



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los
comerciantes del Mercado 1ro de Mayo, Chaclacayo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Labrin Rojas, Kevin Ronaldo Elías (ORCID: 0000-0002-3044-7845)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios, a mi madre por creer en mí y a mi abuela que desde el cielo que siempre me guía para no rendirme y cumplir mis metas.

Agradecimiento

Primero agradecer al Mg. Edgar Cervantes Ramón, por toda su enseñanza brindada, por el apoyo y compromiso en cada asesoría, por tenerme paciencia, a mi compañera María Aranda por ser uno de los pilares para no dejarme vencer y seguir adelante con mis sueños.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	12
3.1.1. Enfoque.....	12
3.1.2. Tipo	12
3.1.3. Nivel	12
3.1.4. Diseño	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.2.1. Inteligencia Emocional.....	13
3.2.2. Desempeño Laboral	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Criterios de selección	14
3.3.3. Muestra	14
3.3.4. Unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.4.1. Técnica.....	14
3.4.2. Instrumento	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.6.1. Estadística descriptiva.....	19
3.6.2. Estadística inferencial.....	19
3.7. Aspectos éticos	19

IV. RESULTADOS.....	20
4.1 . Estadística descriptiva	20
4.2. Estadística inferencial.....	25
4.2.1. Prueba de normalidad	25
4.2.2 Prueba de hipótesis.....	25
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	39

Índice de Tablas

Tabla 1 Validación por juicios de expertos: Inteligencia emocional	15
Tabla 2 Validación por juicio de expertos: Desempeño laboral	16
Tabla 3 Información personal de los 3 expertos	16
Tabla 4 Resultados de análisis de fiabilidad general	17
Tabla 5 Resultados de análisis de fiabilidad de la variable inteligencia emocional	17
Tabla 6 Resultados de análisis de fiabilidad de la variable desempeño laboral	18
Tabla 7 Resultado descriptivo de inteligencia emocional	20
Tabla 8 Resultado descriptivo de desempeño laboral	21
Tabla 9 Resultado descriptivo de la autoconciencia	22
Tabla 10 Resultado descriptivo del autocontrol	23
Tabla 11 Resultado descriptivo de automotivación	24
Tabla 12 Prueba de normalidad de la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral.....	25
Tabla 13 Prueba de hipótesis correlacional entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	26
Tabla 14 Prueba de hipótesis correlacional entre la autoconciencia y el desempeño laboral	27
Tabla 15 Prueba de hipótesis correlacional entre el autocontrol y el desempeño laboral.....	28
Tabla 16 Prueba de hipótesis correlacional entre la automotivación y el desempeño laboral	29

Índice de figuras

Figura 1. Inteligencia emocional	20
Figura 2. Desempeño laboral	21
Figura 3. Autoconciencia	22
Figura 4. Autocontrol	23
Figura 5. Automotivación.....	24

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021. Fue una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Teniendo a 30 comerciantes que participaron, realizando un muestreo censal, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, la validez fue por medio de juicio de expertos y la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, con un resultado 0.976, el instrumento tuvo una escala de medición ordinal en base a la escala de Likert, para la prueba de hipótesis se usó el estadístico Rho de Spearman $= 1.000$ y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, donde se demuestra que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral. Finalizando la inteligencia emocional tiene una relación positiva perfecta con el desempeño laboral donde se concluye que para lograr un óptimo desempeño laboral entre los comerciantes es necesario motivar e impulsar el correcto uso de las emociones en determinado momento.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Automotivación

ABSTRACT

The general objective of the present work was to determine the relationship between emotional intelligence and the job performance of merchants in the May 1 market, Chaclacayo 2021. It was an applied research, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental design cross-section. Having 30 merchants who participated, performing a census sampling, the survey technique and the questionnaire instrument were used, the validity was through expert judgment and the reliability through Cronbach's alpha, with a result of 0.976, the instrument had an ordinal measurement scale based on the Likert scale, for the hypothesis test, the Spearman Rho statistic = 1,000 was used and a significance level of $0.000 < 0.05$, where it is shown that emotional intelligence is related to performance labor. Ending emotional intelligence has a perfect positive relationship with job performance where it is concluded that to achieve optimal job performance among merchants it is necessary to motivate and promote the correct use of emotions at a certain time.

Keywords: Emotional intelligence, Job performance, Self-motivation

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el diario Expok News (2015) en una publicación mencionó que para mejorar las organizaciones fue necesario analizar la posesión que ocupa el desempeño laboral en los equipos de trabajo, para poder evaluar las condiciones laborales en las cuales ellos se desenvuelven, asimismo motiven a que los colaboradores mejoren su rendimiento. Por ello se realizó una encuesta dirigida a mil colaboradores de 13 naciones distintas, entre ellos México. Se concluyó basándose en los resultados conseguidos que el talento humano de una organización en gran mayoría no se encuentra comprometidos con la empresa y las funciones de su cargo. Entre los países con mayor grado de motivación se encuentran China y Estados Unidos con un 19%, luego la India con un 17%, posteriormente Brasil con un 16%. Por último las naciones de Alemania, Italia, Australia, Gran Bretaña y México tienen un 14%.

A nivel nacional en una publicación del artículo innovación educativa publicada por Delgado (2020), nos indicó que la inteligencia emocional es una gran alternativa para poder eludir un tropiezo frente a una situación en la que estén involucradas nuestras emociones. Asimismo, contener una emoción puede ser perjudicial y puede ocasionar una actitud negativa del individuo. Por ello fue necesario expresar los sentimientos para poder actuar de una forma correcta. En otras palabras, toda persona necesita analizar sus emociones y tomar aptitud de una persona adulta, en vez de ser manipulados por ellos. Otro criterio fue manejar cualquier tipo de crisis emocional, mantener la calma y orientarse en que podemos manejar esa situación. Con la intención que el individuo pueda realizar sus compras de abastecimiento de productos sin caer ante una situación de pánico. Por otro lado se recomendó el desarrollo de actividades de jardinería o manualidades con finalidad de poder controlar la ansiedad de la persona.

A nivel local, El Mercado Primero de Mayo Chaclacayo es una organización de suministros de alimentos de primera necesidad de tipo Minorista que se fundó en el año 1991, en el pasar de los años se

posicionó en la mente del cliente como un mercado tradicional. Se identificó una serie de problemas vinculados al desempeño laboral de los comerciantes a la atención del público y la convivencia con sus compañeros de trabajo, esto se debió a que no se está atendiendo de acuerdo lo que espera el consumidor, es por ello que no se tomó atención a la automotivación de los consumidores, la lenta atención, el despacho de sus productos que no están como ellos requieren. No estuvieron innovando las balanzas, los equipos de atención, poca iluminación, de tal manera que no se le brindó las condiciones apropiadas para que el cliente sin riesgo pueda adquirir los productos y se demostró el disgusto de los clientes a tal punto que algunos van a buscar a otros puestos, el producto que habitualmente consumen por una muestra negativa de satisfacción, se identificó que no hay un manejo emocional de los comerciantes. Se expresó a la autoconciencia que solo el comerciante se preocupa por uno mismo y no en el estado de ánimo de los demás, debido a problemas que tienen por el miedo del contagio directo de las personas que ingresan al mercado, además no existió las habilidades sociales de parte de los comerciantes ni de sus compañeros de trabajo. Por último, no se dio el autocontrol a tal extremo que los comerciantes no consideraron esta situación, no sabían manejar sus emociones reaccionando de mala manera generando un clima desfavorable entre los comerciantes y clientes. De proseguir con estos problemas los clientes habituales a este mercado se perdieron paulatinamente perjudicando así a los negocios como pérdida de clientes, pérdidas de identidad en la zona con el mercado. Por esta razón el estudio buscó determinar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo Chaclacayo 2021.

A continuación, el problema general de esta investigación se formula de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021?

Seguidamente le presentamos los problemas específicos que se formularon para esta investigación:

- ¿Cuál es la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021?

Como justificación teórica se pudo decir que, ante las variedades de obstáculos en el entorno laboral, se requirió tomar mucho interés a la ciencia de las habilidades emocionales en la investigación de la conciencia y vida afectiva, en relación con eso se pudo decir que la definición de la inteligencia emocional de los comerciantes del mercado 1ro de mayo tuvo la finalidad demostrar rol de importancia que ejercen las emociones en nuestro intelecto, adaptación social y equilibrio personal.

La justificación práctica nos permitió conocer el comportamiento de los comerciantes dentro del mercado 1ro de mayo en un tiempo específico, para desarrollarse de una manera continua, con la intención de adquirir excelentes para retroalimentar los procedimientos del trabajo.

La justificación metodológica, para poder llegar al objetivo propuesto se utilizó la técnica de las encuestas para los comerciantes, para estar al tanto de cómo fue su desarrollo de la inteligencia emocional aplicada al desempeño laboral de los comerciantes del mercado, una vez que se culminó la validez, se podrá utilizar para otros mercados de centros comerciales.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.
- Identificar la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.
- Identificar la relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

Hipótesis general:

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

Hipótesis específicas:

- Existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.
- Existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.
- Existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como contenido se interpretó los antecedentes nacionales previas que nos ayudó a respaldar la tesis, como dijo Deza y Malca (2016) "*Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo* – 2016". Cuyo objetivo era determinar la correlación de las variables estudiadas. De enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, donde participaron 114 trabajadores. Su resultado fue que la inteligencia emocional es frecuente en un 54% por lo que emocionalmente el talento humano está en nivel apto para cumplir con el desarrollo de sus actividades. Y el desempeño laboral del talento humano en la institución es regular en un 68%, se obtuvo como resultado un grado alto de insatisfacción. Concluyendo que la inteligencia emocional del talento humano de la UGEL es intermedia siendo el origen más importante ya que los colaboradores no están comprometidos con cumplimiento de sus labores, lo que perjudica la ejecución de las diligencias de la empresa.

Según Flores, Polo, y Torres (2018), "*Inteligencia emocional y desempeño docente en las instituciones educativas FAP de Lima*". Su objetivo fue identificar el grado de relación entre las variables indicadas. Se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. Cuya población la conformaron 331 profesores de las dos instituciones FAP de Lima y según los resultados conseguidos por medio del desarrollo de datos. ($r= 0,581$; Sig.= 0,000). Finiquitaron que existe una relación de las variables investigadas.

De acuerdo con Saldaña (2020) en su investigación "*Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*". Optó por definir la relación de las variables mencionadas en su título, aplicados a consultoría, siendo una cuantitativa de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Siendo que sus resultados evidencian con el nivel de significancia

bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.840). Concluyó que existe una correlación positiva fuerte de parte de las variables investigadas.

Herrera (2016) *“La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín”*. La intención fue determinar la correlación de las dos variables en cuestión. El estudio es de corte transaccional de tipo correlacional, donde obtuvo como resultado su confiabilidad mediante del alfa de cronbach con un 0,93 para inteligencia emocional y un 0,87 para desempeño laboral, lo que indicó la fiabilidad del instrumento. Con el coeficiente Rho Spearman, los efectos mostraron una relación ($\rho = 0.729^{**}; p < 0,01$). Es decir, al ser superior sea la inteligencia emocional en el talento humano, superior será su desempeño.

Para Acuña (2016) *“Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”*, la intención de esta investigación fue establecer la relación de las dos variables. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental corte transversal y nivel correlacional. Se aplicó un cuestionario donde resultó el coeficiente Rho Spearman un 0.666 y sig 0,000, se pudo concluir que las variables estudiadas tienen una relación directa.

En el ámbito internacional tuvimos a Suleman, Syed, Mahmood, y Hussain (2020) en su artículo *Correlación entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral: Evidencia de un estudio transversal entre los directores de escuelas secundarias en Khyber Pakhtunkhwa Pakistán*, su objetivo fue precisar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre los directores de las escuelas secundarias en Khyber Pakhtunkhwa. Diseño de investigación es sistemático con estudio correlativa, descriptiva y cuantitativa, al determinar el coeficiente de confiabilidad dividido en dos mitades se encontró como 0.88. La validez de contenido de la escala se calculó como un nivel de significancia de 0,93. Para validar la escala, distribuyó entre los ejecutivos indios y se acumuló la información

deseada, Además se manifestó la correlación positiva de manera moderada la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, concluyeron que la inteligencia emocional asegura la satisfacción laboral de las personas y estimula el rendimiento total de una empresa.

De acuerdo a Gong, Cheng, y Wang (2019) en su artículo *La influencia de la inteligencia emocional en el agotamiento y el rendimiento laboral: Efecto mediador del capital psicológico*, su objetivo fue comprobar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño efecto mediador del capital psicológico, la investigación es de tipo aplicada con nivel correlacional de diseño no experimental transversal, tuvo como resultados el alfa de Cronbach que cada escala alcanzó un buen nivel por encima de 0,8 y el coeficiente de confiabilidad de cada dimensión de cada escala superó el 0,7, lo que indica un nivel aceptable de confiabilidad. Concluyeron que se evidencia una relación significativa.

De acuerdo con Mohamad (2016) en su artículo, *Inteligencia emocional y rendimiento laboral: Un estudio entre profesores de Malasia, conociendo su objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en un estudio entre maestros de Malasia*, siendo una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional que tuvo datos a través de un cuestionario donde obtuvo como resultado entre ambas variables, $r=0.477$, $n=212$, $p<0,05$, el nivel es superior de inteligencia emocional asociado a un nivel elevado de rendimiento laboral de los evaluados. Concluyendo rotundamente que existió una fuerte relación positiva significativa.

Como expresan Dhani, Sehwat, y Sharma (2016) en su artículo, *relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral: Un estudio en el contexto indio*, su objetivo fue determinar la correlación. Siendo una investigación cuantitativa no experimental y corte transversal, según la hipótesis de estudio establece que había correlaciones significativas y positivas entre las variables $\rho=0,746$ ($p < 0,01$) en

conclusión, pudo observar de esta investigación que la inteligencia emocional desarrolla relaciones superiores en el trabajo y que tiene la capacidad de mejorar el rendimiento laboral de la población en general.

Según Pekaar, Linden, Bakker, & Born (2017) en su artículo, *“Inteligencia emocional y rendimiento laboral: El papel de la promulgación y el enfoque en las emociones de los demás”*. Optaron el objetivo determinar la relación de las variables, siendo la investigación cuantitativa, de diseño correlacional, obteniendo una significancia de ($\rho = .504, p < .001$), entre las variables dando como conclusión una relación positiva.

A continuación, se plantearon conceptos escritos por diferentes autores referidos a la primera variable inteligencia emocional.

El tema inteligencia emocional es un estudio natural basado en las emociones para ello, según Jiménez, León & Calvalcante (2020) define que, las emociones son elaboradas rápidamente por interacciones, relaciones sociales y sistemas culturales que sufren las personas a lograr el cumplimiento de sus objetivos, realizar trabajos.

Entonces la inteligencia emocional para Arrabal (2018), indica que es poder de la aprobación y la administración de una forma tolerable de los sentimientos tomando en cuenta el poder que poseen durante el proceso de la vida de la persona.

Extendiendo, Mayer y Salovey (2017), es la facultad de monitorizar nuestras sentimientos y emociones, con la finalidad de diferenciarlos y manejar la información que consigamos para dirigir nuestros pensamientos y actos.

Por último, Bariso (2018), menciona que es la capacidad del sujeto para emplear ese conocimiento y ajustar su conducta con los demás, con la finalidad de obtener los resultados deseados.

Por consiguiente, tras haber determinado algunos conceptos sobre la primera variable, inteligencia emocional, por distintos autores, se encuentran tres dimensiones que se consideran las más importantes: Autoconciencia, Autocontrol y Automotivación.

La primera dimensión de la variable inteligencia emocional es la autoconciencia que según Cervino (2016), la define como una corriente de conocimientos acerca de nuestros sentimientos y pensamientos, siendo capaz de relacionarse con el ambiente externo, con los otros de su propio ser como individuo.

Y según como expresa Feize (2020) es de sí mismo una habilidad profesional que incluye observar y reflexionar sobre los sentimientos, pensamientos.

La segunda dimensión comprende el autocontrol. Para ello Challco, Rodríguez y Jaimes (2016) definen como una voluntad accesible de parte de la persona para poder cambiar su comportamiento al momento de reaccionar frente a una situación, con la finalidad de producir un resultado positivo o negativo en su ambiente. Continuando Wilcox & Prokopec (2019) señalan que esta es fundamental para la capacidad de las personas de funcionar en muchos ámbitos. El autocontrol permite a las personas lograr importantes resultados en la vida (por ejemplo, la jubilación), mantener una buena salud y mejorar su bienestar.

Continuando la tercera dimensión que es la automotivación citando a Valencia, García y Colunga (2017) lo consideran como aquella competencia de autonomía emocional, que permite que conlleva emocionalmente en el desarrollo de tareas de la persona tanto en un contexto profesional, social y personal. Por último, como lo

hacen notar Kazén, Kuhl, & Leicht (2015) manifiestan que es la competencia que se asocia con el acceso a sí mismo y con la intuición.

De la misma manera, ahora pasaremos a explicar la segunda variable de la investigación, siendo esto el desempeño laboral, nos respaldamos con los conceptos.

Para Milkovich y Boudrem (2015) definen como el nivel en el cual el colaborador acata con los requisitos de trabajo. Asimismo, empleando las palabras

de Robbins, Stephen, y Coulter (2013) expresan, un procedimiento para establecer el nivel de éxito de la empresa en el cumplimiento de sus objetos generales y de sus actividades. Es así como tenemos en cuenta a Chiang y Martín (2015) afirman que es la eficacia del talento humano que labora internamente en las empresas, juega un rol vital para la organización.

Por consiguiente, después de haber definido varios conceptos de la segunda variable desempeño laboral por distintos autores, se observa tres dimensiones que son las más importantes: calidad de trabajo, conocimiento de trabajo y responsabilidad.

La primera dimensión de la variable desempeño laboral es la particularidad de trabajo que, asimismo Mosaly, y otros (2018) deducen que está determinada por el objetivo que debe alcanzarse mediante la realización de trabajos y es independiente del individuo. Por ello como afirman Radzuan, Noranee, Manso, Aziz, y Som (2020) es muy crucial dentro de las organizaciones para atraer y retener continuamente a los empleados en la labor donde se desarrollan.

La segunda dimensión integra del conocimiento de trabajo que desde el punto de vista de Hasija, Padmanabhan, y Rampal (2020) se ha permitido para una evaluación más objetiva, lo que no sólo facilita tener un cliente más fiable de retroalimentación y calificaciones, pero también facilita la creación de contratos basados en el desempeño. Por otra parte, Cullen, Ferree, y Verloo (2019) se enfatiza en sí mismo que tiene un papel en el mantenimiento del género, relaciones, estructuras, prácticas y desigualdades.

Continuamos con la tercera dimensión que es responsabilidad Citando a Ming, Tee, y Hua (2018) manifiesta que las empresas se limitan al cumplimiento de los reglamentos a los que están obligados por ley. Por último, desde el punto de vista de Allen (2020) menciona que esto significa cumplir sus promesas. Aunque la responsabilidad no es sinónimo de confianza, se puede asociar la responsabilidad con la honestidad, que es otra importante lección que los jóvenes líderes aprenden.

Seguidamente definiremos algunas teorías que se relacionan con nuestras variables de estudio, lo cual son la inteligencia emocional y desempeño laboral.

Citando a Coker (2019) nos manifiesta que las observaciones a los individuos crean una representación cognitiva de una habilidad mediante la abstracción de características críticas del movimiento modelado. Esta representación sirve para guiar los posteriores intentos de movimiento.

Teniendo en cuenta a Willmore (2019) nos dice que la evaluación determinara qué progresos se han hecho, cómo lo mejor, y lo que debería pasar después.

Como expresan Herrera y Betancourt (2016) la toma de decisiones nos otorga a seleccionar la mejor alternativa para resolución de problemáticas en una organización y el cumplimiento de objetivos plasmados en una situación de riesgo.

Como señala Pulido y Herrera (2017) la influencia, forma clave en el desempeño académico, actuando directamente sobre el aprendizaje.

Como afirma Shafir, Schartz, Blecher, y Sheppes (2015) la influencia emocional es el papel regulador de la intensidad emocional en la implementación de la distracción y la reevaluación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

Este proyecto posee el enfoque cuantitativo por la recolección de información, el cual servirá poder contrastar la hipótesis por medio de análisis estadísticos.

Se denomina cuantitativa ya que Mousalli (2015), indica que busca conseguir una meta que percibe los procedimientos para la formulación y demostración de hipótesis.

3.1.2. Tipo

Fue aplicada porque son las teorías vigentes para poder resolver casos prácticos de un problema determinado.

Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), destacan a llamarse tipo aplicadas cuando se apoyan a los resultados de la investigación básica,

que de acuerdo a ello se establecen problemas e hipótesis para que puedan resolver casos prácticos.

3.1.3. Nivel

Es correlacional, busca medir el grado de relación estadística de variables relacionadas.

Según la autora Mejía (2019), consiste en medir dos variables y que establezcan una relación estadística con la conclusión de manifestar su correlación.

3.1.4. Diseño

De diseño no experimenta no hay alteración de variables y se observó los acontecimientos en su situación real.

Por ello Hernández et al. (2014), asevera que estos son estudios que plasman sin la necesidad de manipular las variables trabajadas, sino que se estudia en su período originario.

El estudio fue de corte transversal, Manterola et al. (2019), afirma, son aquellas mediciones que hacen en un solo tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Carballo y Guelmes (2016), mencionan que las variables establecen concepciones creadas que son adecuados de forma premeditada hacia una intención científica, se delimita para que pueda ser estudiado y medido.

Respecto a la actual indagación se tomó variables cualitativas cuyo enfoque es cuantitativo, Tacillo (2016), comentó, las variables cualitativas son las que escogen cualidades de parte de los objetos del proyecto, se asignan cualidades de los sucesos científicos y se clasifican.

3.2.1 Inteligencia Emocional

Arrabal (2018), es la capacidad de la conformidad y el manejo consiente de las emociones teniendo presente de manera fundamental todas las decisiones en nuestra vida.

Definición operacional, se ejecutó la comprobación de la variable mediante el cuestionario donde se utilizó la escala de Likert, (desde 1=Nunca hasta 5=Siempre). Cada dimensión está compuesta por más de 2 ítems

3.2.2 Desempeño Laboral

Definición conceptual, para Milkovich y Boudrem (2015) definen como el grado en el cual el colaborador cumple con las exigencias del trabajo.

Definición operacional, se efectuó la medición con un cuestionario donde se utilizó la escala de Likert, (desde 1=Nunca hasta 5=Siempre). Cada dimensión está compuesta por más de 2 ítems.

(Ver Anexo N°1)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se estableció por 30 comerciantes encontrados dentro del Mercado 1ro de Mayo de Chaclacayo, llegan a ser la población objetiva

Es todo el universo, formado por individuos con cualidades

similares que según Will (2020), define, es el conjunto completo que se extrae una muestra estadística, como un conjunto de diversas personas agrupadas por una característica común.

Además, fue una población finita dado que representa el número de comerciantes.

3.3.2. Criterios desección

Inclusión

Son los comerciantes que laboran en el mercado 1ro de mayo Chaclacayo.

Exclusión

No se consideró a los ambulantes que se encuentran alrededor del mercado 1ro de mayo Chaclacayo.

3.3.3. Muestra

La muestra se conforma por 30 comerciantes, ya que se trabajó con el estable la población por ser menor a 100 comerciantes.

Según manifiesta Romaní (2018), reconoce muestra censal porque se va a seleccionar a toda la población, al considerarse un número adaptable de personas. Es por ello que toda la unidad de estudio se toma como muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Se consideró al comerciante que labora en el mercado 1ro de Mayo Chaclacayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección

de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta, ha sido empleada, para el propósito de tener información para desarrollar la tesis, además acudió a los medios digitales para interpretar la respuesta al cuestionario.

La encuesta según Lastra (2015), está destinada para la recolección de datos a través de interrogantes, dándole a ellas respuestas que nos permitirá una pronta tabulación con análisis de información.

3.4.2. Instrumento

Para registrar los datos se utilizó el cuestionario. El instrumento fue de tipo Likert que abarca 5 escalas que permitirá medir, es por ello que también se calculó con 32 ítems.

De acuerdo con Meneses & Rodríguez (2016), indican que el cuestionario es un instrumento por el cual permite la recopilación de datos específicos a partir de una variedad de preguntas elaboradas a la muestra con el propósito de analizarse y validar las hipótesis establecidas (Ver anexo N° 2).

Validez

Se empleó la validación mediante el juicio de expertos, en donde se autorizó la validación, la consistencia y coherencia del instrumento.

Contreras (2015) se refiere a la validez como la idoneidad de un instrumento para medir de forma significativa y de manera correcta con lo propuesto.

Tabla 1

Validación por juicios de expertos: Inteligencia emocional

CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	87%	92%	87%	266%
Objetividad	88%	92%	88%	268%
Pertinencia	88%	92%	88%	268%
Actualidad	88%	92%	91%	271%
Organización	89%	92%	89%	270%
Suficiencia	88%	92%	88%	268%
Intencionalidad	88%	92%	90%	270%
Consistencia	88%	92%	88%	268%
Coherencia	88%	92%	88%	268%
Metodología	88%	92%	91%	271%
			TOTAL	2688%
			CV	90%

En la tabla 1 de acuerdo al resultado de la primera variable validados por los expertos se adquirió un 90%, lo que significó que se encuentra en un rango excelente y aplicable el cuestionario para dicha tesis.

Tabla 2

Validación por juicio de expertos: Desempeño laboral

CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	93%	87%	265%
Objetividad	88%	93%	92%	273%
Pertinencia	88%	93%	90%	271%
Actualidad	88%	93%	89%	270%
Organización	91%	93%	91%	275%
Suficiencia	88%	93%	89%	270%
Intencionalidad	88%	93%	91%	272%
Consistencia	89%	93%	89%	271%
Coherencia	88%	93%	88%	269%
Metodología	90%	93%	92%	275%
			TOTAL	2711%
			CV	90%

En la tabla 2, se tiene la validez con el promedio total de 90%, es decir que se encuentra en un nivel excelente de evaluación.

Tabla 3

Información personal de los 3 expertos

Nombres de los expertos validadores	
Experto N° 1	Dr. La Cruz Arango Oscar David
Experto N° 2	Dr. Bardales Cárdenas Miguel
Experto N° 3	Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham

Confiabilidad

A través del alfa de Cronbach se midió la fiabilidad del instrumento, utilizó el programa IBM SPSS y se determinó los estándares del coeficiente de confiabilidad, las preguntas mostraron un dominio para cada variable de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan la capacidad que poseen para lograr resultados similares cuando se aplica varias veces a sujetos o individuos de estudios (Ver anexo N° 3).

Alfa de Cronbach general

Tabla 4

Resultados de análisis de fiabilidad general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	32

Habiendo utilizado instrumentales de medida de ambas variables de estudio se ha extraído de manera global, la fiabilidad de 0.976, nos indica que el cuestionario es adaptable para la investigación.

Tabla 5

Resultados de análisis de fiabilidad de la variable inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	18

El resultado del cuestionario respecto a la variable inteligencia emocional fue de 0.956, este revela la eficiencia del cuestionario y su aplicabilidad en la investigación.

Tabla 6*Resultados de análisis de fiabilidad de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	14

Correspondiente al cuestionario del desempeño laboral se supo que la fiabilidad fue de 0.941, que demuestra la herramienta de medición es perfecto y se puede aplicar en el estudio.

3.5 Procedimientos

Para seleccionar el tema, se empezó con el análisis de la problemática actual del mercado 1ro mayo, inmediatamente pudo crearse el nombre de la investigación compuesta por dos variables cualitativas. En seguida realizaron la introducción que está conformada por la explicación sobre la realidad problemática empezando con lo internacional, nacional y terminando con el lugar de estudio. Posteriormente se realizó la formulación del problema, las justificaciones, seguidamente planteamos los objetivos e hipótesis. Se continuo con la búsqueda de información paracontinuar con la redacción del marco teórico que está constituida por antecedentes internacionales ynacionales. Luego elaboró la metodología, consecutivamente definirán la población. También, la investigación, hizo uso de la técnica encuesta y como herramienta el cuestionario para la recolección de datos. Se aplicaron a los comerciantes del mercado 1 de mayo de 32 preguntas con escala Likert. Una vez obtenido el total de encuestas, procedieron a establecer toda la información recolectada con ayuda de la base de datos, Excel. Finalmente trasladará la información al software estadístico SPSS V25, donde se realizó la prueba de estadística del p- valor en base a la regla de decisión con el fin de constatar las hipótesis y el grado de relación entre las variables estudiadas.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1. Estadística

descriptiva

Ayuda al investigador en brindar los resultados que se extrajo de las gráficas, tablas o cuadros. Para Mácias et al. (2016), señalan que recolecta y estudia los datos de la investigación con el fin de describir la información mediante tablas, gráficos o cuadros.

3.6.2. Estadística inferencial

De este modo la contrastación de las hipótesis se hizo mediante el Rho de Spearman, porque logro indicar la relación entre ambas variables, permitiendo así llegar a las conclusiones.

Según Hernández, et al. (2014), se usa para comprobar hipótesis y valorar parámetros.

3.7 Aspectos éticos

En la tesis no se revelaron los datos de los encuestados, con el fin de guardar la privacidad de la información brindada, de tal manera se mencionó a ellos los resultados tras la culminación de la investigación.

Agregado a ello, se ha estimado el respeto a los derechos de los literatos en la indagación, estando citados de acuerdo a las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística

descriptiva Tabla 7

Resultado descriptivo de inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi nunca	6	20,0	20,0
A veces	12	40,0	40,0
Casi siempre	12	40,0	40,0
Total	30	100,0	100,0

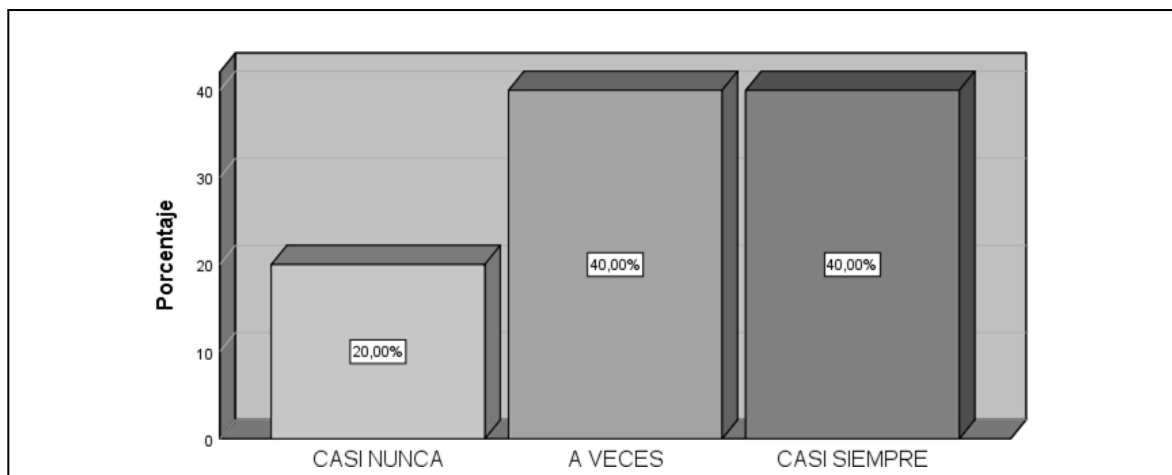
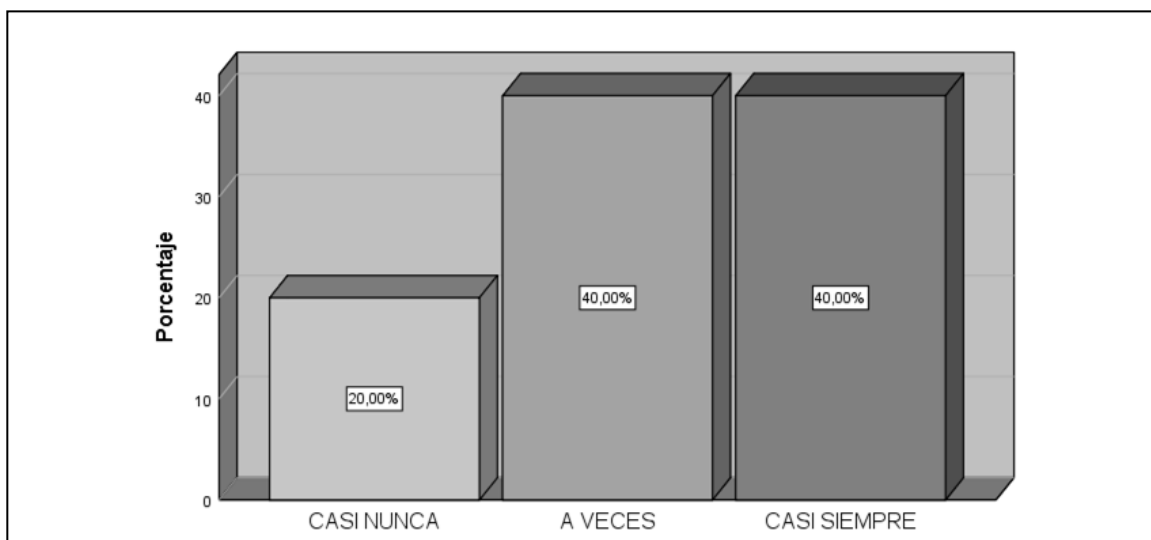


Figura 1. Inteligencia emocional

La tabla 7 y figura 1, en la muestra de 30 comerciantes que laboran en el mercado 1ro de mayo Ñana, Chaclacayo. Se halló 12 comerciantes, representan el 40%, alegaron casi siempre, se indica también 12 comerciantes manifestaron, a veces, representan el 40% y el 20% de ellos respondieron, casi nunca. Según los resultados, la mayor parte de comerciantes consideran que el uso de la inteligencia emocional tiene un efecto positivo para el desempeño laboral

Tabla 8*Resultado descriptivo de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi nunca	6	20,0	20,0
A veces	12	40,0	40,0
Casi siempre	12	40,0	40,0
Total	30	100,0	100,0

*Figura 2. Desempeño laboral*

En la muestra de 30 comerciantes que laboran en el mercado 1ro de mayo Ñana, Chaclacayo en el año 2021; el 40% que valen por 12 comerciantes manifestaron casi siempre, además muestra que también 12 colaboradores reconocieron a veces, que figura el 40% y el 20% se da casi nunca. Según los resultados, la mayor parte de comerciantes consideran que el desempeño laboral se va dando de manera positiva en el mercado.

Tabla 9
Resultado descriptivo de la autoconciencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi nunca	12	40,0	40,0
A veces	6	20,0	20,0
Casi siempre	12	40,0	40,0
Total	30	100,0	100,0

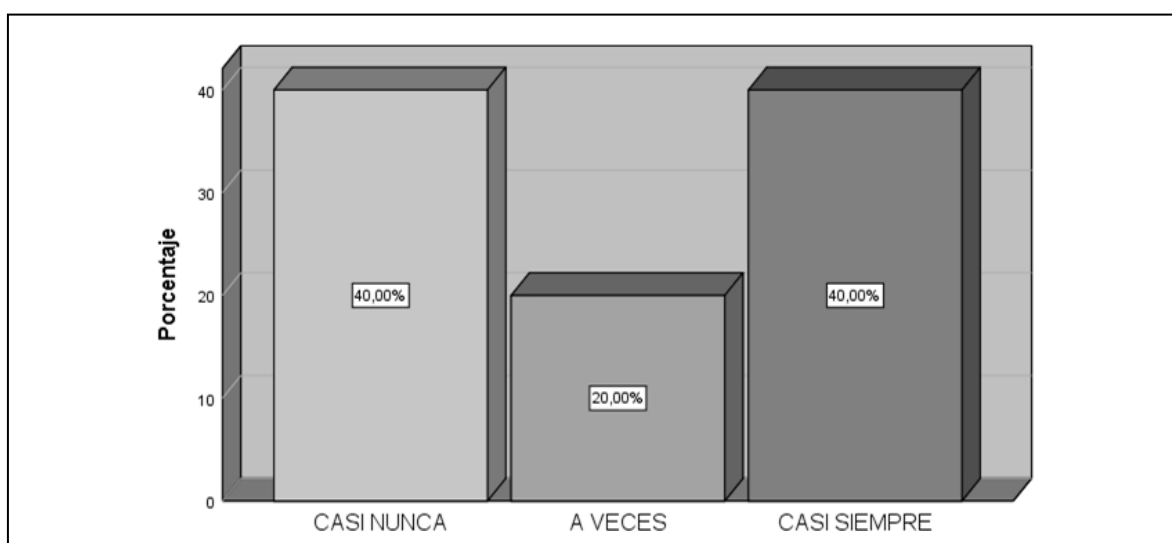
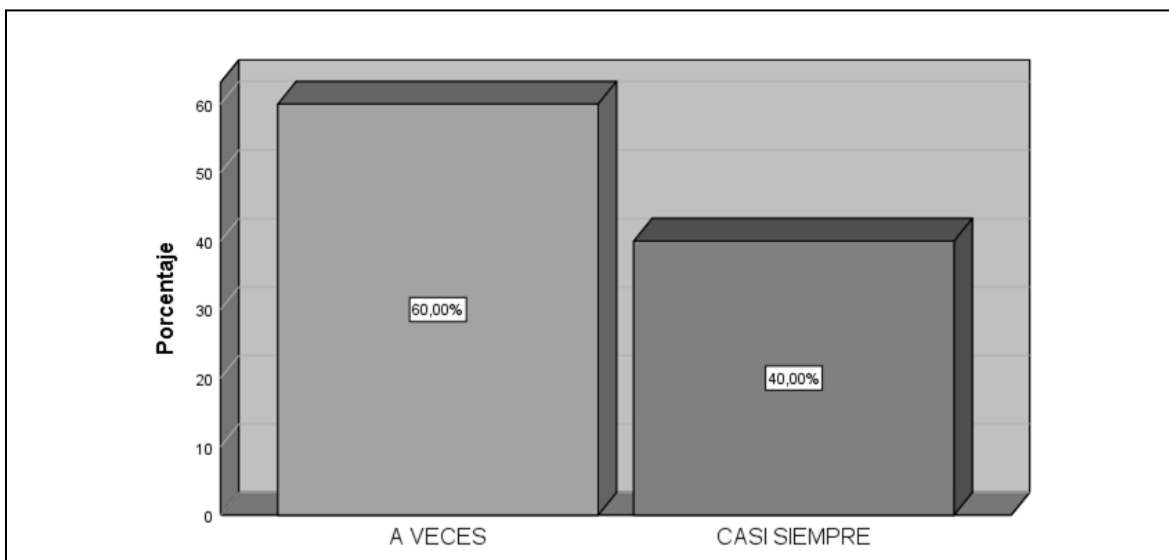


Figura 3. Autoconciencia

En la muestra de 30 comerciantes que laboran en el mercado 1ro de mayo Ñana, Chaclacayo en el año 2021, el 40% que valen por a 12 comerciantes manifestaron casi siempre, igualmente 12 colaboradores respondieron casi nunca, simboliza el 40% y el otro 20% respondieron a veces. Según los resultados, gran parte de los comerciantes consideran que la autoconciencia jugará un rol importante para el desempeño laboral.

Tabla 10*Resultado descriptivo del autocontrol*

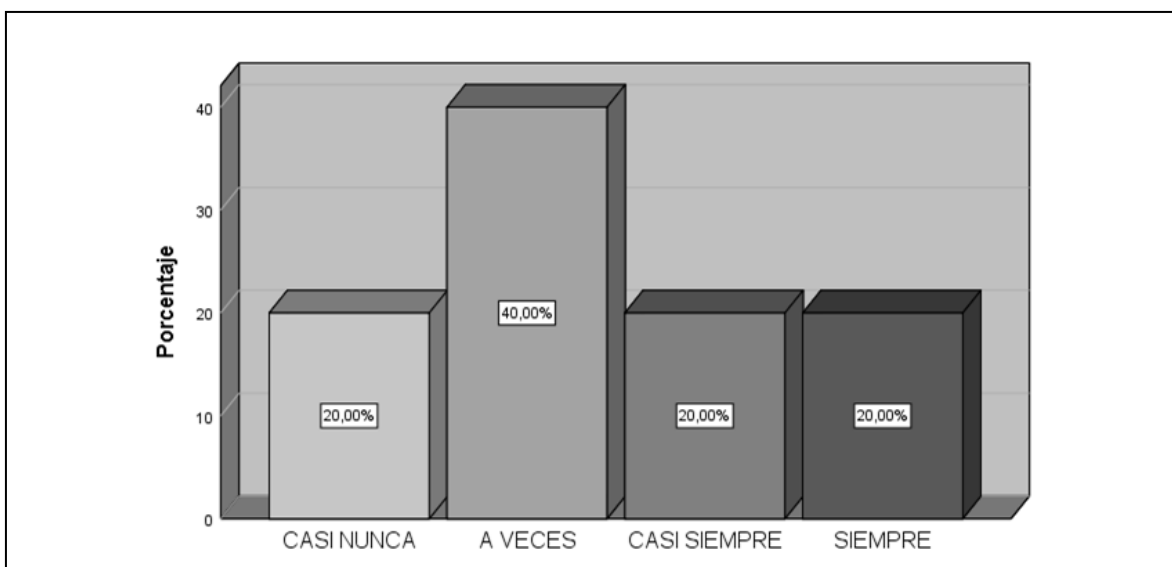
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	18	60,0	60,0
Casi siempre	12	40,0	40,0
Total	30	100,0	100,0

*Figura 4. Autocontrol*

La tabla 10 exhibe, se consiguió el 60% es decir 18 comerciantes, objetaron a veces, siendo de la misma manera que el otro 40% de comerciantes respondieron casi siempre, Con los resultados logrados, concluimos que en el mercado existe el autocontrol por algunos comerciantes y será relevante hacia el correcto desempeño laboral.

Tabla 11*Resultado descriptivo de automotivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi nunca	6	20,0	20,0
A veces	12	40,0	40,0
Casi siempre	6	20,0	20,0
Siempre	6	20,0	20,0
Total	30	100,0	100,0

*Figura 5. Automotivación*

La tabla 11 que los 30 encuestados, el 40% que incumbe a 12 comerciantes mencionaron a veces, existiendo de igual forma que otro 20% de comerciantes afirmaron que casi nunca, reiteradamente un 20% indicaron casi siempre, finalmente un 20% respondió siempre. Con la obtención de los resultados, concluimos que la automotivación será relevante para el correcto desempeño laboral de los comerciantes.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Relación de prueba de

normalidad

- H0: La distribución estadística de la muestra es normal
- H1: La distribución estadística de la muestra no

es normal Decisión

Sig. p valor $\geq 0,05$ se acepta la

hipótesis nula Sig. p valor $< 0,05$ se

rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Prueba de normalidad de la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,238	30	,000	,831	30	,000
Desempeño Laboral	,283	30	,000	,789	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Asegura que las pruebas estadísticas son entre la variable inteligencia emocional resulta que el 0.238, con un valor de sig. de $0.00 < \text{sig} 0.05$. La variable desempeño laboral posee un 0.283 con el valor de sig. $0.000 < 0.05$, simboliza que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Se concluye que la distribución no es normal y se utiliza Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

4.2.2. Prueba de hipótesis

hipótesis general

Prueba correlacional entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

- H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

- H₁: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

Tabla 13

Prueba de hipótesis correlacional entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	1,000**
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000**	1,000
		N	30	30

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

Interpretación

La tabla 13 se muestra el valor de sig. (bilateral) equivale a 0.000, indicando que es inferior a $p = 0.05$ entonces se puede demostrar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Habiendo un respaldo estadístico que afirma la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, dando un coeficiente de correlación Rho de Spearman=1.000, se deduce que hay una correlación positiva perfecta.

Prueba de hipótesis correlacional entre la Autoconciencia y el desempeño laboral

H₀: No existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

H₁: Existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis correlacional entre la autoconciencia y el desempeño laboral.

			Autoconciencia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000	,917**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,917**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

La tabla 14 se evidencia el valor de sig. (bilateral) equivale a 0.000, indicando que es inferior a $p = 0.05$ y es por ello que se acepta la hipótesis alterna, y se expone que existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral.

Concurriendo un respaldo estadístico que confirma la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral, dando un coeficiente de correlación Rho

de Spearman=0.917 donde se puede deducir que hay una correlación positivaperfecta.

Prueba de hipótesis correlacional entre el autocontrol y el desempeño laboral

H0: No existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de Mayo, Chaclacayo 2021.

H1: Existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de Mayo, Chaclacayo 2021.

Tabla 15

Prueba de hipótesis correlacional entre el autocontrol y el desempeño laboral.

			Autocontr ol	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autocontrol	Coeficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,913**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

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

En la tabla 15 se muestra el valor de sig. (bilateral) equivale a 0.000, que es inferior a $p = 0.05$ y se acepta la hipótesis alterna, y se puede demostrar que existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral.

Teniendo el sustento estadístico afirma la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral, dando un coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.913, donde se deduce que hay una correlación positiva perfecta.

Prueba de hipótesis correlacional entre la automotivación y el desempeño laboral

H0: No existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro de Mayo, Chaclacayo 2021.

H1: Existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los

comerciantes del mercado 1ro de Mayo, Chaclacayo 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis correlacional entre la automotivación y el desempeño laboral

			Automotiva ción	Desempeñ o laboral
Rho de Spearman	Automotivación	Coefficiente de correlación	1,000	,973**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 16 mostramos el valor de sig. (bilateral) equivale a 0.000, indicando que es inferior a $p = 0.05$ y es por ello se acepta la hipótesis alterna, y se muestra existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral.

Habiendo un sustento estadístico, se confirma que la relación entre la automotivación y el desempeño laboral, suministrando un coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.973, se concluye que hay una correlación positiva perfecta.

V. DISCUSIÓN

El estudio sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes del Mercado 1ro de Mayo, Chaclacayo 2021. Obtuvo resultados que aseveran la apariencia una correlación positiva perfecta entre las variables, los resultados se discrepan con los antecedentes estudiados, teniendo en cuenta la información que contiene cada una.

Sobre el objetivo general, la determinación de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes en el mercado 1ro de mayo, Chaclacayo 2021, se observa la evidencia en la tabla 13, con (Rho de Spearman=1.000), asevera que la inteligencia emocional asume un nivel de correlación positiva perfecta, se contrasta con Saldaña (2020) determinó que la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral aplicados a consultoría, evidencia que obtuvo buenos resultados el (rho=0.840), se destaca que existe un nivel de correlación positiva fuerte en las variables. Con estos resultados expuestos se coincide que la inteligencia emocional tiene relación con el desempeño laboral por que ambos resultados tienen la diferencia menos de un grado y discrepan cuando tienen más de dos grados. Además, Arrabal (2018) la inteligencia emocional es el poder de la aprobación y la administración de una forma tolerable de los sentimientos tomando en cuenta el poder que poseen la disposición en proceso de la vida del individuo.

Para el primer objetivo específico, identificar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021, se analiza la tabla 14, con (Rho de Spearman=0.917), donde manifiesta que la autoconciencia posee un nivel de correlación positiva perfecta con el desempeño laboral. Por otro lado, Herrera (2016) en su investigación cuya finalidad fue determinar la correlación de las dos variables en cuestión, que se evidenció buenos resultados el (rho= 0.729), se

destaca hay una relación positiva fuerte sobre las variables, y coinciden en el nivel de correlación. Como expresa Feize (2020) es de sí mismo una habilidad profesional que incluye observar y reflexionar sobre los sentimientos, pensamientos.

Para el segundo objetivo específico, la identificación de la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021, se analiza la tabla 15, con (Rho de Spearman=0.913), donde manifiesta que el autocontrol posee un nivel de correlación positiva perfecta con el desempeño laboral, dicha información al ser contrapuesto Dhani, Sehwat, y Sharma (2016) en su proyecto fue determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral entre la gerencia de nivel medio en organizaciones indias, dando buenos resultados ($\rho=0,746$) evidenciando que tiene relación la variable 1 y la variable 2. Este resultado afirma que coincide el autocontrol si tiene relación con la inteligencia emocional, también coinciden en el nivel de correlación por que los resultados tienen diferencia menos de un grado. Siendo también para Challco, Rodríguez y Jaimes(2016) definen como unavoluntad accesible de parte de la persona para poder cambiar su comportamiento al momento de reaccionar frente a una situación, con la finalidad de producir un resultado positivo o negativo en su ambiente.

Para nuestro tercer objetivo específico, respecto a la comparación de la relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021, se mide en la tabla 16 (Rho de Spearman=0.973), que manifiesta la automotivación posee un nivel de correlación positiva perfecta con el desempeño laboral, dicha averiguación al ser confrontada con lo indicado para Acuña (2016) en su tesis, determinar la relación de las dos variables, existe una correlación positiva considerable (Rho=0.666) hace referencia a una correlación de la automotivación y la inteligencia emocional ya que tienen menos de un grado de diferencia. Como efecto de ello, se verifica que la automotivación se relaciona de modo favorable con la inteligencia emocional. Pero se desentona en el nivel de correlación, puesto que la actual investigación

muestra una correlación positiva perfecta y en el estudio muestra un nivel positivo considerable. Para Valencia, Garcia y Colunga (2017) lo consideran como aquella competencia de autonomía emocional, que permite que conlleva emocionalmente en el desarrollo de tareas de la persona tanto en un contexto profesional, social y personal.

VI. CONCLUSIONES

Según a los objetivos diseñados, así como las resultas emanadas en el desarrollo de la tesis, se establecen lo siguiente.

Primera: Se determinó que existe una correlación positiva perfecta con coeficiente Rho Spearman de 1,000 y un nivel de significancia de 0,000 entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021. Se concluye que para lograr un óptimo desempeño laboral entre los comerciantes es necesario motivar e impulsar el correcto uso de las emociones en determinado momento.

Segunda: Se halla una correlación positiva perfecta con un coeficiente Rho Spearman de 0,917 y grado de significancia de 0,000 sobre la autoconciencia y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021. Se concluye que para obtener un desempeño laboral exitoso es necesario generar conductas apropiadas dentro del ambiente de trabajo.

Tercera: Se identifica una correlación positiva perfecta, un coeficiente Rho Spearman de 0,913 con nivel de significancia de 0,000 de el autocontrol y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021. Se concluye que para conseguir un apropiado desempeño laboral es necesario llevar a cabo talleres dinámicos que ayuden al desarrollo del autocontrol entre los comerciantes.

Cuarta: Se halla una correlación positiva perfecta y un coeficiente Rho Spearman de 0,973 y grado de significancia de 0,000 sobre la automotivación y el desempeño laboral de los comerciantes del mercado 1ro mayo, Chaclacayo 2021. Se concluye que para alcanzar un oportuno desempeño laboral es necesario implementar normas de convivencia interpersonal que ayuden a conseguir los objetivos propuestos.

VII. RECOMENDACIONES

La investigación elaborada se tiene presente diversas recomendaciones en relación a los resultados expuestos:

Primera: Se observó una correlación positiva perfecta de las variables estudiadas, entonces en relación a la inteligencia emocional se recomienda implementar un plan estratégico optimizado que aporte al impulso del correcto uso de las emociones en determinados momentos y de esta forma optimizar el desempeño laboral de los mercantes.

Segunda: hay presencia de una correlación positiva perfecta de la primera dimensión y segunda variable, entonces, respecto a la relación a la autoconciencia se sugiere implementar un plan de buenas prácticas laborales que ayude a desenvolver buenas conductas dentro y fuera del trabajo, así el desempeño laboral tendrá un desarrollo efectivo, aportando una excelente atención a los clientes.

Tercera: Se manifiesta una correlación positiva perfecta sobre la segunda dimensión y la segunda variable, por lo tanto, en relación al autocontrol se sugiere implementar talleres del manejo de las emociones que ayuden a desenvolver el desempeño laboral, aportando a la mejora personal.

Cuarta: Se contrasta que presencia una correlación positiva perfecta sobre la tercera dimensión y la segunda variable, por ende en relación a la automotivación se sugiere desarrollar actividades de recreación que ayuden a liberar el estrés, cansancio y preocupación, e impulsar a la mente a lograr los objetivos propuestos para finalmente

REFERENCIAS

- Acuña, E. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*. Lima.
- Allen. (2020). the middle ground: Encouraging Responsibility in Middle Level Leaders. *ADVISE*, 48(3), 28-29.
- Baque Villanueva, L. K., Mendoza alcivar, M. A., Salcedo Saltos, R., & Izquierdo Moran, A. M. (2018). El liderazgo transformacional, clave sostenible para el desarrollo de empresas ecuatorianas. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 563-574.
- Bariso. (2018). *EQ APPLIED: The Real- Word Guide to emotional intelligence*. España: Sirio.
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Universidad y Sociedad*, 142.
- Cervino. (2016). La construcción de la identidad: una visión desde la Neurociencia. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 5, 122-143.
- Challco, Rodríguez, & Jaimes. (2016). Riesgo de adicción a redes sociales, autoestima y autocontrol en estudiantes de secundaria. *Ciencias de la Salud*.
- Chiang, & Martín, S. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*, 17(54).
- Coker. (2019). Influence of Cueing Strategies on Gaze Behavior During Observational Learning. *Physical Educator*, 76(4).
- Contreras, M. (2015). Educapuntos. Obtenido de Educapuntos:. Obtenido de <http://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>
- Cullen, Ferree, & Verloo. (2019). Introduction to special issue: Gender, knowledge production and knowledge work. *Gender Work and Organization*(6), 765.
- Deira Jiménez, B., Castillo León, T., & Calvalcante, L. (2020). Las emociones entre los mayas: significados y normas culturales. *Península*, XV(1), 41-65.
- Deza, N. Y., & Malca, K. L. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de chiclayo*. chiclayo.
- Dhani, Sehwat, & Sharma. (2016). https://www.researchgate.net/publication/312507643_Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Job_Performance_A_Study_in_Indian_Context. India.
- Feize. (2020). My Dissertation: A Journey Towards Self-Awareness and Beyond. *Reflections: Narratives of Professional Helping*, 26(1), 52-60.
- Flores, K., Polo, J., & Torres, C. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño docente en las instituciones educativas fap de lima*. Lima.
- Gong, Cheng, & Wang. (2019). *The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital*. China.
- Hasija, Padmanabhan, & Rampal. (2020). Will the Pandemic Push Knowledge Work into the Gig Economy? *Harvard Business Review Digital*, 2-8.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, & Betancourt. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión. *Facultad de Ciencias Contables*, 24(46), 151-160.
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín*,. Tarapoto.
- Kazén, Kuhl, & Leicht. (2015). When the going gets tough...: Self-motivation is associated with invigoration and fun. *Psychological Research*, 6.
- Lastra, R. (2015). Encuestas probabilísticas vs no probabilísticas. *Sistema de Información Científica*(13), 263-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- Mácias, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). Estadística Descriptiva. *Alerg Mex*, 4(63), 397-407.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & Garcia, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mejia, T. (2019). Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. *Ciencia*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Meneses, J., & Rodriguez, D. (2016). El cuestionario y la entrevista. *Universitat Oberta de Catalunya*, 9-10.
- Milkovich, & Boudrem. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los. Municipalidad de Talcahuano*.
- Ming, Tee, & Hua. (2018). Transformational Leadership, Motivation, and Organizational Commitment towards Corporate Social Responsibility in Banking Service Industry. *Sarawak. Global Business and Management Research*, 2-58.
- Mohamad. (2016). *Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers*. Malasia.
- Mosaly, Mazur, Derek, Laidlaw, Moore, Marks, & Mostafa. (2018). Relating Task Demand, Mental Effort and Task Difficulty with Physicians' Performance during Interactions with Electronic Health Records. *International Journal of Human-Computer Interaction*, XV(3).
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Mérida.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa- Cualitativa y Redaccion de tesis* (5 ed. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pekaar, Linden, Bakker, & Born. (2017). *Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions*. francia .
- Pulido, & Herrera. (2017). La influencia de las emociones sobre el rendimiento académico. *Ciencias Psicológicas*, 11(1), 29-39.
- Radzuan, Noranee, Manso, Aziz, & Som. (2020). Quality of Work Life, Organizational Commitment and Self-Efficacy at Malaysian Government-

- Linked Companies: A Pilot Study. *Global Business & Management Research*, 12(2), 80-88.
- Robbins, Stephen, & Coulter. (2013). *Motivacion y Desempeño Laboral*. Mexico: Pearson Educacion.
- Saldaña, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*. Lima.
- Shafir, Shartz, Blecher, & Sheppes. (2015). Emotional intensity influences pre-implementation and implementation of distraction and reappraisal. *Social cognitive and affective neuroscience*, 10.
- Suleman, syed, A., Mahmood, & Hussain. (2020). *Correlacionar la inteligencia emocional con la satisfacción laboral: evidencia de un estudio transversal entre directores de escuelas secundarias en Khyber Pakhtunkhwa, Pakistán*. Pakistan.
- Tacillo, F. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima.
- Valencia, Garcia, & Colunga. (2017). La automotivación hacia la implicación docente: el caso de los maestros normalistas rurales en México. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, VIII(4).
- Wilcox, K. & Prokopec, S. (2019). Restraint That Blinds: Attention Narrowing and Consumers' Response to Numerosity in Self-Control Decisions. *Journal of Consumer Research*, 46(2), 371–387.
- will, K. (2020). population definition. *investopedia*.
- Willmore. (2019). Don't Overlook Job Aid Evaluation. *American Psychological Assoc*, 73(2).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Inteligencia Emocional	Para Arrabal (2018), la inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y la gestión consiente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas sus decisiones y pasos que damos durante nuestra vida.	Realizaremos la medición de la variable a través del uso del cuestionario que estará en base a la escala de Likert, (desde 1=Nunca hasta 5=Siempre). Cada dimensión está compuesta por más de 2 ítems		Observación	1-2	Ordinal
				Evaluación	3-4	
			autoconciencia	Decisiones	5-6	
					7-8	
			autocontrol	Intensidad Influencia	9-10	
			Automotivación	Objetivos Sueños Metas Curiosidad	11-12 13-14 15-16 17-18	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
				Eficacia	19-20	
				Satisfacción	21-22	
			Calidad de trabajo	competitividad	23-24	
				Puesto de trabajo	25-26	
			Conocimiento de trabajo	Conocimiento generales	27-28	
Variable 2: Desempeño Laboral	Para Milkovich & Boudrem (2015) definen el desempeño laboral	Realizaremos la medición de la variable a través del uso del cuestionario que estará en base a la escala				Ordinal
	como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo.	de Likert, (desde 1=Nunca hasta 5=Siempre). Cada dimensión está compuesta por más de 2 ítems			29-30	
			responsabilidad	Empresarial	31-32	
				Individual		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

INTELIGENCIA EMOCIONAL				ESCALA				
DIMENSIONES	INDICADORES	N°	AFIRMACIÓN	NUNCA	CASINUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
AUTOCONCIENCIA	OBSERVACIÓN	1	¿Normalmente usted es capaz de identificar el tipo de emoción que siente en un determinado momento?					
		2	¿Centra usted toda su atención hacia el cliente cuando lo atiende?					
	EVALUACIÓN	3	¿Es consciente del daño que ocasiona una reacción emocional negativa?					
		4	¿Se toma un descanso que lo ayude a mejorar su productividad en el trabajo?					
	DECISIONES	5	¿Tiene claras sus metas y objetivos al momento de la toma de decisiones?					
		6	¿Se siente bien con las decisiones que toma?					
AUTOCONTROL	INTENSIDAD	7	¿Usted controla sus emociones frente a los problemas?					
		8	¿No esconde su enfado, pero tampoco lo paga con otros?					
	INFLUENCIA	9	Se desenvuelve con las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío(a) y distante.					
		10	¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas al trabajo?					
AUTOMOTIVACIÓN	OBJETIVOS	11	¿Llega usted a automotivarse para poder lograr sus objetivos?					
		12	¿Usted se siente satisfecho de los objetivos que está logrando en el mercado?					

	SUEÑOS	13	¿Usted ha cumplido con los sueños que se proponía?					
		14	¿Te sientes contento con los sueños que estas logrando en el tiempo determinado?					
	METAS	15	¿Se propone usted metas cada vez más grande?					
		16	¿Comparte usted metas con los colaboradores del mercado?					
	CURIOSIDAD	17	Usted cuenta con varias personas a las que puede recurrir y pedir su ayuda cuando la necesita?					
		18	¿Le demuestra el mercado que usted es un trabajador importante?.					

DESEMPEÑO LABORAL				ESCALA				
DIMENSIONES	INDICADORES	N°	AFIRMACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CALIDAD DE TRABAJO	EFICACIA	19	. ¿Usted cumple con atender oportunamente el servicio que ofrece el mercado, en el marco de sus funciones asignadas?					
		20	¿Usted produce o realiza un trabajo sin errores ?					
	SATISFACCIÓN	21	¿me siento satisfecho haciendo mi trabajo?					
		22	¿Se mostraría satisfecho al cambio, si implementan nuevas metodologías de trabajo?					
	COMPETITIVIDAD	23	¿Evalúas los resultados de tus acciones para comprobar tu competitividad?					
		24	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?.					
CO NO	PUESTO DE TRABAJO	25	¿El Mercado constantemente les recuerda las normas de seguridad?					

		26	¿Se revisa que los comerciantes estén en sus puestos de trabajo?					
	CONOCIMIENTOS GENERALES	27	¿Considera usted que aporta información relevante y actualizada a los desafíos que debe enfrentar el mercado?					
		28	Considera usted que busca soluciones efectivas considerando las reglas, instrucciones y procedimientos impartidos por el mercado?					
RESPONSABILIDAD		EMPRESARIAL	29	¿En el mercado realizan supervisión frecuente?				
	30		¿Es eficaz al afrontar problemas del mercado?					
	INDIVIDUAL	31	¿Usted personalmente considera que es importante poner esfuerzo en este trabajo ?					
		32	¿Poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para usted ?					

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Anexo 3: Nivel de confiabilidad del instrumento

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Anexo 4 Coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014), - *adaptado*