.

James y Meredith (2020), cuyo objetivo es mostrar el desempeño de los trabajadores, con una investigación correlaciona, y un instrumento llamado cuestionario llegan a concluir que el desempeño de los colaboradores es muy

importante en empresas que atienden a los clientes y es fundamental gestionarlos de una buena manera por parte de la empresa.

En Yimin et al. (2019), cuyo objetivo es mostrar cómo se encuentra el desempeño de una empresa que atiende productos de casa, una investigación correlacional, instrumento de recolección de datos cuestionario, llegan a mencionar que el 55% de los trabajadores tiene a tener un desempeño no adecuado, esto debido a la falta de gestión realizada por la empresa.

Singh (2016), cuyo objetivo es identificar el desempeño y su comportamiento de los trabajadores de empresas en atención al cliente, una invitación descriptiva, con un instrumento llamado cuestionario concluyeron que en empresas que poseen filiales (retail s), los trabajadores muestran una inteligencia emocional media, esto debido a que los trabajadores son personas jóvenes, quienes aún no maduran emocionalmente, dejándose llevar por sus emociones y reacciones, viéndose que son pocos los trabajadores que presentan empatía y un autoconcepto claro de sus acciones hechas durante las actividades laborales dadas.

Así también Coskuner et. al. (2018), cuyo objetivo es identificar el desempeño de los colaboradores de una empresa de productos para aseo, una investigación correlacional, un instrumento llamado cuestionario, llegaron a concluir, que hay un desempeño de manera terciario, donde alcanza un 33% de nivel aceptable entre los trabajadores.

De Miguel y Pietro (2020) concluyen que los colaboradores que laboran en empresas que trabajan bajo metas generalmente no muestran un desempeño adecuado, esto debido a la falta de gestión realizada por dichas empresas por explotar los talentos de cada uno de sus elementos para alcanzar metas establecidas, ya que a través de la inducción adecuada y estimulación lo que buscan estas empresas es tener al 100% a sus trabajadores desempeñándose.

Los investigadores Gharaee et al. (2019), muestran que la inteligencia emocional de los gerentes tiene un impacto directo y significativo en su desempeño. Tanto en Chong et al. (2020), muestran a través de sus resultados correlación entre las variables de estudio inteligencia emocional y desempeño, ya que estas alcanzan a condicionar. Karijimi et al. (2020), mostraron también que la inteligencia emocional

se relación directamente con el desempeño de la productividad, ya que si un trabajador es más empático puede generar consideraciones para la organización.

También Phillips (2019), muestra que la inteligencia emocional de trabajadores de empresas de atención al público es necesario para que se observe un buen desempeño de la tarea en sus funciones encomendadas.

Ngwenya (2019), enfatiza que para encontrar algo concreto de las competencias de los colaboradores en la empresa, es necesario tener una evaluación del desempeño.

Para Duque y Parafan (2018), llegan a concluir que las emociones marcan un performance adecuado o inadecuado dentro de los trabajadores, de esta manera si un trabajador es emocionalmente adecuado, por ende, cumplirá sus funciones.

Paez y Castaño (2019), concluyen que, los trabajadores de las empresas evaluadas tienen un nivel alto de Inteligencia Emocional, demostrando que pueden identificar y reconocer sus emociones, influyendo de manera positiva en su desempeño.

Las investigaciones nacionales en Torres (2017), se observó, donde ha mejor condiciones de inteligencia emocional de los trabajadores mejor será sus formas de desempeñarse.

Jaramillo (2020), observó que es necesario la inteligencia emocional para mitigar de una mejor manera el estrés laboral, de esta manera si un trabajador es más centrado puede gestionar adecuadamente las formas.

Manrique et al. (2019), observó que hay una correlación entre la inteligencia de las emociones y el desempeño de los trabajadores, ya que condicionan a un mejor manejo de las funciones establecidas dentro de la empresa.

Fernández (2019), llegan a concluir que la inteligencia emocional, se relación significativamente con el desempeño, ya que, si un trabajador es empático y considerado con su empresa, dará esfuerzos conjuntos para alcanzar las metas planteadas dentro de la organización.

Yabar (2017), a través de un enfoque distinto de su investigación mostró que, estadísticamente encontramos una gran relación entre las variables trabajadas que

son inteligencia emocional y el desempeño en la parte administrativa del sector salud.

A su vez se mostró al investigador López (2019), donde llegó a la conclusión que las mujeres son más propensas a un estrés laboral ya que según las cifras trabajadas en la investigación muestran un alto porcentaje, y que las dos variables no se encuentran entre las dadas, ya que tienen un nivel negativo.

El sustento teórico conceptual de la inteligencia emocional puede empezar estudiarse en el trabajo de Gardner, 1983, citado por Duque y Ceballos (2017), donde habla de tipos de inteligencias, dando como conceptos la inteligencias múltiples, donde hay inteligencias interpersonales que son las que tratan de entender los pensamientos propios de sueños y anhelos, y la inteligencia intrapersonal que es la que debe de entenderse como la inteligencia de entrono que trabaja para tener comodidades desde otro tipo de perspectivas que se manejan a lo largo de su vida

Considerar que inteligencia emocional fue primera vez mencionado por Salovey y Mayer (1990), donde habla que es un tipo de técnica que facilita el conocimiento de las emociones propias y de las personas que se rodea y que pueden ser utilizadas de manera adecuada para un buen ambiente laboral y también de otra índole (Leiter et al., 2015).

En el año 1995, Goleman, popularizó la palabra inteligencia emocional, dando como constructo que se tiene componentes básicos y enfocados a la parte directamente laboral, donde da como resultado que el trabajador se siente más cómodo laborando en la empresa

Podemos mencionar a diferentes tipos de autores como Bajo y Gonzales (2014), que mencionan que la inteligencia emocional es una forma de congeniar con los elementos que tiene el trabajador para llegar a una mejor condición de trabajo. También está la definición de Grandey (2020), quien menciona que la inteligencia emocional es aquella que permite mejorar las actitudes de los colaboradores frente a diferentes condiciones

La inteligencia emocional permite mejorar las habilidades del personal de esta manera generar esfuerzos mayoritarios colectivo en beneficio de la empresa

(Ashforth y Humphrey, 2017, p. 88). En esta misma línea Salovey y Mayer (2017) define a la inteligencia emocional como la gestión para sobrellevar emociones más adecuadas y positivas dentro de un constructo.

Desde un enfoque mixto, tenemos a Petrides et al. (2017), donde menciona que la inteligencia emocional es una inteligencia que da enfoques sociales de una buena forma de compensar condiciones de ambientes de trabajo. Se debe mencionar donde dice que la inteligencia emocional no es más que condiciones favorables de comportamiento que permiten a los colaboradores desempeñarse de una mejor manera.

A sí mismo Goleman (2018), nos dice que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios.

Goleman (2018), menciona diferentes tipos de dimensiones las cuales se pueden considerar como: El Autoconocimiento, es la dimensión donde se refiere al individuo y su conocimiento frente a la gestión de sus emociones, cabe destacar que dentro de esta dimensión están el autoconcepto que es como se ve una persona y la autoestima que hace referencia a la importancia que tiene el ser humano.

La mencionada dimensión autorregulación, habla sobre el balance de las emociones y la manera que se debe de tener dentro del cumplimiento de las funciones, habla por ejemplo del manejo de estrés, el control emocional y de generar emociones más de acorde al cumplimiento de las metas establecidas dentro de un centro de labores.

La dimensión motivación, es aquella que menciona que el individuo gestiona adecuadamente tanto las formas internas como de afuera en función de buscar una sensación de bienestar dentro de su vida, para que de esta manera haya una buena complacencia de mejora.

En la dimensión empatía, se analizó donde la persona se identifica o hace vivencia de las emociones tanto propias como de otras personas dando conductas consideradas bajo situaciones que ameriten un buen ambiente de trabajo.

Se puede decir que la empatía es una habilidad que trata de cuidar y no dañar emocionalmente a la persona que rodea a las otras y que es beneficios para la empresa, ya que da una tolerancia alta a una situación delimitante. (Bennett y Sawatzky, 2017; Zysberg, 2018 y Hofstadt, 2017, p.76).

Para la dimensión habilidades sociales, se menciona que son las conductas que deben ser adecuadas para poder mencionar momentos agradables dentro del ambiente de trabajo, entre estas habilidades se encuentra la preservación del crecimiento tanto personal como profesional, la capacidad de dar una buena comunicación y manejar las relaciones amerita siempre un cumplimiento de metas estandarizadas.

Harasemiuc (2017), menciona que la inteligencia emocional es una variable de condición que se puede ver conducida a variables de comportamiento como lo son la del desempeño, ya que un trabajador que cuente con una buena gestión de las emociones para cualquier situación de sus labores puede mejorar de manera adecuada su performance en el cumplimiento de sus funciones.

Salvador (2020), dice que la inteligencia emocional da habilidades adecuadas para un buen puesto de trabajo, esto condiciona una organización más adecuada donde el manejo del personal es más fácil de realizar, si las organizaciones pueden realizar charlas de manejo de emociones puede quizás garantizar una buena productividad.

Goleman (2018), menciona que la inteligencia de emociones está condicionada a un buen perfil de trabajador, y que es necesario en todo aspecto laboral de esta manera habrá menos costos y gastos de la empresa.

Se dice que los sustentos teóricos conceptuales de la variable desempeño son los siguientes, según Schermerhornn citado por Ashraf et al. (2017), el desempeño se debe de entender como la cantidad y la calidad del esfuerzo que realiza un trabajador de manera grupal o individual para alcanzar sus metas establecidas.

Para Chiavenato citado en Schutte, y Loi (2017), dicen que los trabajadores tienen que desempeñarse de manera adecuada ya que, si no están de acuerdo con las cosas establecidas dentro de la empresa, deben de gestionarse otro tipo de acciones. En cuanto a los autores de Robbins y Judge (2014), mencionan que el

desempeño de los trabajadores también está mencionado en las actitudes que pueden tener ellos para el cumplimiento de sus tareas.

De la teoría consultada y debido a la condición de la investigación se escogió el enfoque de Robbins y Judge (2014), quien definen al desempeño como: el cumplimiento en el esfuerzo humano de las tareas encomendadas teniendo consideración de elementos cívicos sumado con intención y capacidad de generar productividad (p.65).

Menciona también autores, Uzcátegui, citado por Baillien et al. (2017), que la palabra desempeño es sacar la mínima cantidad de gastos de una empresa con un buen comportamiento del trabajador para alcanzar sus metas establecidas.

Para Valle (2020), menciona que el desempeño es el cumplimiento de las formas establecidas como las metas, sin embargo, en las empresas no priorizan la evaluación de desempeño desde las cualidades o habilidades, donde a veces es adecuado.

Se entiende que para la evaluación del desempeño se puede observar a los siguientes autores: Harasemiuc (2017), que el monitoreo continuo va a permitir la evaluación de los trabajadores de manera que alcancen sus metas o funciones dadas. Para Schein citado por Coetzee y Oosthuizen (2017), menciona que hay diversas maneras de evaluación del desempeño algunas establecidas desde la autoevaluación, otras desde indicadores o ratios, pero cualquiera que fuera las formas establecidas pueden ayudar a observar cómo se encuentra el desempeño de los trabajadores.

Con Robbins y Judge citado por Bernstein y Trimm (2017), menciona que la evaluación del desempeño es un delimitante para evaluar cuáles son las formas de manejar una empresa y si se está haciendo de manera adecuada o no.

Se menciona que el desempeño es un detonante para evaluar las formas de direccionar una empresa y más cuando estas son establecidas desde la atención al cliente, por eso es necesario la evaluación constante (Cherry et al., 2017).

Según Robbins y Judge (2014), enfatizan que el desempeño consta de 3 características o dimensiones, por las cuales se pueden medir. En cuanto al desempeño de la tarea, se refiere que se debe de cumplir los requerimientos y las

tareas dadas por la empresa, a través de una responsabilidad. Así también sostienen que la característica cívica son las formas de comportamiento que tiene el trabajador frente al desempeño de sus funciones priorizando los valores institucionales y la cultura de la misma. Debe de también verse la dimensión productividad, se relaciona directamente con la realización de las acciones en eficiencia y eficacia a la hora de ejecutar funciones. También se centra como indicadores de la misma dimensión, el comportamiento es las acciones adecuadas puestas del trabajador en cumplimiento de objetivos. Despreocupación viene hacer la manera como el trabajador presenta una capacidad para eliminar cualquier tipo de preocupación generada en el transcurso del cumplimiento de las funciones.

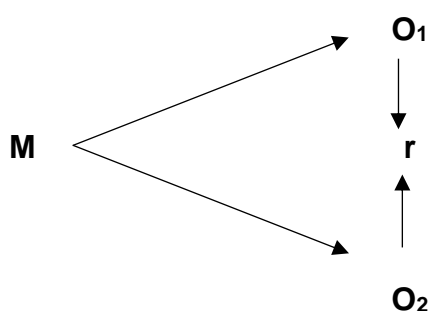
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se consideró una investigación de tipo aplicada, ya que el proceso de la investigación se da desde la evaluación de los objetivos y en la búsqueda de la recolección de los datos para alcanzar lo que se está buscando sin tratar de cambiar las situaciones quizá encontradas de las variables (Concytec, 2018).

Se consideró un diseño descriptivo correlacional, porque lo que se busca es hallar los niveles de las variables describiendo la tabla de frecuencias y sus correlaciones establecidas de acuerdo a coeficientes de estadística. También la investigación muestra un diseño transversal porque se realiza la recolección de datos en un solo periodo. Es también no experimental, porque la investigación lo que buscó es probar la situación de las variables y observarlas sin alterar la situación de las mismas. Tiene un enfoque de investigación cuantitativa, ya que los resultados estarán presentados a través de porcentajes como también de coeficientes de correlación, lo que delimitan resultados desde números permitiendo enfatizar una investigación cuantitativa (Ballestrini, 2017).

Se utilizó el siguiente esquema:



Dónde:

M= Muestra

O₁= Inteligencia emocional

O₂= Desempeño

r= Correlación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual.

Variable 1. Goleman (2018), nos dice que La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios

Variable 2: Los autores (Robbins y Judge, 2014), definen al desempeño como el cumplimiento que se tiene para las funciones que se les encomienda en el puesto de trabajo a través de consideraciones cívicas viéndose de esta manera una adecuada productividad.

3.2.2. Definición operacional.

V 1: se considera como el manejo y control de las emociones a través de diferentes tipos de dimensiones como la motivación, empatía, autoconocimiento autorregulación, y habilidades sociales.

V 2: Se entiende como desempeño al esfuerzo que realiza el trabajador para cumplir con los objetivos de la empresa, esto lo hace a través de diferentes enfoques tanto el desempeño de la tarea, el civismo y la productividad.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Es un conjunto de personas o elementos que guardan características similares para el estudio útil correspondiente (Ballestrini, 2017). Se debe de considerar como población finita a 75 trabajadores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022 que se dedican a la atención al cliente.

Muestra: Ballestrini (2017), dice que la muestra censal es aquella población finita fácil de manejar que puede considerarse hasta en 100 personas, considerando que la población es la misma que la muestra.

Criterios de exclusión, colaboradores que no estuvieron registrados en el área de atención al cliente.

Criterios de inclusión, colaboradores que estuvieron registrados en el área de atención al cliente.

Se consideró como muestra censal a los 75 trabajadores de la empresa Sodimac, sede Chimbote.

Unidad de análisis

Trabajadores del área atención al cliente de la empresa Sodimac, sede Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Hernández (2018), enfatiza que la técnica es la forma de como el investigador puede llegar a obtener los datos que sirvan de ayuda para obtener los objetivos y sus resultados. Se conoce como la encuesta a técnica que recolecta.

Instrumento de recolección de datos:

Según Hernández (2018), enfatiza que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos que encierra diversas preguntas enfocadas en las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas, y que generalmente tienden a tener respuestas.

Para la presente investigación se consideró como instrumento el cuestionario, que medirá cada uno de las variables inteligencia emocional y desempeño de los trabajadores. El primer cuestionario es una adaptación de Henry Alvarado (2018), que encierra 18 preguntas, las cuales muestran respuestas en escala de Likert, cabe destacar que este cuestionario mide los indicadores y dimensiones de la teoría de Goleman. Este cuestionario se puede mostrar a través de niveles según varemos (véase en los anexos), donde se categoriza según sumatoria de puntaje por las respuestas dadas. Segundo cuestionario es una adaptación de Pereda y Ortiz (2019), quienes consideraron para este cuestionario 22 preguntas que estudian las dimensiones e indicadores del desempeño laboral según la teoría de Robbins y Judge, este cuestionario es con respuestas de escala de Likert y también tiene un varemos para poder medir los niveles según las respuestas dadas por los encuestados.

Validez y confiabilidad:

Para la validez se consideró la revisión de especialistas los cuales a través de ciertas situaciones evalúan la congruencia de las preguntas en función de los

indicadores y dimensiones de la variable estudiada. Se hace a través de tres especialistas familiarizados con los títulos.

La confiabilidad estuvo considerada con la prueba estadística Alfa de Cronbach a través de una prueba piloto dada a 15 trabajadores de atención al público de una empresa similar a Sodimac, donde se considera que el coeficiente de correlación debe ser mayor a 0.800 para mencionar que es confiable, en este caso es después de aplicar la prueba piloto se consideró que los cuestionarios son confiables.

3.5 Procedimientos

Se consideró en primer lugar hacer una recolección de datos de manera fuente mixta tanto presencial como virtual debido a la coyuntura que se maneja hoy en día, para eso se tuvo como consideración las coordinaciones necesarias entre la institución que se hace el estudio y el investigador.

Luego de ello se pasó a encuestar a través de manera presencial, como también en plataformas virtuales como charlas virtuales consultándoles las respuestas a sus cuestionarios. Luego de recolectar la información se pasó a tabular en el programa Excel, para después pasar la tabulación a otro programa llamado Spss, donde hallara las tablas de frecuencias y los coeficientes de correlación.

3.6 Método de análisis de datos

Debido a que es una investigación cuantitativa, se cundiera dos tipos de análisis de resultados de acuerdo a los objetivos:

Análisis descriptivo el cual solo interpreta los resultados como por ejemplo de las tablas de frecuencia donde se ve los porcentajes y representatividad de los niveles de las variables de estudio.

Análisis inferencial, es el cual infiere los resultados de los coeficientes de correlación interpretando también la significancia bilateral viendo si se observan las hipótesis dadas. Cabe destacar que para esta investigación se considerara la prueba estadística Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La investigación fue realizada de manera ética, citada correctamente, sin encontrar ningún plagio dentro del estudio, se utilizó las normas Apa 7; del mismo modo en

este estudio se tomaron algunos principios éticos establecido en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo mediante una resolución de consejo universitario N° 0262.2020/UCV (UCV, 2020, p.5), aplicándose, el principio ético de la autonomía, siendo la población la que decide si participar en el estudio; otro principio fue el beneficio, el cual consiste en buscar un beneficio para todos los participantes con la ayuda de los resultados; competencia profesional y científica, la cual se logra con la preparación adecuada; justicia, es el trato igualitario a todos los participantes de la investigación, con el fin de lograr el desarrollo correcto del estudio; integridad, incluye la presentación de los resultados con veracidad y honestidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, 2022.

Tabla 1

Coeficiente de correlación entre la Inteligencia emocional y el Desempeño

			Inteligencia emocional	Desempeño
Rho de Spearman	Transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

*Nota: **.* Encuesta aplicada a los trabajadores.

Interpretación:

De acuerdo a la significancia bilateral, se puede entender que se acepta la hipótesis de investigación la cual es que hay relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño de los trabajadores de la organización evaluada. Cabe destacar que a través del coeficiente de correlación dice que la relación es positiva moderada ya que su coeficiente es de ,478.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Sodimac, 2022.

Tabla 2

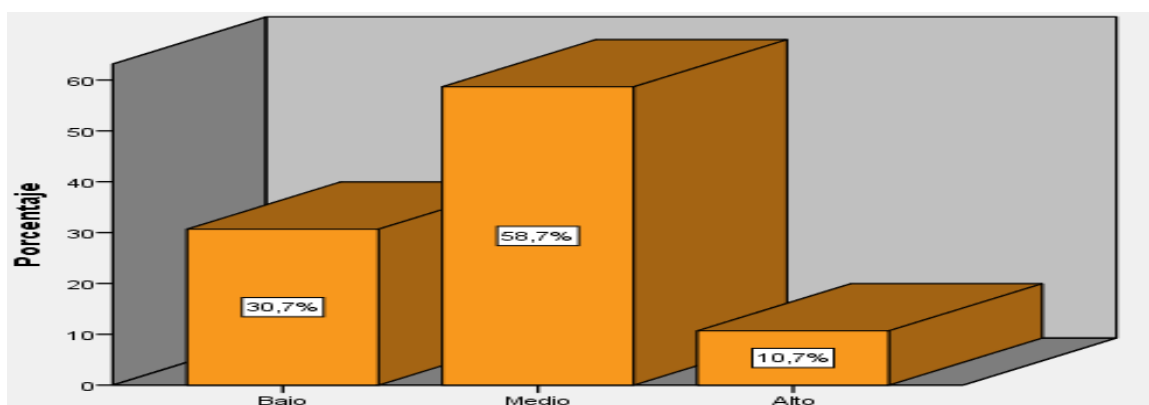
Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	fi	%
Bajo	23	30.7%
Medio	44	58.7%
Alto	8	10.7%
Total	75	100%

*Nota: **. Cuestionario aplicado los trabajadores*

Figura 1

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional



Nota: Información de tabla 2

Interpretación:

Se observa que el nivel más predominante de la variable lo alcanza el nivel medio con una representación de 58.7%, seguido del nivel bajo con 30.7% y después nivel alto con 10.7%, Se puede observar que los trabajadores presentan una inteligencia emocional que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas.

Tabla 3

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional

Nivel de la Percepción de los trabajadores	Auto conocimiento		Auto regulación		Motivación		Empatía		Habilidades Sociales	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
	Bajo	19	25.3%	38	50.7%	24	32.0%	25	33.3%	10
Medio	47	62.7%	34	45.3%	48	64.0%	42	56.0%	54	72.0%
Alto	9	12.0%	3	4.0%	3	4.0%	8	10.7%	11	14.7%
Total	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%

*Nota: **. Cuestionario aplicado los trabajadores.*

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3 se ve que la dimensión autoconocimiento alcanza un nivel medio con 62.7%, seguido por el nivel bajo con 25.3%, en contraste del 12.0% en el nivel bajo. Se observa que los trabajadores poseen un autoconocimiento medio, teniendo en cuenta sus auto conceptos no tan claros, ni una autoestima correcta.

La dimensión llamada autorregulación, nivel bajo con 50.7%, seguido por el nivel medio con 45.30%, para terminar con un nivel alto de 4.0%. Se puede observar que los trabajadores no controlan sus emociones en muchos aspectos de la vida, teniendo de esta manera una falta de autocontrol a situaciones laborales.

En cuanto el nivel de la motivación de los trabajadores en su protagonismo es medio con 64.0%, seguido de una motivación baja con 32.0%, a comparación de una motivación alta con 4.0%. Los trabajadores, cuentan con una motivación media, pero no alta debido a que existen factores que no permiten buscar o alcanzar suplir necesidades que de repente puede brindar la empresa que los contratan.

En cuanto al nivel de la empatía, se muestra que los trabajadores poseen una empatía media con 56.0%, seguido de una empatía baja con 33.3%, en contraste del 10.7% que poseen una empatía alta. En cuanto a estas cifras se permite conocer que el trabajador no cuenta con una empatía muy alta debido a que no se

ponen en lugar del otro, siendo un factor desfavorable a la hora de tener una atención al cliente o interacción con los compañeros correcta.

Para el nivel de las habilidades sociales, se puede observar que los trabajadores encuestados poseen una habilidad social media con 72.0%, seguido de una habilidad social baja con 33.3%, en contraste de las habilidades sociales altas con 14.7%. Se puede observar que las habilidades sociales que tiene los trabajadores, es media, no gestionado a veces la capacidad del compañerismo o la comunicación que se debería tanto para los clientes como también para el interior de la misma organización.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, 2022

Tabla 4

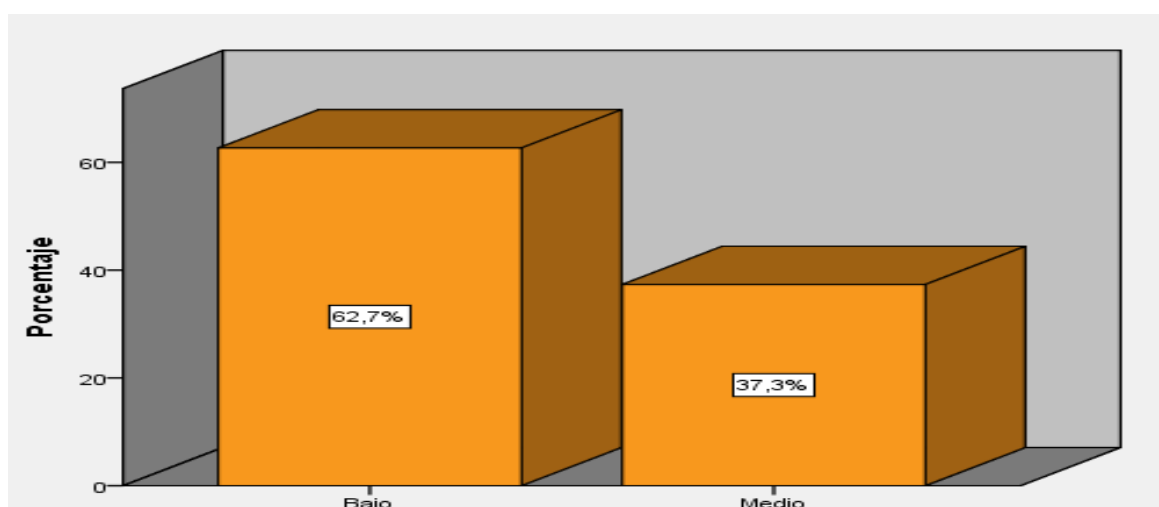
Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	<i>fi</i>	%
Bajo	47	62.7%
Medio	28	37.3%
Alto	0	00.0%
Total	75	100%

Nota: Cuestionario aplicado los trabajadores

Figura 2

Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño



Nota: Resultados de tabla 4

Interpretación:

Se puede observar que el nivel de mayor predominancia es nivel bajo con 62.7%, seguido de 37.3% del nivel medio. Se puede observar que los trabajadores no se desempeñan adecuadamente debido a diferentes factores como lo es la falta de civismo o la poca productividad en algunas ocasiones.

Tabla 5*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del desempeño.*

Nivel de la Percepción en los trabajadores	Desempeño de la tarea		Civismo		Productividad	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Bajo	19	25.3%	20	26.7%	23	30.7%
Medio	54	72.0%	51	68.0%	46	61.3%
Alto	2	2.7%	4	5.3%	6	8.0%
Total	75	100%	75	100%	75	100%

*Nota: **. Cuestionario aplicado los trabajadores.*

Interpretación:

Se da la observación que en la tabla 5, el desempeño de la tarea alcanza un nivel medio 72.0%, seguido por el nivel bajo con 25.3%, en contraste del desempeño de la tarea alto con 2.7%. Se puede observar que los trabajadores de la empresa no cuentan con un alto nivel de desempeño de tareas, solo cumple sus tareas por cumplirlas, sin esforzarse un poco a realizarla de una mejor manera.

También se puede observar que los trabajadores poseen un civismo medio con 68.0%, seguido de un civismo bajo con 26.7%, en contraste del 5.3% de los trabajadores que ubican tener un civismo alto. Se puede observar que los trabajadores poseen en su gran mayoría un civismo medio, teniendo presente la vivencia de alguna manera en cada acción laboral el cumplimiento con la misión, visión y valores de la misma organización.

Para la evaluación de productividad, se da una predominancia en la productividad media con 61.3%, seguido de una productividad baja con 30.7%, en contraste de la productividad alta con 8.0%. Se puede observar que los trabajadores en su gran mayoría poseen una productividad media, debido al ser una empresa de cumplimiento de metas es necesario que el trabajador sea productivo, lamentablemente aun no logra llegar a una predominancia alta en su productividad.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, 2022.

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño

Relación estudiada	Coeficiente de Rho de Spearman	Nivel de Significancia
Inteligencia Emocional vs Desempeño de la tarea	0,022	,000
Inteligencia Emocional vs Civismo	0,380	,000
Inteligencia Emocional vs Productividad	0.269	,000

*Nota: **. Encuesta aplicada a los trabajadores.*

Interpretación:

Puede verse que la significancia bilateral de todas las correlaciones hace afirmar la hipótesis específica donde se dice que hay relación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño, los coeficientes de correlación nos dan a entender que las correlaciones son positivas y que la de mayor predominancia es la de inteligencia emocional y civismo con un coeficiente de 380.

Tablas cruzadas

Tabla 7

Tabla cruzada de inteligencia emocional y la Dimensión desempeño de la tarea.

		Desempeño de la tarea			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional	Bajo	9	13	1	23
	Medio	5	38	1	44
	Alto	5	3	0	8
Total		19	54	2	75

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores

Interpretación:

Se observa que en la tabla 9 la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea en trabajadores que pueden tener ambas en un nivel alto solo hay uno, para el nivel bajo que cuentan tanto la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea se encuentran nueve, y en el nivel medio de inteligencia emocional y desempeño de la tarea es treinta y ocho.

Tabla 8

Tabla cruzada de desempeño y la Dimensión autoconocimiento.

		Autoconocimiento			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño	Bajo	13	30	4	47
	Medio	6	17	5	28
Total		19	47	9	75

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores

Interpretación:

En la tabla 10 se muestra que diecisiete trabajadores tienen desempeño y autoconocimiento medio, también se observa que trece trabajadores tienen un desempeño y autoconocimiento bajo, cinco personas tienen un desempeño medio y autoconocimiento alto, también un desempeño medio con seis personas.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día las empresas buscan personas estables emocionalmente, dejando de lado el nivel intelectual en el que se encuentran, ya que poseyendo este tipo de inteligencia se expotencia las cualidades tacitas y visibles del colaborador) a la hora de su desempeño.

Las organizaciones que brindan cierto servicio de venta de productos como las empresas retails, deben de poseer obligatoriamente un personal con un nivel adecuado de inteligencia emocional, siendo empáticos tanto para con los colaboradores mismos como para los clientes, desempeñándose en una atención oportuna de acuerdo a las necesidades del mercado, permitiendo de esta manera generar ventajas competitivas.

Estudiar estas conclusiones de manera científica y probarlas a través de estudios, pueden generar conciencia dentro de este tipo de empresas retail, es por ello que a continuación se muestra que:

Para la discusión del primero objetivo específico, el cual es determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa, es necesario considerar lo encontrado en Raman et al. (2016), observa una correlación de 0.654. Así también tenemos a Torres (2017), Jaramillo (2020), Manrique et al. (2019) y Fernández (2019), quienes llegan a concluir que la inteligencia emocional, se relación significativamente con el desempeño, ya que, si un trabajador es empático y considerado con su empresa, dará esfuerzos conjuntos para alcanzar las metas planteadas dentro de la organización.

Dichos resultados en los antecedentes consultados, se pueden ver parecidos en la tabla 1 de la investigación donde hay una correlación con ,478 desde la prueba estadística.

La inteligencia emocional construye habilidades adecuadas que permiten de esta manera tener un mejor criterio para desempeñarse adecamente para el alcance de las metas trazadas dadas por la empresa.

Guilera (2006), menciona que la inteligencia emocional construye de alguna manera la interacción empática que puede tener el trabajador frente a diversas funciones de sus tareas para la empresa. (p. 96).

Para la discusión del primer objetivo específico el cual es identificar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores, nos podemos valer de las investigaciones precedentes como las de Yimin et al. (2019) y Singh (2016), quienes concluyeron, que en empresas que poseen filiales (retail s), los trabajadores muestran una inteligencia emocional media, esto debido a que los ellos son personas jóvenes, quienes aún no maduran emocionalmente, dejándose llevar por sus emociones y reacciones, viéndose que son pocos los trabajadores que presentan empatía y un autoconcepto claro de sus acciones hechas durante las actividades laborales dadas.

Estos resultados mostrados en las investigaciones previas se pueden ver identificados de alguna manera con los encontrados en la presente investigación, donde la tabla 2 y 3 muestra que el 58.7% de los trabajadores que ubicaron a su inteligencia emocional de manera media, Se puede observar que los trabajadores presentan una inteligencia emocional que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas.

También se puede observar que el nivel más predominante según la empatía, se muestra que los trabajadores poseen una empatía media con 56.0%, seguido de una empatía baja con 33.3%, donde se permite conocer que el trabajador no cuenta con una empatía muy alta debido a que no se ponen en lugar del otro, siendo un factor desfavorable a la hora de tener una atención al cliente o interacción con los compañeros correcta.

Se puede afirmar que existe una inteligencia emocional media dentro de los trabajadores, debido a que la empresa realiza contrataciones sin exigencia de este tipo de características, tomándose de prioridad otro tipo de criterios, pudiéndose ver que los trabajadores no presentan un control de emociones adecuadas, esto por ejemplo también por factores como la edad, donde los trabajadores son muy jóvenes dentro de la empresa, careciendo por ejemplo de empatía a la hora de la atención de los clientes.

Las afirmaciones se pueden ver corroborados en las teorías de Salvador (2010), donde dice que la inteligencia emocional es un tipo de habilidad y cualidad que permite ser más profesional al personal lo cual mejora la ventaja competitiva (p.16).

En cuanto para la discusión del segundo objetivo específico, el hallar nivel de la segunda variable que es desempeño, nos podemos valer de las investigaciones de Coskuner et al. (2018), y De Miguel y Pietro (2020) concluyen que dichas las empresas por explotar los talentos de cada uno de sus elementos para alcanzar metas establecidas, no miden mucho otro tipo de niveles de otras variables, pero que siempre tienden a tener personal con un desempeño medio.

Los resultados encontrados en ambas investigaciones pueden verse identificados con los de la presente, en la tabla 4 y 5 donde se muestra el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en la evaluación de productividad, se da una predominancia en la productividad media con 61.3%, seguido de una productividad baja con 30.7%, en contraste de la productividad alta con 8.0%. Se puede observar que los trabajadores en su gran mayoría poseen una productividad media, debido al ser una empresa de cumplimiento de metas es necesario que el trabajador sea productivo, lamentablemente aun no logra llegar a una predominancia alta en su productividad.

El desempeño de los trabajadores, se puede ver marcado en niveles medios y bajos, esto debido a la falta de gestión realizada por la empresa a través de la ausencia de capacitaciones o la explotación de talentos de los elementos humanos para que se desempeñen adecuadamente.

Lo afirmado en líneas arribas se puede ver pasmado teóricamente por lo expuesto en Valle (2010), nos dice que: "El desempeño es la forma de realizar el cumplimiento de las funciones encomendadas por los colaboradores determinado en un periodo, a través de competencias, lamentablemente si la empresa no realiza esfuerzos para generar un buen desempeño de los trabajadores a través de acciones y estrategias, puede generarse la ausencia de este

En cuanto al tercer objetivo específico el cual es determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores, podemos discutir este objetivo con las investigaciones previas de García, Dennis y Cuellar (2015), quienes resolvieron que la inteligencia emocional permite que el colaborador que se desempeña dentro de una organización sea más consiente.

También se observa lo encontrado en Kholoud et al. (2016) y James y Meredith (2016), donde llegan a una conclusión colectiva, la cual les que la Inteligencia Emocional es un predictor del desempeño, no tiene un efecto lineal. Descubrieron que la Inteligencia Emocional se convierte en un predictor más fuerte del desempeño de la tarea.

Estos resultados se pueden ver rechazados de manera parcial con los encontrados en la presente investigación donde en la tabla 6, se ve observado con una inteligencia emocional y su relación con el civismo desde su perspectiva. Se puede ver que los trabajadores mientras tengan inteligencia emocional se desempeñará de una mejor manera en su desempeño cívico.

Esta afirmación se puede ver plasmada teóricamente en lo mencionado por Goleman (2008), menciona que: “la inteligencia emocional y su evidencia dentro del accionar de los trabajadores puede resultar condicionante para ámbitos como la obediencia de las normas y tareas dictaminadas por la empresa” (p,75)

A través de la discusión de resultados, podemos inferir las limitaciones metodológicas que pertenecen a la presente investigación, donde el modelo de nivel de investigación (correlacional), limita de una manera las facilitaciones de alternativas de solución para problemáticas encontradas, como lo son las investigaciones propositivas. Para las fortalezas de acuerdo al nivel correlacional la presente muestra científicamente la relación entre ambas variables de estudio permitiendo conclusiones consensadas con refuerzo estadístico.

En cuanto al aporte para el contexto metodológico y de sociedad, esta investigación tuvo como factor favorable ser hecha dentro del contexto pandémico, siendo un referente para otras investigaciones desde un entorno y contexto diferente a los siempre estudiados.

VI. CONCLUSIONES

1. La tabla observa una correlación con ,478 desde la prueba estadística. La inteligencia emocional construye habilidades adecuadas que permiten de esta manera tener un mejor criterio para desempeñarse adecuadamente para el alcance de las metas trazadas dadas por la empresa (tabla 1).
2. Muestra que el 58.7% de los trabajadores que ubicaron a su inteligencia emocional de manera media, Se puede observar que los trabajadores presentan una inteligencia emocional que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas. También se puede observar que el nivel más predominante según la empatía, se muestra que los trabajadores poseen una empatía media con 56.0%, seguido de una empatía baja con 33.3%, donde se permite conocer que el trabajador no cuenta con una empatía muy alta debido a que no se ponen en lugar del otro, siendo un factor desfavorable a la hora de tener una atención al cliente o interacción con los compañeros correcta (tabla 2 y 3).
3. Se muestra el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en la evaluación de productividad, se da una predominancia en la productividad media con 61.3%, seguido de una productividad baja con 30.7%, en contraste de la productividad alta con 8.0%. Se puede observar que los trabajadores en su gran mayoría poseen una productividad media, debido que Promart al ser una empresa de cumplimiento de metas es necesario que el trabajador sea productivo, lamentablemente aun no logra llegar a una predominancia alta en su productividad (tabla 4 y 5).
4. Observa con una inteligencia emocional y su relación con el civismo desde su perspectiva. Se puede ver que los trabajadores mientras tengan inteligencia emocional se desempeñará de una mejor manera en su desempeño cívico (tabla 6).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se debe recomendar al gerente o encargado de la tienda evaluada que en conjunto con el área de recursos humanos haga estrategias y programas basados en el intercambio de roles, donde el trabajador se pondrá en los zapatos del cliente mejorando de esta manera la inteligencia emocional (habilidades como las del enfoque conductual, ejemplificación de formas de autoconocimientos y autoformas)
2. Se sugiere al jefe de recursos humanos aplicar dentro de los procesos de selección e incorporación de personal habilidades como las de lo sociable en postulantes a los puestos de trabajo de esta manera se mejora la contratación de personal que pueda tener inteligencia emocional, se sugiere un proceso de contrato del personal desde el enfoque de las habilidades sociales, eso desde un desempeño adecuado de competencias.
3. Se sugiere como recomendación al jefe de recursos humanos que, para mejorar el desempeño, se haga una charla donde se plantee mejorar las formas de compromiso cívico del personal con las funciones que desempeña.
4. Se sugiere al jefe de recursos humanos que de charlas donde se priorice la autorregulación del personal para que de esa manera identifique las funciones que debe de realizar dentro de su desempeño cívico.

REFERENCIAS

- Ashforth, B. y Humphrey, R. (2017). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(6) 88-115. <https://www.jstor.org/stable/258824>
- Ashraf, F., y Khan, M.S. (2017). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190. <https://link.springer.com/article/10.1057/abm.2013.5>
- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C., y Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 870-881. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1385601>
- Bajo, Y. y González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero. *Metas de Enfermería*, 17(10), 12-16. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80677/la-salud-emocional-y-el-desarrollo-del-bienestar-enfermero/>
- Ballestrini, M. (2017). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7^a ed.). Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Bennett, K., y Sawatzky, J. (2017). Building emotional intelligence: A strategy for emerging nurse leaders to reduce workplace bullying. *Nursing Administration Quarterly*, 37(2), 144-151. <https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e318286de5f>
- Bernstein, C., y Trimm, L. (2017). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *South African Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-12. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792/>
- Cherry, M., Fletcher, I., y O'Sullivan, H. (2017). The Influence of Medical Students' and Doctors' Attachment Style and Emotional Intelligence on Their Patient-Provider Communication. *Patient Education and Counseling*, 93, 177-187. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.05.010>

- Chong, S., Falahatl, M. y Lee, Y. (2020). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 65- 76. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234696.pdf>
- Coetzee, M., y Oosthuizen, R. (2017). Work-role psychosocial flourishing: Its mediation role on workplace bullying and employee turnover intention. *Journal of Psychology in Africa*, 27(3), 211-215. <https://doi.org/10.1080/14330237.2017.1321826>
- Coskuner, S., Costur, R., Bayhan-Karapinar, P., Metin-Camgoz, S., Ceylan, S., Demirtas-Zorbaz, S., Aktas, E., & Cifiliz, G. (2018). Mobbing, Organizational Identification, and Perceived Support: Evidence from a Higher Education Institution. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2(73), 19-40. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ejer/issue/42503/512026>
- De Miguel, V. y Prieto, J. (2020). El acoso laboral como factor determinante en la productividad y desempeño empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS* 3 (16), 25-44. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Duque, J. y Perafán, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda durante el año 2018. Tesis de Maestría. Universidad Santiago de Cali.
- Duque, J. y Ceballos, L. (2016). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 3, 9-12.
- Fernández, P. (2019). El desempeño profesional y la inteligencia emocional del egresado de Educación Inicial y Arte de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García, M., Déniz, D. y Cuéllar, M. (2017). Inteligencia emocional y emprendimiento: posibles líneas de trabajo. *Cuadernos de Administración*, 28 (51), 65-101. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cao28-51.ieep>.

- Grandey, A. (2020). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(5) 95-110.
- Gharaee, H. Razieh, J., Hamidi, J., Soltanian, A., Pahlavian, H. y Erfani, H. (2019). How Much Emotional Intelligence Effect on Health Centers Performance? A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Research in Health Sciences*, 19(3), 45 – 79.
<http://journals.umsha.ac.ir/index.php/JRHS/article/view/4987>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa*. (3 Ed). Barcelona: Kairós, S.A
- Harasemiuc, V. (2017). Evidence based relationship between mobbing and depression. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol 5, num, 29, pp. 285.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300006
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. 9ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A
- Hofstadt, C. (2017). *The book of communication skills*. (2nd Ed). Usa, California: Editions Díaz de Santos
- James, R. y Meredith E. (2020). Boss phubbing, trust, job satisfaction and employee performance. *Personality and individuals difference*. 15(5) 109 – 129.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886919306427>
- Jaramillo, D. (2020). Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi. De San Ignacio Departamento Cajamarca 2018. Tesis de Maestría. Universidad Señor de Sipan.
- Karimi, L., Leggat, S., Bartram, T. y Rada, J. (2020). The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers. *Health Care Management Review*, 45(1), 41-51.
https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2020/01000/The_effects_of_e

[motional_intelligence_training_on.6.aspx](#)

- Kholoud, A., Othman, A., Elsayed, A., y Neil, A. (2016). Relationship between emotional intelligence and sales productivity in Kuwait. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, (1), 39-45. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622016000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Leiter, M. P., Day, A., y Price, L. (2015). Attachment Styles at Work: Measurement, Collegial Relationships, and Burnout. *Burnout Research*, 2, 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.02.003>
- López, M. (2019). Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. Tesis de Maestría. Universidad de
- Manrique, S. y Robles, M. (2019). Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.
- Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35 (1), 98-110'. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/9136>
- Ngwenya, I., Aigbavboa, C. y Thwala, W. (2019). Mapping out research focus for emotional intelligence in human resource management in the construction industry. *IOP Publishing*, 64(2), 24-28. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/640/1/012018/meta>
- Ortega, M. (2017). Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de empresas manufactureras de la ciudad de Trujillo. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Paez, M. y Castaño, J. (2019). Ocupación laboral y relación entre calidad de vida laboral percibida, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en egresados universitarios. Tesis de Maestría. Universidad de Manizales.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavrovell, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A., & Perez-Gonzalez, J. C. (2017). *Development in trait emotional intelligence*

research. *Emotion Review*, 8 (4), 335-341.
<https://doi.org/10.1177/1754073916650493>

Phillips, S. (2019). How Emotional Intelligence and Job Performance Are Impacted by Various Employee Factors. *ProQuest Dissertations Publishing*, 5(2), 78 – 86.

<https://search.proquest.com/openview/34ede932048ba5f4207f2f3a597f5fe4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Raman, P., Murali, S. y NKumar, L. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of work and organizational psychology*, 32, (1), 25-37.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2015.11.002>

Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (2020). Emotional intelligence in the work. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211. <http://dx.doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>

Salvador, C. (2020). Análisis transcultural de la inteligencia emocional. Almeida: Editorial Universidad de Almerida

Schutte, N., & Loi, N. (2017). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66, 134-139.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>

Singh, K. (2017). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral* 224 (3), 28-34.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816304803>

Torres, E. (2017). *Inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la División de Cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo

UCV. (2020). “Código de ética en investigación.” In *Vicerrectorado de Investigación* (pp. 1–19). Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/18og2>

- Valle, R. (2020). *Strategic Human Resources Management*. (5th ed.) USA: Addison Wesley Iberoamericana
- Yabar, K. (2017). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. Tesis de Maestria. Universidad San Martin de Porres.Lima
- Yimin, E., Donnellan, B. y Mendoza, A. (2019). Five-factor personality domains and job performance: a second-order meta-analysis. *Personality Research Magazine*, 82(1), 56–78.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0092656619300753>
- Zeidner, M., Matthews, G., & Shemesh, D. O. (2016). Cognitive-Social Sources of Wellbeing: Differentiating the Roles of Coping Style, Social Support and Emotional Intelligence. *Journal of Happiness Studies*, 17, 2481-2501.
<https://doi.org/10.1007/s10902-015-9703-z>
- Zysberg, L. (2018). Emotional Intelligence and Health Outcomes. *Psychology*, 9(1), 2471. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.911142>.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

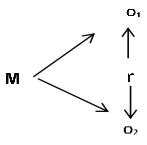
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Inteligencia Emocional	Goleman (2008), La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios	La inteligencia emocional es una capacidad que tiene el ser humano para manejar las emociones a través de diferentes criterios que apoyen la convivencia dentro de los diferentes ambientes de la vida, se medirá mediante las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, se dará a través de escala de Likert.	Autoconocimiento	Autoconcepto Autoestima	Ordinal / Likert
			Autorregulación	Manejo de estrés Control emocional	
			Motivación	Intrínseca Extrínseca	
			Empatía	Escucha Tolerancia	
			Habilidades Sociales	Capacidad de relación Manejo de las relaciones	

Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa*. (3 Ed). Barcelona: Kairós, S.A

VARIABLE	DEFINICIÓN, CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Desempeño	Robbins y Judge, (2014) quien definen al desempeño como: el cumplimiento en el esfuerzo humano de las tareas encomendadas teniendo consideración de elementos cívicos sumado con la capacidad de querer generar resultados positivos expresados en productividad. (p.65).	El desempeño es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios como el desempeño de la tarea, el cumplimiento de civismo, y la productividad se dará a través de un cuestionario en escala de Likert.	Desempeño de la tarea	Conocimiento de Trabajo Capacidad de Análisis	Ordinal / Likert
			Civismo	Compromiso con visión y misión	
				Colaboración y Cooperación Confianza y Conocimiento Retos laborales	
Productividad	Resolución de Trabajo Falta de Ausentismo Comportamiento Despreocupación				

Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Admisnitración*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.

Título	Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos	Dimensiones	Metodología	Población y Muestra
Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022	¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022?	H1: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022	V1: Inteligencia Emocional V2: Desempeño	<p>Objetivo General General. Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022.</p> <p>Específicos. Identificar el nivel el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022.</p> <p>Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los colaboradores de la empresa Sodimac, sede Chimbote, 2022.</p>	V1: Autoconocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidades Sociales V2: Desempeño de la Tarea Civismo Productividad	Aplicada Cuantitativo Descriptivo – Correlacional Transversal Donde: M = Muestra no probabilista de los trabajadores O1 = Medición de la Inteligencia emocional O2 = Medición del desempeño r: Relación que existe entre las variables en estudio. 	Población: La muestra será igual a la población (75 trabajadores) para la variable inteligencia emocional y desempeño.

Anexo 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada					
2. Me defino y auto conozco en un 100%.					
3. Siento que poseo una sólida autoestima.					
4. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.					
5. Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.					
6. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					
7. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.					
8. Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					
9. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					
10. Me motiva a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.					
11. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.					
12. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas					
13. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones					
14. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.					
15. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente					
16. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.					

17. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.					
18. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la Inteligencia Emocional

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Henry Alvarado
- f. **Medición:** Nivel de la inteligencia emocional
- g. **Administración:** Trabajadores
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la inteligencia emocional

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Satisfacción Laboral, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,836$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	18

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 18 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Autoconocimiento	1, 2, 3
Autorregulación	4, 5, 6, 7
Motivación	7, 9, 10, 11
Empatía	12, 13, 14
Habilidades sociales	15, 16, 17, 18

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Inteligencia Emocional				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Inteligencia Emocional	18	90	68 a 90	Alta
			43 a 67	Media
			18 a 42	Baja
Dimensiones de la inteligencia emocional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Autoconocimiento	3	15	12 - 15	Alta
			7 - 11	Media
			3 - 6	Baja
Autorregulación	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Motivación	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Empatía	3	15	12 - 15	Alta
			7 - 11	Media
			3 - 6	Baja
Habilidades sociales	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a					
5. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo					
7. Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa					
8. Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera					
9. Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional					
10. Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.					
11. Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes					
12. Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo					
13. Considera usted que se desempeña adecuadamente frente a un reto laboral.					
14. Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
15. Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					

16. Constantemente llega temprano a su centro de labor.					
17. Presenta y cumple a tiempo las metas solicitadas.					
18. Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
19. No tiene dificultades para trabajar en equipo.					
20. Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
21. Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
22. Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Pereda y Ortiz
- f. **Medición:** Nivel del desempeño
- g. **Administración:** Trabajadores
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Satisfacción Laboral, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,854$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	22

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Items
Desempeño de la tarea	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Civismo	9, 10, 11, 12, 13
Productividad	14, 15, 16, 17, 18, 19 20, 21, 22

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Desempeño				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño	22	135	99 - 135	Alta
			63 - 98	Media
			27 - 62	Baja
Dimensiones del desempeño				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño de la tarea	8	40	30 - 40	Alta
			18 - 29	Media
			8 - 17	Baja
Civismo	5	25	19 - 25	Alta
			12 - 18	Media
			5 - 11	Baja
Productividad	9	45	36 - 45	Alta
			22 - 35	Media
			9 - 21	Baja

Anexo 4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD.

Matriz de validación

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre indicador y la respuesta			
									Si	NO	Si	No	Si	No	Si	No		
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autoconcepto	1. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada						X		X		X		X			
			2. Me defino y auto conozco en un 100%.						X		X		X		X			
	Autoestima	3. Siento que poseo una sólida autoestima.						X		X		X		X				
	Autorregulación	Manejo de estrés	4. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.						X		X		X		X			
			5. Cuando tengo estrés, canalizo						X		X		X		X			

			adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.														
			6. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					x		X		X		X			
		Control emocional	7. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.							X		X		X			
Motivación		Motivación intrínseca	8. Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					X		X		X		X			
			9. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					X		X		X		X			
		Motivación extrínseca	10. Me motiva a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite					X		X		X		X			

			desempeñarme mejor como persona.														
			11. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.					X		X		X		X			
Empatía	Escucha		12. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas					X		X		X		X			
	Tolerancia		13. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones					X		X		X		X			
			14. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.						X		X		X		X		
Habilidades sociales	Capacidad de relación		15. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente					X		X		X		X			
			16. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de					X		X		X		X			

			la ejecución de mi trabajo.														
		Manejo de relaciones	17. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.						X		X		X		X		
			18. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la inteligencia Emocional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas

DNI: 25573328

REGISTRO DE SUNEDU DE EXPERTOS

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 10/12/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>
CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/11/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>
CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - Fecha de diploma: 10/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA Fecha de diploma: 10/03/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre indicador y la respuesta			
									Si	NO	Si	No	Si	No	Si	No		
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autoconcepto	1. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada						X		X		X		X			
			2. Me defino y auto conozco en un 100%.						X		X		X		X			
	Autoestima	3. Siento que poseo una sólida autoestima.							X		X		X		X			
	Autorregulación	Manejo de estrés	4. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.							X		X		X		X		
			5. Cuando tengo estrés, canalizo							X		X		X		X		

			adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.														
			6. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					x		X		X		X			
		Control emocional	7. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.							X		X		X			
Motivación	Motivación intrínseca		8. Me motivo a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					X		X		X		X			
			9. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					X		X		X		X			
	Motivación extrínseca	10. Me motivo a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite					X		X		X		X				

			desempeñarme mejor como persona.														
			11. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.						X		X		X		X		
	Empatía	Escucha	12. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas						X		X		X		X		
		Tolerancia	13. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones						X		X		X		X		
			14. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.						X		X		X		X		
		Habilidades sociales	Capacidad de relación	15. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente						X		X		X		X	
	16. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.								X		X		X		X		

		Manejo de relaciones	17. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.						X		X		X		X		
			18. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la inteligencia Emocional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Ricardo Ruiz Villavicencio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



RICARDO RUIZ VILLAVICENCIO

Dni 09809744

REGISTRO DE SUNEDU DE EXPERTOS

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 13/04/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i></p>
<p>RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744</p>	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/08/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i></p>
<p>RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744</p>	<p>MAESTRO EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 10/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/02/2015 Fecha egreso: 08/07/2015</p>	<p>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i></p>
<p>RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744</p>	<p>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2016 Fecha egreso: 30/06/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i></p>

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022.

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre indicador y la respuesta		
									Si	NO	Si	No	Si	No	Si	No	
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autoconcepto	1. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada						X		X		X		X		
			2. Me defino y auto conozco en un 100%.						X		X		X		X		
		Autoestima	3. Siento que poseo una sólida autoestima.						X		X		X		X		
	Autorregulación	Manejo de estrés	4. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.						X		X		X		X		
			5. Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.						X		X		X		X		
			6. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales						x		X		X		X		

		Control emocional	7. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.							X		X		X		
Motivación	Motivación intrínseca		8. Me motivo a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					X		X		X		X		
			9. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					X		X		X		X		
	Motivación extrínseca		10. Me motivo a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.					X		X		X		X		
			11. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.					X		X		X		X		
	Empatía	Escucha		12. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas					X		X		X		X	
Tolerancia			13. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones					X		X		X		X		
			14. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.					X		X		X		X		

	Habilidades sociales	Capacidad de relación	15. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente						X		X		X		X		
			16. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.						X		X		X		X		
		Manejo de relaciones	17. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.						X		X		X		X		
			18. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la inteligencia Emocional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Huamani Cajaleon Diana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Huamani Cajaleon Diana

Dni 43648948

REGISTRO DE SUNEDU DE EXPERTO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUAMANI CAJALEON, DIANA LUCILA DNI 43648948	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 31/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
HUAMANI CAJALEON, DIANA LUCILA DNI 43648948	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 05/11/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
HUAMANI CAJALEON, DIANA LUCILA DNI 43648948	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS Fecha de diploma: 19/09/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2003 Fecha egreso: 17/09/2007	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>

Matriz de validación

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre indicador y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo	1. Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						X		X		X		X			
			2. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						X		X		X		X			
			3. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						X		X		X		X			
			4. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a						X		X		X		X			

	Capacidad de Análisis	5. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						x		x		x					
		6. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo						X		X		X		X			
		7. Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa						X		X		X		X			
		8. Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera						X		X		X		X			
	Civismo	Compromiso con visión y misión	9. Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional						X		X		X		X		
		Colaboración y cooperación	10. Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.						X		X		X		X		
		Confianza y	11. Considera usted adecuado compartir con los						X		X		X		X		

Productividad	crecimiento	compañeros sus aprendizajes															
		12.Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo					X		X		X		X				
		Retos laborales	13.Considera usted que se desempeña adecuadamente frente a un reto laboral.					X		X		X		X			
	Resolución del trabajo	Resolución del trabajo	14.Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					X		X		X		X			
			15.Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					X		X		X		X			
		Falta de Ausentismo	16.Constantemente llega temprano a su centro de labor.					X		X		X		X			
			17.Presenta y cumple a tiempo las metas solicitadas.					X		X		X		X			
		Comportamiento	18.Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus					X		X		X		X			

			responsabilidades														
			19.No tiene dificultades para trabajar en equipo.					X		X		X		X			
			20.Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					X		X		X		X			
		Despreocupación	21.Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					X		X		X		X			
			22.Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.					X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas
DNI: 25573328

Matriz de validación

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre indicador y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo	1. Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						X		X		X		X		
			1. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						X		X		X		X		
			2. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						X		X		X		X		
			3. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a						X		X		X		X		
		Capacidad de Análisis	4. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						x		x		x		x		
			5. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo						X		X		X		X		
			6. Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa						X		X		X		X		
			7. Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera						X		X		X		X		

Civismo	Compromiso con visión y misión	8. Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional							X		X		X		X			
	Colaboración y cooperación	9. Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.							X		X		X		X			
	Confianza y crecimiento	10. Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes								X		X		X		X		
		11. Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo								x		x		x		x		
	Retos laborales	12. Considera usted que se desempeña adecuadamente frente a un reto laboral.								X		X		X		X		
Productividad	Resolución del trabajo	13. Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.							X		X		X		X			
		14. Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.								X		X		X		X		
	Falta de Ausentismo	15. Constantemente llega temprano a su centro de labor.								X		X		X		X		
		16. Presenta y cumple a tiempo las metas solicitadas.								X		X		X		X		
	Comportamiento	17. Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.								X		X		X		X		
		18. No tiene dificultades para trabajar en equipo.								X		X		X		X		
		19. Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.								X		X		X		X		
	Despreocupación	20. Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.								X		X		X		X		
		21. Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.								X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Ricardo Ruiz Villavicencio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



RICARDO RUIZ VILLAVICENCIO

Dni 09809744

Matriz de validación

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre indicador y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo	22. Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						X		X		X		X		
			23. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						X		X		X		X		
			24. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						X		X		X		X		
			25. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a						X		X		X		X		
		Capacidad de Análisis	26. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						x		x		x		x		
			27. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo						X		X		X		X		
			28. Aporta algún proyecto para la mejora del						X		X		X		X		

			funcionamiento de la empresa															
			29. Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera						X		X		X		X			
Civismo	Compromiso con visión y misión		30. Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional						X		X		X		X			
	Colaboración y cooperación		31. Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.						X		X		X		X			
	Confianza y crecimiento		32. Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes							X		X		X		X		
			33. Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo							x		x		x		x		
	Retos laborales		34. Considera usted que se desempeña adecuadamente frente a un reto laboral.							X		X		X		X		
	Productividad	Resolución del trabajo		35. Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.						X		X		X		X		
			36. Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.						X		X		X		X			
Falta de Ausentismo			37. Constantemente llega temprano a su centro de labor.							X		X		X		X		
			38. Presenta y cumple a tiempo							X		X		X		X		

			las metas solicitadas.														
		Comportamiento	39. Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades .					X		X		X		X			
			40. No tiene dificultades para trabajar en equipo.					X		X		X		X			
			41. Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					X		X		X		X			
		Despreocupación	42. Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					X		X		X		X			
			43. Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.					X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Huamani Cajaleon Diana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Huamani Cajaleon Diana

Dni 43648948

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	22

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	SUMA
E1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	26
E2	1	2	1	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	53
E3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	51
E4	4	3	5	4	3	2	4	5	2	3	1	3	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	61
E5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	2	3	4	3	3	5	5	3	2	3	4	3	78
E6	2	4	2	2	4	2	2	5	2	4	1	4	5	2	5	2	2	4	1	4	3	4	66
E7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	51
E8	4	3	5	4	3	2	4	5	2	3	1	3	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	61
E9	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	2	3	4	3	3	5	5	3	2	3	4	3	78
E10	1	4	2	2	4	2	2	5	2	4	1	4	5	2	5	2	2	4	1	4	3	4	65
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	1	2	5	2	3	3	5	2	1	2	5	2	5	2	65
E12	2	2	2	1	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	3	59
E13	3	3	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	2	4	3	2	1	3	2	1	2	1	45
E14	4	3	5	4	3	2	4	5	2	3	1	3	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	61
E15	2	4	1	3	4	1	3	3	1	4	3	2	2	1	5	1	1	4	3	2	1	2	53
Varianza	1,124	0,781	2,381	1,638	0,781	1,552	0,924	2,981	1,638	0,781	1,410	1,029	1,838	0,667	1,829	2,257	1,638	0,781	1,410	1,029	1,257	1,029	166,46
(Varianza de la Población)	30,752																						
K: El número de ítems							22							22									
Σ Si²: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems							30,752							21									
S_T²: La Varianza de la suma de los Ítems							166,46																
														la confiabilidad es Aceptada									

Anexos 5. REPORTE DE TURNITIN

Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Sodimac, Chimbote, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá	1%