



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los  
Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Mamani Quispe, Niómedes (ORCID: 0000-0002-9318-0025)

**ASESORA:**

Dra. Calanchez De Bracho, África Del Valle (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, ya que gracias a él pude concluir mi carrera profesional, a mi madre, hermano, familiares, a mis docentes porque siempre estuvieron brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona, a mi padre, aunque no esté físicamente con nosotros, sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

Niomedes Mamani Quispe

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme, a llegar al punto en el que me encuentro. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis.

Niomedes Mamani Quispe

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	ii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	ii
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	<b>45</b>
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	21
TABLA 2. DIMENSIÓN DE AUTORREGULACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	22
TABLA 3. DIMENSIÓN MOTIVACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	23
TABLA 4. DIMENSIÓN DE EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	24
TABLA 5. DIMENSIÓN DE EFICACIA DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	25
TABLA 6. DIMENSIÓN DE EFECTIVIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	26
TABLA 7. PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	27
TABLA 8. CORRELACIÓN ENTRE EL AUTOCONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	28
TABLA 9. CORRELACIÓN ENTRE EL AUTOCONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	29
TABLA 10. CORRELACIÓN ENTRE LA AUTORREGULACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	30
TABLA 11. CORRELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	32
TABLA 12. CORRELACIÓN ENTRE LA EFICIENCIA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	33
TABLA 13. CORRELACIÓN ENTRE LA EFICACIA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	35
TABLA 14. CORRELACIÓN ENTRE LA EFECTIVIDAD Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	36
TABLA 15. CORRELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL: AUTOCONOCIMIENTO .....	21
FIGURA 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL: AUTORREGULACIÓN .....	22
FIGURA 3. INTELIGENCIA EMOCIONAL: MOTIVACIÓN.....	23
FIGURA 4. DESEMPEÑO LABORAL: EFICIENCIA .....	24
FIGURA 5 DESEMPEÑO LABORAL: EFICACIA.....	25
FIGURA 6. DESEMPEÑO LABORAL: EFECTIVIDAD.....	26

## Resumen

En el presente trabajo de investigación busca conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. en razón de que se busca mejorar la administración del talento humano en las empresas, es así que se ha utilizado una investigación de tipo aplicada de tipo descriptivo correlacional, con la utilización de un cuestionario para evaluar el desempeño laboral y otro para la inteligencia emocional, con lo cual se ha logrado que nuestro instrumento cuente con la confiabilidad correspondiente, con lo cual se ha logrado obtener que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es de tipo alta positiva, puesto que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.747, con un p valor de 0.46, siendo menor al valor del nivel de significancia (0.05), con lo cual se concluye dicha relación de tipo positiva. Del mismo modo, al realizar la evaluación de cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño laboral también se tiene que existe una relación de tipo moderada y alta positiva.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, desempeño laboral, autorregulación, autocontrol, motivación

## **Abstract**

In the present research work, it seeks to know the relationship that exists between emotional intelligence and the work performance of the employees of the company Conecta Retail S.A. because it seeks to improve the administration of human talent in companies, it is thus that an applied descriptive correlational type research has been used, with the use of a questionnaire to evaluate job performance and another for emotional intelligence, with which it has been possible for our instrument to have the corresponding reliability, with which it has been possible to obtain that the relationship between emotional intelligence and job performance is of a high positive type, since the value of the Rho correlation coefficient of Spearman was 0.747, with a p value of 0.46, being less than the value of the level of significance (0.05), with which said positive relationship is concluded. In the same way, when evaluating each of the dimensions of emotional intelligence with the dimensions of job performance, there is also a moderate and high positive relationship.

**Keywords:** emotional intelligence, job performance, self-regulation, self-control, motivation



## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto actual, las empresas que logran seguir dentro del mundo competitivo, es lograr que el talento humano sea altamente eficaz y eficiente, es por ello que el reto de los CEO de las corporaciones es lograr administrar adecuadamente las emociones personales conocidas también como **inteligencia emocional** para mejorar el todo lo desarrollado en el **desempeño** dentro del centro de labores de sus trabajadores; esto justamente permitió sobrellevar la crisis económica debido a la pandemia que venimos atravesando, gracias a la buena administración y conocimiento de la inteligencia emocional. Vemos que grandes empresas logran ampliar sus mercados y lograr mejorar sus ingresos económicos con el fortalecimiento del talento humano, factor clave en el desarrollo empresarial. Sin embargo, no todas las empresas lograron salir de la crisis, debido a la falta de experiencia respecto a estas variables presentes en el presente trabajo de investigación.

Según información del Banco Mundial (Banco mundial, 2022), durante el periodo de octubre 2020 y enero 2021, las empresas cayeron en sus ventas en un 50% de toda una cuarta parte de las empresas, siendo el promedio de reducción de sus ventas en un 27%. El 11% de las empresas tuvieron que despedir a su personal y el 65% realizaron un reajuste salarial a sus colaboradores.

A nivel nacional podemos mencionar a las grandes corporaciones que lograron hacer frente a la crisis económica, gracias al manejo y administración adecuada de la gestión del potencial humano, estableciendo diferentes estrategias para lograr en primer lugar establecer la consolidación del colaborador y con ello establecer la plena identificación con la empresa y de esta manera lograr que el talento de cada colaborador sea orientado a los objetivos empresariales. Pero con la Pandemia del COVID-19, más de cuarenta y cinco mil empresas ya no pudieron seguir operando en el Perú, en el año 2020, mientras que, en el año 2019, se cerraron 127,552 empresas; según información del INEI (INEI, 2022). Ello evidencia que los tiempos son muy cambiantes y nada estables, y es por ello a raíz de la pandemia que el factor de la inteligencia emocional se ha visto seriamente afectado, con toda la afectación a la actividad económica, lo que originó una severa crisis en la economía mundial por la pandemia de la COVID-19.

La empresa Conecta Retail S.A. no fue ajena a toda la crisis generada por la pandemia, puesto que para el año 2021 tenía previsto, dentro de su plan de diversificación, impulsar la marca en el ámbito del e-commerce, teniendo como meta posicionar más de cien mil productos en las plataformas virtuales. Sin embargo, a pesar de la crisis desatada, la empresa logró mantener el posicionamiento en las principales ciudades del país, siendo especialistas en electrodomésticos, catalogados como uno de los más grandes del Perú, logrando la cobertura de más de 45 ciudades con más de 170 tiendas en todo el territorio peruano, logrando que la cobertura nacional sea del 55% dentro del rubro de los electrodomésticos. Es por ello por lo que se hace necesario poder administrar de manera eficiente todo el talento humano para lograr nuevamente hacer frente a las adversidades y lograr las metas establecidas.

Es así que podemos establecer iniciando con el planteamiento que se ha realizado del problema principal de investigación de que la globalización, el nuevo concepto se incluye en el mundo de la gobernanza o de la administración, se ha convertido en una filosofía completa que incluye todas las industrias manufactureras del mundo, respaldadas por el desarrollo de la tecnología, las compañías de captura obligadas y organizadas para dar a conocer una sustancia profunda en el tratamiento y la gestión humanos talentosos. Llamado a la agencia de recursos humanos: es por eso por lo que la importancia de la conexión de las culturas, las creencias, las formas de pensamiento y actitudes de aduanas, y nuestro país no es la excepción de todas estas experiencias hace más de muchos años.

Y exactamente esta conexión interrelacionada de todas las culturas, costumbres, etc.; que logran afectar directamente el capital del talento humano, ya que los involucrados en todos estos cambios, intentan intentar integrar y contribuir a las organizaciones. Las formas de organización, las personas tienen, marcando diferentes diagramas de comportamiento y comportamiento deben ser una pregunta sobre el análisis para obtener una forma de gestión completa de todos los talentos humanos de las funciones de los nidos. La interacción de que los empleados a veces no cumplen con los requisitos de las organizaciones, alcanzando el desempeño de toda la organización afectada significativamente por estos casos.

Estos modelos de comportamiento y comportamiento, lo que resulta en el desarrollo de lo que se denomina información emocional, se puede decir en un resumen de que no es más que la posibilidad de evaluar a autoevaluar todas las emociones, la capacidad de automóviles y las formas relacionadas con los demás, son las características que cada empleado De una organización, en la cual, si este diseño no se conoce, no se sentirá completamente atraído en las personas del talento.

La inteligencia emocional tiene un significado amplio debido a que hablar de los sentimientos de una persona y de estas emociones en la forma en que construye sus relaciones socio-profesionales genera una gran cantidad de conocimientos necesarios para que comprenda las características y generalizaciones de nuestra vida, empleados, por lo que hoy es muy importante hablar de este concepto por la misma razón que la gestión del potencial humano o talento humano, es un requisito básico para cualquier directivo.

Otro aspecto importante es saber qué es inteligencia emocional e inteligencia colectiva por separado, porque las dos son complementarias, ya que los aspectos cognitivo y emocional son siempre interdependientes, por lo que pueden explicar los diversos grados de éxito en todo desarrollo humano como ser humano y persona con integridad Dentro de todo este contexto, el presente trabajo que se pretende realizar se está planteando como principal problema: ¿Existirá relación entre las variables de **inteligencia emocional** y el **desempeño laboral** de todos los colaboradores o trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A. del ciudad de Juliaca perteneciente a la provincia de San Román, 2022?, de donde se ha podido establecer como **problemas específicos**: a) ¿Cuál será la asociación o relación que puede existir del autoconocimiento y el desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?. b) ¿Cuál es la asociación que pudiera existir entre autorregulación y el desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022? c) ¿Qué tipo de asociación o relación que podrá existir entre la dimensión motivación y la variable desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022? d) ¿Cuál es la relación que tendrá la inteligencia de carácter emocional y la eficiencia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. ubicado en

la provincia de San Román, ciudad de Juliaca, 2022?, e) ¿Cuál o qué tipo de relación tiene la variable de la inteligencia de carácter emocional y la dimensión de la eficacia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022? y f) ¿Cuál es la relación que se da entre la inteligencia de carácter emocional y la efectividad de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?

Es por ello que el trabajo de investigación se fundamenta en la **justificación** del rol principal que se centra en la gestión del talento en la actualidad es considerada como un factor importante para el crecimiento, que permita establecer una forma de desarrollo y también una forma muy asertiva de lograr fortalecer las organizaciones, es por ello que todo directivo debe estar preparado para liderar a las personas adecuadas a las necesidades de este mundo cambiante, es decir, por ello se realizó el estudio porque era necesario para abordar el problema de la ausencia de adecuadas políticas de comunicación y gestión interpersonal, afectando las relaciones humanas y las condiciones de las personas, los niveles de tipo motivacional y el desempeño dentro del contexto profesional en la sociedad. Conecta Retail SA de la ciudad de Juliaca, donde en los últimos años ha sido comentado por una serie de usuarios, es que no realizan una demostración de eficiencia profesional. Este diagnóstico ayuda a mejorar la gestión empresarial, teniendo en cuenta las fortalezas de mejora del recurso humano en la sucursal de la ciudad de Juliaca, orientando la toma de mejores decisiones y políticas de desarrollo empresarial que permitan generar dentro de todo ello ambiente propicio, de mucha confianza y de pensar y participar más para promover el desempeño eficiente de los colaboradores.

Es así que, para poder encontrar la solución al planteamiento de los subsecuentes problemas de investigación, se tiene el planteamiento de los objetivos planteados en la investigación, siendo que el **objetivo general**: conocer si se tiene la existencia de una asociación o relación entre las ya establecidas variables de investigación que son la inteligencia de carácter emocional y el desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca, 2022. Para lo cual también se propone los siguientes **objetivos específicos**: a) Determinar si existe una asociación o una relación que existe entre autoconocimiento y la variable del desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la

Empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca, 2022, b) Determinar la asociación o relación que puede existir entre autorregulación y el desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022, c) Determinar o establecer la relación que tiene entre la dimensión de la motivación y la variable desempeño de tipo laboral de los trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022, d) Determinar o establecer la relación que tiene entre la variable de inteligencia emocional y la eficiencia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca, 2022, e) Determinar la existencia de la relación que tiene entre la inteligencia de carácter emocional y la eficacia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. ubicado en la provincia de San Román, distrito de Juliaca, 2022 y f) Determinar la existencia de la relación que tiene entre la inteligencia de carácter emocional y la efectividad de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022. Con lo cual ya podemos establecer las hipótesis de trabajo del presente trabajo de investigación, estableciendo como **hipótesis general**: Existe una relación de tipo directa entre inteligencia de carácter emocional y la variable de investigación del desempeño de tipo laboral de los trabajadores o colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022. Y de esta manera las **hipótesis específicas**: a) Existe una relación de tipo directa entre la dimensión del autoconocimiento y el desempeño dentro del contexto laboral que tienen los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022, b) Existe un tipo de relación directa entre autorregulación y el desempeño dentro del contexto laboral de los trabajadores o empleados de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de los vientos Juliaca año 2022, c) Existe un tipo de relación directa entre la dimensión motivación y la variable de investigación del desempeño de tipo laboral de los trabajadores pertenecientes a la empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca año 2022, d) Existe un tipo de relación directa entre la inteligencia de carácter emocional y la eficiencia de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022, e) Existe un tipo de relación directa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca año 2022 y f) Existe relación directa entre la variable inteligenciade

carácter emocional y la efectividad de todos los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022.

Ello en razón de la **importancia** que tiene hoy en día la administración del talento humano que es el factor clave del desarrollo y crecimiento de las organizaciones, y esto tiene que ver con un conocimiento pleno de lo que es la inteligencia emocional, más aún de que por las circunstancias en las cuales venimos atravesando, determinado por la situación de emergencia sanitaria, se hace muy necesario poder entender a cada uno de nuestros colaboradores para con ello lograr un adecuado desempeño laboral.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para iniciar con el marco teórico, iniciaremos a dar a conocer los antecedentes que se está utilizando en el presente trabajo de investigación, para lo cual establecemos como **antecedentes internacionales** el trabajo de investigación llevado a cabo por Lindao (2018) en el trabajo realizado dentro del contexto de la investigación científica, titulada “La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018”, en la cual indica que la oportuna y pronta administración de la gestión para implantar la inteligencia de tipo emocional definitivamente genera cambios de manera positiva en la situación anímica del talento humano, con la finalidad de poder interceder o mediar en todo el desarrollo eficiente de las funciones y logro del éxito de toda la organización. Existen dos factores de la inteligencia emocional que son los que en mayor cantidad están correlacionados con el desempeño laboral, los cuales son la autorregulación y el autoconocimiento. Las investigaciones sobre inteligencia emocional han permitido determinar que los empleados de las empresas presentan problemas en diversas medidas, como la autorregulación y las habilidades sociales, que indican su temperamento, son resilientes y el manejo de situaciones adversas es complejo, de igual manera que el desempeño es desproporcionado. Los resultados incluso han impulsado un programa para mejorar la inteligencia social que contribuye al desarrollo de la formación de las habilidades de tipo sociales con el fin de dar a las personas herramientas mejores activos y una gestión inteligente de la carrera con el fin de garantizar su

satisfacción y crear condiciones para que desarrollen su creatividad, motivación, espíritu. e identidad en su lugar de trabajo.

Perafán (2018), en el trabajo de investigación sobre la influencia de la inteligencia de carácter emocional en el desempeño de la actividad comercial de los empleados de las oficinas de servicio, se inicia con una revisión y sobre todo una reflexión sobre la influencia que ha tenido de la Inteligencia emocional sobre el desempeño comercial por parte de los colaboradores comerciales del Banco Davivienda en la regional Valle y Cauca donde. En dicho trabajo se realizó una tipo de investigación a nivel explicativo por medio de la utilización de las encuestas sobre aptitudes de tipo sociales así como también personales, para con ello identificar en qué nivel se encuentra dentro de la Inteligencia Emocional, dado a la cantidad de variables que ha utilizado, se realiza todo un análisis de tipo factorial de todos los componentes principales para lograr obtener categorías más fáciles de identificar y con ello poder lograr relacionarlos con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, dicha información la que fue obtenida con la utilización de un cuestionario en donde se incluía un total de las treinta y tres funciones que llevar a cabo debido al nivel que tiene dentro del Banco. Para lograr obtener la relación entre las 2 variables, de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, en el cual se utilizó la regresión lineal, para con el llegar a la conclusión que durante todo el proceso de intercambio de información con los clientes y también con sus mismos compañeros de trabajo, se ha logrado advertir una serie de manifestaciones de carácter emocional que han impactado en todos los resultados finales que fueron evaluados.

Acosta & Oliva (2018), en el trabajo de tesis: “influencia de las emociones como factor de éxito en el Desempeño laboral”, es una investigación con el objetivo general de evaluar el nivel de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de un el trabajador para encontrar si existe o no una la relación entre ellas. La investigación se desarrolló en la empresa constructora Imbavial EP la que se ubica en la ciudad de Ibarra, con la participación de sesenta empleados entre los veinte y sesenta años de los diferentes departamentos. Se utilizaron diferentes componentes para lograr medir el nivel de Inteligencia Emocional, los cuales son: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación y control de las relaciones

interpersonales. Siendo estos resultados toda la formación de manera general llegan a la inteligencia emocional con el desempeño laboral, que ha tenido una relación de forma directa positiva y una correlación que fue obtenida resultó que es estadísticamente significativa-moderada. Por lo que se concluyó que, en este trabajo de investigación de la Inteligencia Emocional, aunque en un menor grado, sí se logra afectar el desempeño de los trabajadores. Las otras variables que se ha estudiado es el género, la edad y el cargo que desempeñan los colaboradores parecen o se aproximan a un cierto nivel de importancia dentro del desarrollo de la Inteligencia Emocional, aunque, los resultados obtenidos no lograron ser estadísticamente significativos.

En el trabajo de investigación de Molina (2020), se tiene que la inteligencia emocional, que puede ser entendida e interpretada como una habilidad que permite el reconocimiento, entendimiento y el manejo propio de nuestros sentimientos y emociones, del mismo modo todo lo que respecta a las demás personas que nos rodean, son los que puede tener a concretarse en un fuerte grado de impacto en diferentes situaciones; dentro de las que pueden ser, el desempeño dentro del trabajo, conocido también como desempeño laboral. En dicho trabajo de investigación tuvo como principal propósito el de buscar una comprensión respecto de la relación o asociación que pudiera tener la inteligencia de carácter emocional con el desempeño de tipo laboral. En donde concluyó que, dentro del contexto tradicional, se han sobredimensionado todos los aspectos de tipo razonables y del aspecto del desarrollo técnico de todas las personas dentro del ámbito laboral, así como dentro del contexto personal. No obstante, dentro de nuestra realidad se tiene que las emociones siempre conformarán una parte muy significativa dentro del desarrollo de nuestras vidas de cada una de las personas, esperando no poder ser manipuladas, logrando que pueden obtener una gran conmoción que quizás no se haya podido establecer alguna dimensión por solo tener énfasis en la atención de solamente lo racional.

Rojas (2018), en el trabajo que ha desarrollado como fruto de su investigación de Capacitación y desempeño laboral, fue de tipo correlacional que se realizó con la participación de treinta y seis trabajadores, siendo que previamente realizó un establecimiento de que la inteligencia de tipo emocional estaba relacionada



con el conocido desempeño laboral del trabajador, en cuyo contexto empleó para ello la prueba pre establecida para ello, el “Test de inteligencia emocional” T.I.E.=G. es así que logró concluir de que los trabajadores tienen un nivel casi medio de inteligencia de tipo emocional, tienen la habilidad de un manejo óptimo de las situaciones que se presentan de manera adversa, el 72% se encuentran por encima del percentil cincuenta, siendo además de ello, que se ha demostrado que más del ochenta por ciento de los trabajadores pertenecientes al estudio de investigación, tenían un rango de desempeño que era superior a todas las expectativas que se tenía dentro de la organización, con respecto a la prueba de tipo estadística de la correlación de Pearson, se obtuvo una asociación de tipo débil, es decir que se ha demostrado que la inteligencia de tipo emocional no ha logrado tener influencia dentro del desempeño laboral.

A **nivel nacional**, el trabajo a nivel de una investigación científica, realizado y titulado “Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019” Manrique & Robles (2018) determinan que la relación que existe entre las variables de investigación que se llevaron a cabo en la investigación, es correlativa positiva considerable, lo que indica que la relación o asociación entre las variables inteligencia emocional y lo concerniente al desempeño tienen una relación de nivel significativa. También se menciona que se realizó un análisis de la inteligencia de tipo emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del lugar de estudio, en la cual concluyeron que ambas al ser transversales muestran que en un 71% existe un nivel regular a muy bajo, en cuanto a los empleados restante se indica que el 29% concordó que las variables en estudio se hallan en un nivel alto y también muy alto. Según Troncoso (2018) en el trabajo titulado “La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018.”, señala que entre el tipo de inteligencia que es de tipo emocional y el desempeño dentro del ámbito laboral en los trabajadores del Hotel Cabaña Quinta, no existe relación. Esto muestra que el conocimiento que se tiene de uno mismo, la automotivación, la empatía y las relaciones interpersonales de los trabajadores, no tienen relación directa con su desempeño laboral, es por ello por lo que, afirma que la organización no aprovecha todas las ventajas y beneficios que podría lograr, si en caso los colaboradores

desarrollaran la inteligencia emocional conforme a los requerimientos que tenga la empresa. El autoconocimiento y el control de todo lo concerniente a las emociones no logran tener relación con el desempeño dentro del ámbito laboral, el primero ya que los mismos al tener potestad de su madurez o autopercepción de sí mismos, demuestran que esto es un factor que no afectará sobre cómo se desempeñan. El segundo, que es más independiente, muestra que un colaborador que no sepa controlar o regular su estado emocional diverso, no podrá afectar en los resultados que darán dentro de su trabajo.

Del mismo modo, podemos citar el trabajo realizado relacionado a la presente investigación que lleva como título: “Inteligencia emocional y su eficacia en el desempeño docente en la Facultad de Ingenierías y Ciencias Puras de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez en el año 2018.”, Condori (2019) las conjeturas de la investigación muestran que “la inteligencia emocional logran tener eficacia de una manera directa en el desempeño de los docentes, concluyendo de manera concreta la existencia de una eficiencia directa, lo que permite plantear como enunciado la eficacia de todo lo relacionado a la inteligencia emocional en el desempeño dentro de las aulas universitarias de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Puras de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” en el año 2018”. El autor concluye que los docentes se ven en una situación de estado crítico en relación a los aspectos característica de la inteligencia emocional, ya que, al encontrarse frente a ellas, tienen en cuenta que no se cuenta con un modelo que sea oportuno conforme a sus peculiaridades, pero que si se hallan en una escenario positivo frente a las cualidades esperadas que se deben de controlar como: “la confianza, la honradez, la puntualidad, la sensibilidad, el autocontrol y la imparcialidad, para la mejora del desempeño como docente”. Según Apaza (2018) en el trabajo “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.”, bajo el contexto de la interpretación y el correspondiente análisis de todos los resultados se concluye que cuando más alto es el nivel de la inteligencia emocional que es desarrollado por el colaborador mejor será el desempeño laboral que se manifestará dentro del Gobierno Regional de la Región Puno. El autor concluye así mismo que, mientras exista un mayor nivel mayor de inteligencia emocional, mejor será la

calidad de servicio que se dé el colaborador; también que en cuanto más se alcance a desarrollar la inteligencia emocional, la productividad del colaborador mejorará.

Como bases teóricas planteamos la primera variable para establecer y enfocar el concepto, remontándonos al año de mil novecientos noventa y cinco, el docente de la Universidad de Harvard, muy conocido dentro de este campo, Daniel Goleman escribió el libro **“La inteligencia emocional”** con que hizo el lanzamiento a todo el mundo entero de un concepto nuevo y muy novedoso puesto que se tenía que ya inteligencia que tenía una persona podría no depender solo del aspecto cognitivo o conocimiento, o habilidades o destrezas que pudiera tener, sino también, que del contexto de la lengua o las ciencias matemáticas, sino que existen otros tipos de inteligencia que es necesario se deben tomar en cuenta. Con lo cual no es suficiente solo con lograr tener un elevado o aceptable coeficiente intelectual, sino más bien que es necesario tener o contar con otra serie de habilidades. Es así que Goleman (2016) define que la inteligencia de las emociones no es más que la destreza de cada individuo, de poder reconocer, comprender y tener un control sobre las emociones y manera correcta, de tal forma que le sea más fácil relacionarse con los demás, también incluye aspectos como el logro de metas y objetivos, poder lidiar, manejar y controlar el estrés o también influye en la superación de cualquier tipo de limitación u obstáculo que se llegue a presentar. Cabe mencionar que durante nuestro proceso de vida dependemos totalmente de nuestras emociones, en cualquier situación que nos llegue a suceder, estarán presentes nuestras emociones, ya sean positiva o negativamente, estarán ahí de por medio, puede que el mismo, influya y logre felicidad en uno, o por el contrario que nos haga sentir el dolor más profundo, esto dependiendo de la forma en que cada uno sea capaz de manejarlas. Pero entre las definiciones que nos dan algunos encontramos la de Goleman (2016), quien afirma de manera concreta que la inteligencia emocional desencadena en una capacidad mediante el cual una persona o individuo reconoce el sentimiento de sí mismo y de la misma forma puede reconocer los sentimientos de los que están en su entorno; el de tener motivación y poder tener un control adecuado de las relaciones, cabe señalar que no se

trata de liquidar las emociones, por el contrario, se trata de dirigir y equilibrar las mismas.

Según ManpowerGroup (2018) quienes mencionan que la inteligencia de tipo emocional es considerada como un tipo de destreza que tiene cada individuo de identificar y comprender la emociones de sí mismos y de los que nos rodean, así como esta en la capacidad de recoger información del exterior y a través de este, gestiona su comportar y sus relaciones. Indica también que es aquel, con el que cada uno cuenta, el mismo que influirá en la toma que se realiza de todas las decisiones con la finalidad de lograr resultados propios. Como individuos cada uno de nosotros cuenta con un cerebro emocional y racional, los cuales se encuentran en constante comunicación, y es por ellos que ambos son considerados como la fuente principal de la inteligencia emocional física. Es primordial señalar que la inteligencia emocional comienza el recorrido en nuestro cerebro, concretamente desde la medula espinal, y el final de este es la parte frontal de nuestro cerebro, es allí en donde se proporcionan las primeras sensaciones y el pensamiento racional lo transforma en una experiencia. Sin olvidar que antes realiza su recorrido pasando por el sistema límbico, en donde se proporcionan nuestras emociones.

Es así que también se tiene que conocer las capacidades que tiene la inteligencia de tipo emocional, que, para el desarrollo de este tema, haremos mención a los autores Ugarriza & Gavidia (2020) quienes mencionan cinco capacidades parciales, identificadas de distintas formas, como componentes que integran la competencia emocional, los cuales son: Primero se debe identificar las emociones propias de cada uno, en otras palabras, realizar una estimación y otorgar un nombre a las emociones. De esta forma solamente el individuo tendrá conocimiento de porque está sintiendo y como se siente al momento de controlar sus emociones, mitigarlas y ponerlas en orden conscientemente. Segundo, se debe controlar las emociones propias de cada uno, aunque todas estas emociones como pueden ser las alegrías, cóleras, miedos, soledad, entre otros; no se puedan simplemente evitarlas o quitarlas, el individuo tiene la destreza para manejarlas y tener control sobre las reacciones de estas, suplantando la conducta ingénita primaria por otras formas de conducta asimilada y social, como por ejemplo el galanteo o la ironía. Tercero, se debe hacer uso del potencial

existente, cabe mencionar que el coeficiente intelectual elevado por sí mismo, no llega a ser suficientemente bueno como para conseguir buenos resultados ya sean sociales o escolares, sino que también son necesarias cualidades, como por ejemplo la motivación de sentirse totalmente capaz de superponerse a todos los fracasos, tener confianza total de sí mismo, entre otros. Cuarto, debemos saber ser empáticos y ubicarnos en el lugar de los otros, tener comunicación emocional, la misma no necesita precisamente usar verbalizaciones, simplemente es estar dispuesto a oír, entender el pensar y sentir de los demás. Por último, se debe establecer relaciones de carácter social, o simplemente instituir relaciones de carácter interpersonal. Las relaciones que sean gratificantes con los otros, será totalmente dependiente de nosotros mismos y de la destreza que tengamos de fundar y cultivar las mismas, de solventar los conflictos de carácter personal y de aprehender los estados anímicos de los demás.

Es así como se tiene también conocer la importancia que tiene la inteligencia de tipo emocional, que hoy en día se hace más de actualidad todos los demasiados cambios, a los que cada empresa se ve en la necesidad de someterse, es por eso por lo que Sierra (2020), señala que es algo notorio en años futuros, que las organizaciones que promuevan de mejor manera la contribución entre sus colaboradores, serán las que logren mayor nivel competitivo. Así mismo, señalan que de manera independiente en la que se trabaje para la organización, las destrezas de la inteligencia emocional serán imprescindibles para subsistir. Ya que los mismos no solo influyen en ser más competitivos, sino que nos permiten disfrutar de lo que hacemos en nuestro entorno laboral, con un consecuente proceso de cambio y con mayores exigencias por parte de la demanda. James (2019) menciona que las destrezas que son innatas de la misma inteligencia emocional llegan a ser hasta 4 veces más importantes que la inteligencia analítica, esto en el momento de establecer el éxito y prestigio profesional, esto inclusive en potestades que son rigurosamente de carácter científico. Fernández (2010), menciona que una organización en donde se ponga en práctica la inteligencia de tipo emocional, los trabajadores tendrán la destreza de desarrollarla y aumentarla de forma individual. Esto a través del autoconocimiento, así como el manejo de sus emociones y la motivación de por

sí, utilizándolas para la relación con otros, lo cual influirá en la mejora organizacional.

Respecto a la segunda variable, el **desempeño laboral**, Chiavenato (2017), sostiene que la eficacia que tiene el equipo que se desenvuelve dentro de las diferentes empresas u organizaciones, se encuentra en su desempeño, ésta es de suma importancia puesto que permite funcionar o desenvolver al individuo o trabajador con una mayor labor y el logro de una satisfacción laboral. Debido a ello, el desempeño de los trabajadores es la unión del comportamiento y los resultados que obtienen, por esto se debe cambiar en primer lugar lo que se debe hacer para que se pueda medir y observar su acción. Si el individuo o equipo logra los objetivos que se fijaron (directa o indirectamente constituyendo una estrategia en forma individual) dentro de la organización, en distintos tiempos a la vez, aportarán a la eficiencia de la organización, pues mejora e incrementa su rentabilidad.

Para realizar la evaluación que tiene el desempeño, conocida del desempeño laboral dentro del marco del proceso en donde se reduce la incertidumbre en el trabajador, puesto que le proporciona un feedback de su desempeño, y se pretende buscar una consonancia, pues permite cambiar ideas para así lograr algún tipo de concordancia entre los conceptos del trabajador y la gente. Esta evaluación de la oportunidad al empleado de conocer aquello que piensan las personas acerca de su trabajo y su aporte a la organización y a los clientes. Siendo ello necesario poder establecer las dimensiones de este para analizar las variables del desempeño laboral, Apaza (2018) propone tres dimensiones fundamentales: Conocimiento. Apaza (2018) lo define como la capacidad que tiene un individuo para comprender su naturaleza, su comportamiento y las cualidades de su desenvolvimiento en el trabajo. Estructura. Según Apaza (2018), esta dimensión corresponde a esa percepción que tiene una persona con respecto a la estructura de la empresa o institución y su capacidad de poder desenvolverse sin inconvenientes. Motivación. Es definido por Apaza (2018), como la facultad de presentar con factores internos y externos que impulsen a una persona a seguir con las actividades que realiza.

Se requiere que el empleado sea capaz de mostrar todas las capacidades, las actitudes y también los valores de manera de tipo directa, realizando todas las

acciones y llevando a cabo tareas que puedan solucionar problemas concretos o también creando un producto para un campo laboral específico.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación será de tipo práctica aplicada, en el sentido de que se buscará conocer si existe o no relación entre las variables de investigación. Conforme Mías (2018), se tiene que cuando se desea conocer una realidad específica, partiendo de los objetivos claramente establecidos, se considera como una investigación de tipo aplicada.

##### **Enfoque de investigación**

Conforme el planteamiento realizado, el enfoque utilizado en el presente trabajo de investigación fue el de tipo cuantitativo, El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestro, etc.(Ñaupas, Valdivia, Palacios Et Al, 2018).

##### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación establecido fue de tipo descriptivo correlacional, debido a que se ha identificado de manera precisa cada una de las variables para poder describirlas en sus distintas dimensiones, para luego de ello poder establecer la medida de la correlación que tienen entre ambas variables Martínez (2019).

##### **Diseño de investigación**

Conforme al problema del trabajo de investigación planteado, se propone que será de diseño no experimental

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable: Inteligencia Emocional**

#### **Definición conceptual**

Barón citado por Ugarriza (2021) define que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio en donde vivimos o nos rodeamos. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva con las demás personas que nos rodean dentro de un contexto en particular.

#### **Definición operacional**

Se tiene que para la interpretación de esta variable se ha elaborado el cuestionario, teniendo en cuenta las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación y motivación.

#### **Indicadores**

Los indicadores para autoconocimiento fueron: Comprensión, para autorregulación: confianza, seguridad, control, para motivación: Clima laboral, capacitación y recompensa.

#### **Escala de Medición**

La escala de medición fue la ordinal: Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

### **Variable: Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Yabar (2017), define que es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado o establecido previamente.



### **Definición operacional**

Para evaluar esta variable, previamente lo hemos delimitado respecto a sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad; el mismo que está en el cuestionario correspondiente.

### **Indicadores**

Los indicadores para eficiencia fueron: procesos, reglamentos, para eficacia fueron: supervisión, evaluación, para efectividad es resultado y productividad.

### **Escala de Medición**

La escala de medición fue la ordinal: Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Como lo menciona Mías (2018) al igual que otros autores, la población es el ámbito en donde se realiza el estudio, es decir el total de las unidades de análisis, el mismo que para el presente caso, fueron todos los empleados o trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A., ubicado en la ciudad de Juliaca, siendo como criterios de inclusión a todos los colaboradores pertenecientes a la empresa y los criterios de exclusión, colaboradores que cuyo vínculo laboral finalice dentro de los dos meses siguientes o que estén con algún tipo de licencia con más de un mes.

### **Muestra**

Para el presente estudio se ha realizado con el total de colaboradores, es decir se ha realizado con el total de los colaboradores de la empresa, ello debido a ser un tamaño de fácil acceso, pues son en total 30 colaboradores.

### **Muestreo**

En concordancia con lo anterior, no se requiere de ninguna técnica en especial, pues se recopilará los datos del total de la población.

### **Unidad de análisis**

Como se ha venido mencionando, la unidad para el análisis fueron los colaboradores pertenecientes a la empresa Conecta Retail S.A., para con ello mejorar la gestión de mejora de la gestión del talento o potencial humano como aporte que se pretende hacer alcance.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Conforme lo menciona Salas (2018) una de aquellas técnicas que permite una recolección de datos dentro del ámbito social es la encuesta, el mismo que se aplica a cada una de las unidades de análisis.

#### **Instrumentos**

El instrumento utilizado es el cuestionario, el mismo que se define como un conjunto de preguntas de forma estandarizadas, establecidas de manera anticipada que son formuladas a personas (Carrasco, 2017)

#### **Validez del instrumento**

Es necesario contar con instrumento que garantice que los datos estén acorde a los objetivos establecidos, es así como se ha evaluado en dos etapas, la primera que es la validez por los expertos, los mismo que dieron una puntuación promedio de 47, siendo ello aplicable.

#### **Confiabilidad del instrumento**

Para conocer la concierne a la confiabilidad de nuestro instrumento, se ha optado por la utilización del coeficiente del Alfa de Cronbach (Singh, 2017), pues el estadístico utilizado y recomendando para estos fines, el resultado de este se muestra seguidamente. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Con preguntas relacionadas a la variable inteligencia emocional sus dimensiones y los indicadores. Arroja una confiabilidad de 0.717 a través del coeficiente Alfa de Cronbach, validado por especialistas.

De igual manera, con preguntas relacionadas a la variable el desempeño laboral sus dimensiones y los indicadores. Arrojando una confiabilidad de 0.762 a través del coeficiente Alfa de Cronbach, validado por especialistas.

Como se puede apreciar, el valor de ambos es superior a 0.7, el mismo que conforme lo mencionado por (Singh, 2017), ambos instrumentos son aceptables, en consecuencia, aplicables.

### **3.5 Procedimientos**

Se ha realizado un trabajo de manera estructura y sistemática, con la finalidad de lograr que los resultados sean completamente fiables, siendo en primer la elaboración del instrumento el mismo que se tiene que someter a una prueba piloto, es decir un examen del instrumento, para medir su confiabilidad y con ello respecto al resultado favorable, recién se ha procedido a recolectar toda la información necesaria para el trabajo de investigación. Todos los datos que fueron recolectados, pasaron por la realización de una codificación de cada una de las respuestas obtenidas de los encuestados, es decir de los colaboradores de la empresa, con la codificación realizada, se procedió a procesar todas las encuestas dentro del programa o software estadístico conocido como SPSS, una vez procesado los datos, se ha extraído los resultados descriptivos correspondientes, para luego de ello realizar el análisis descriptivo y posteriormente el análisis inferencial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el mencionado trabajo se aplicaron las técnicas de las estadísticas descriptivas, para realizar el resumen de la información recolectada y de esta manera conocer las características de los datos en relación con las variables que forman parte del presente trabajo de tipo investigativo.

#### **Análisis descriptivo**

Se inició la obtención de los resultados a nivel descriptivo, haciendo uso del aplicativo informático SPSS en su versión 24, con ello ya se estableció cada uno de los resultados de los cuestionarios que se aplicaron.

### **Análisis inferencial**

Con la finalidad de realizar la contrastación de todas las hipótesis, se optado por la utilización del coeficiente de correlación conocido como el Rho de Spearman, es un tipo de medida no paramétrica, es decir para los datos que no tienen un comportamiento estadístico de normalidad, cuando no se tiene estadísticos históricos, y con ello establecer la correlación de rango, que es conocido como la dependencia a nivel estadístico del ranking entre dos variables. Asimismo, este estadístico mide la fuerza y también la forma de la dirección de la asociación entre todas las variables clasificadas (Singh, 2017).

### **3.7. Aspectos éticos**

Coherente con los lineamientos de investigación, es que se ha respetado la privacidad de cada uno de los colaboradores que participaron de este trabajo de investigación, en donde solo se ha utilizado exclusivamente información relacionada a las variables de investigación.

Del mismo modo se ha realizado la recolección de datos, sin interrumpir el normal desarrollo de las actividades, más aún por encontrarnos en una situación de emergencia sanitaria, el mismo que aún seguimos atravesando, se ha suscitado en nuestro país, respetando y cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad establecidos

#### IV. RESULTADOS

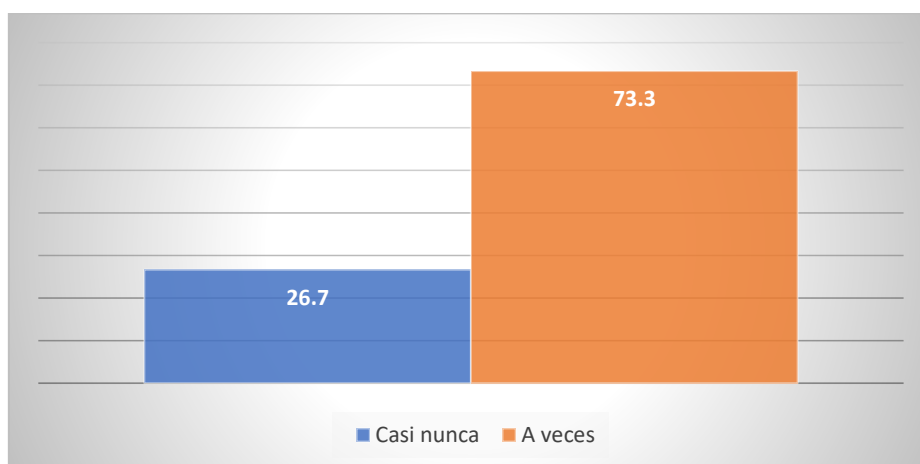
Se presenta a continuación los resultados a nivel descriptivo.

**Tabla 1.** *Dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	26.7
A veces	22	73.3
Total	30	100.0

*Nota:* cuestionario inteligencia emocional

**Figura 1.** *Inteligencia emocional: autoconocimiento*



*Nota:* datos de provenientes de la tabla 5

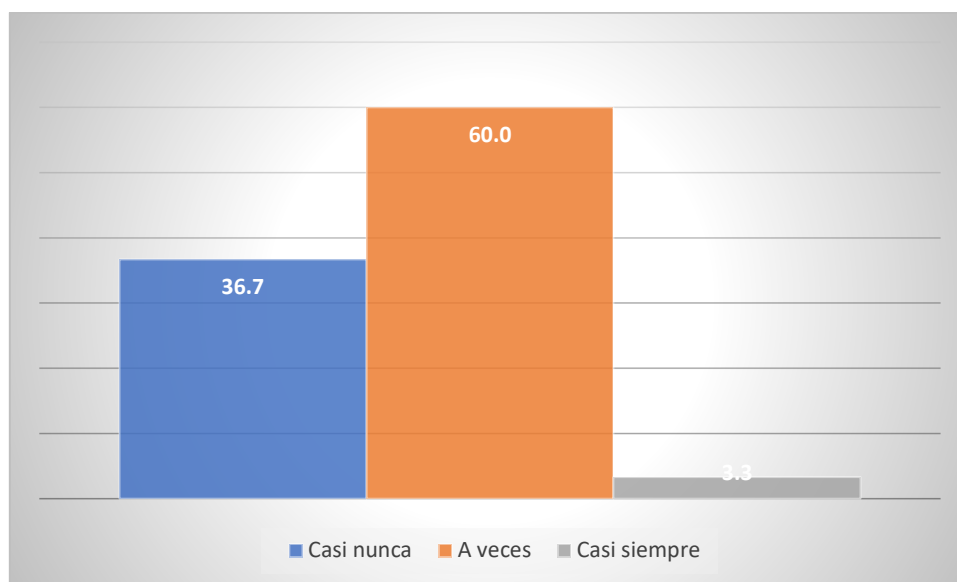
**Interpretación:** Como se conoce, el autoconocimiento es la parta principal de donde se dice que inicia la inteligencia de tipo emocional y es justamente la habilidad para poder reconocer cada una de nuestras emociones, los pensamientos, la práctica de valores personales y todos sus efectos en nuestra forma de vivir. Y es así como conforme los resultados obtenidos, podemos 73% solo a veces logra alcanzar su nivel de autoconocimiento, y el 27% restante, indica que ello casi nunca ocurre. Esto desde ya nos da un indicador de cómo se tiene la falta de conocimiento de los propios colaboradores para con ello afrontar retos laborales.

**Tabla 2.** Dimensión de autorregulación de la inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Casi nunca</b>	10	36.7
<b>A veces</b>	18	60.0
<b>Casi siempre</b>	2	3.3
<b>Total</b>	30	100.0

Nota: cuestionario inteligencia emocional

**Figura 2.** Inteligencia emocional: autorregulación



Nota: datos de provenientes de la tabla 6

**Interpretación:** El 60% de los colaboradores solo a veces logra tener la capacidad de experimentar emociones de forma tranquila o moderada, el 33% casi nunca y solo el 7% indica que casi siempre puede distinguir y percibir ello. Es así como también la forma de cómo poder expresar o manifestar sus emociones, es muy bajo, el mismo que repercute en el ambiente de trabajo donde realiza sus labores.

**Tabla 3.** Dimensión motivación de la inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	1	3.3
<b>Casi nunca</b>	17	56.7
<b>A veces</b>	12	40.0
<b>Total</b>	30	100.0

*Nota:* cuestionario inteligencia emocional

**Figura 3.** Inteligencia emocional: motivación



*Nota:* datos de provenientes de la tabla 7

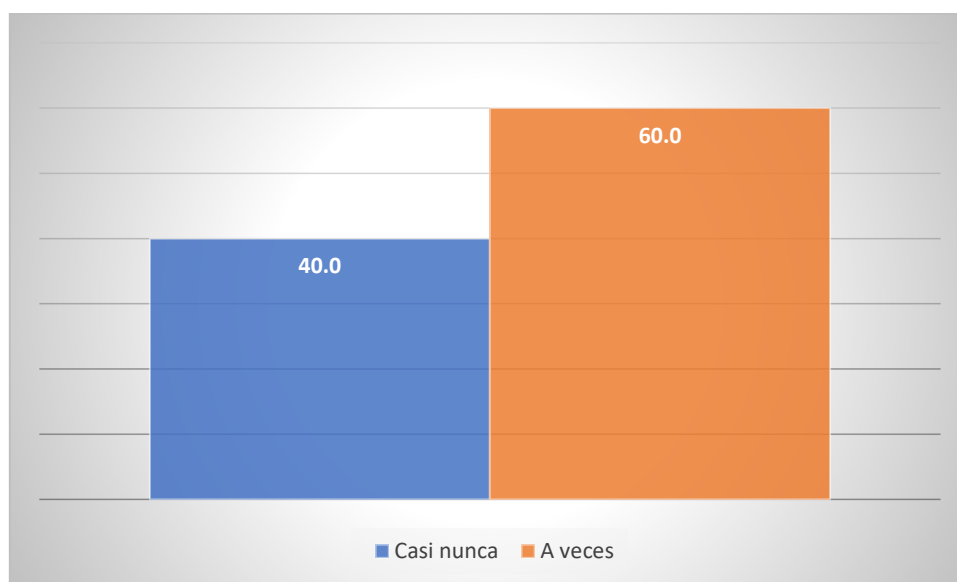
**Interpretación:** Solo el 40% indica que solo a veces siente la motivación dentro del desarrollo de sus actividades, el 57% indica que casi nunca siente esa motivación para realizar sus labores, y el 3% indica que la motivación nunca tiene dentro de su centro de trabajo.

**Tabla 4.** *Dimensión de eficiencia del desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Casi nunca</b>	11	40.0
<b>A veces</b>	19	60.0
<b>Total</b>	30	100.0

*Nota:* cuestionario inteligencia emocional

**Figura 4.** *Desempeño laboral: eficiencia*



*Nota:* datos de provenientes de la tabla 8

**Interpretación:** El 60% señala que solo a veces logra realizar sus actividades laborales de manera eficiente, y el 40% indica que casi nunca logra alcanzar eficiencia en sus actividades. Este hecho podemos adelantar que está relacionado con la falta de motivación que sienten al momento de realizar sus actividades.

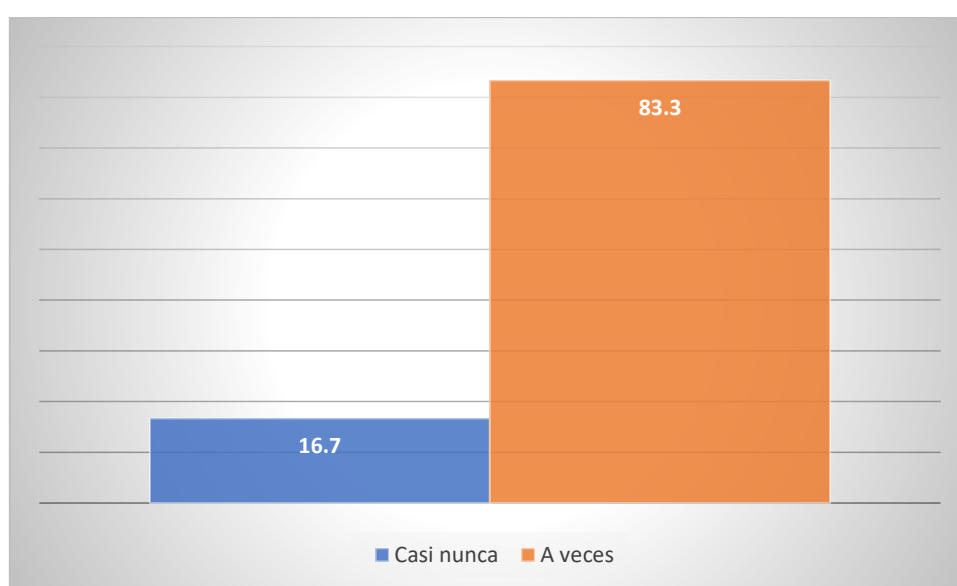


**Tabla 5.** Dimensión de eficacia del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Casi nunca</b>	5	16.7
<b>A veces</b>	25	83.3
<b>Total</b>	30	100.0

*Nota:* cuestionario inteligencia emocional

**Figura 5.** Desempeño laboral: eficacia



*Nota:* datos de provenientes de la tabla 9

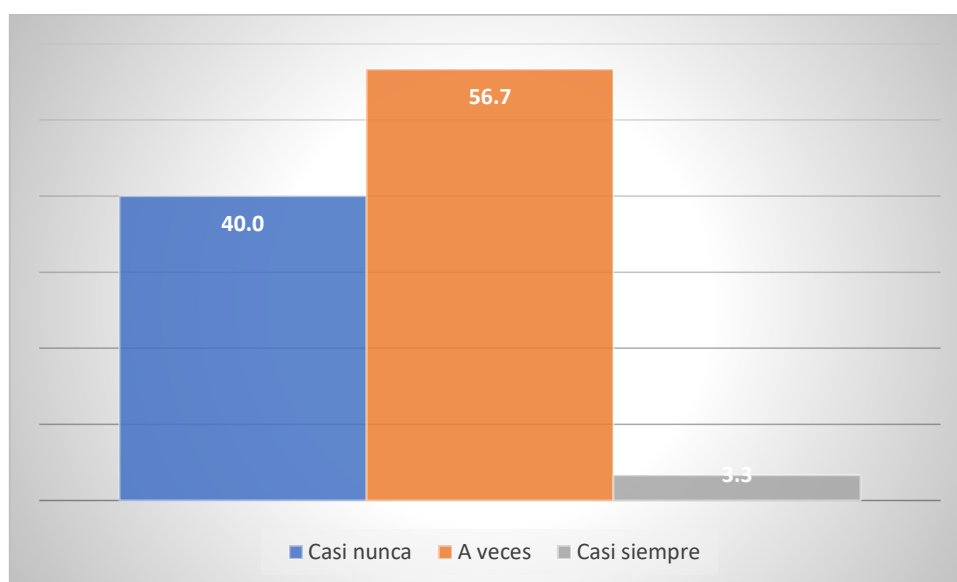
**Interpretación:** Respecto a los factores involucrados en la eficacia se tiene que el 83% indica que solo a veces realiza sus labores buscando la eficacia y el 17% indica que ello casi nunca ocurre. Como se puede apreciar este resultado se da porque dentro de los aspectos evaluados de la inteligencia emocional no se tiene el suficiente nivel para poder fomentar la eficacia en el desempeño de tipo laboral de los empleados de la empresa.

**Tabla 6.** Dimensión de efectividad del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Casi nunca</b>	12	40.0
<b>A veces</b>	17	56.7
<b>Casi siempre</b>	1	3.3
<b>Total</b>	30	100.0

*Nota:* cuestionario inteligencia emocional

**Figura 6.** Desempeño laboral: efectividad



*Nota:* datos de provenientes de la tabla 10

**Interpretación:** El 57% de los colaboradores menciona que solo a veces siente que su labor está dentro de la efectividad, el 40% casi nunca logra alcanzar la efectividad y solo el 3% se tiene que casi siempre logra alcanzar la efectividad dentro de su labor.

Se presenta a continuación la prueba de bondad de ajuste o de normalidad

**H<sub>0</sub>** : La muestra sigue una distribución normal

**H<sub>1</sub>** : La muestra no sigue una distribución normal

a) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

b) Estadístico de prueba

Shapiro – Wilk

**Tabla 7.** Prueba de normalidad para las variables de investigación

	Inteligencia Emocional	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	Casi nunca	,470	13	,000	,533	13	,000
	A veces	,349	17	,000	,642	17	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

c) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.000$$

d) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se tiene que rechazar la H<sub>0</sub>, consecuentemente se tendría que aceptar la H<sub>1</sub>, con lo cual se puede afirmar que nuestras variables de estudio no siguen una distribución normal, por lo que no podemos utilizar las pruebas paramétricas, y por lo tanto debemos utilizar las pruebas de las estadísticas no paramétricas.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado que nuestras variables, sus datos, no tienen una distribución normal, puesto que el valor obtenido del p valor (0.000) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el análisis de correlación tendrá que ser una proveniente de las estadísticas no paramétricas, siendo en nuestro caso, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Se presenta a continuación el análisis estadístico inferencial no paramétrico.

**Tabla 8.** *Correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral*

			Desempeño Laboral	Autoconocimiento
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,710
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	,710	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

**Interpretación:** Como se puede apreciar, el valor del coeficiente de Rho de Spearman tiene un valor de 0.71 entre la dimensión del autoconocimiento y el desempeño laboral el mismo que conforme a los valores establecidos en (Martínez, 2019) se encuentra que existe una correlación positiva alta, el mismo que es validado por el p valor  $p=0.004$  obtenido, es menor al valor de 0.05.

Prueba de hipótesis

e) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

f) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

g) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 9.** *Correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral*

			Desempeño Laboral	Autoconocimiento
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,710
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	,710	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

h) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.004$$

i) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se rechaza la  $H_0$ , en consecuencia, aceptamos la  $H_1$ , con lo cual se puede afirmar que, si existe una correlación positiva alta entre el autoconocimiento y el desempeño laboral, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación que existe entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.004) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de autoconocimiento es bajo en consecuencia su desempeño laboral es bajo también, por lo que si se lograría incrementar el autoconocimiento de los colaboradores como una dimensión de la inteligencia emocional, ello repercutirá en el desempeño laboral, pues esta relación es de tipo positiva alta, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.71 que se encuentra dentro del nivel de 0.7 a 0.8 que indica que tienen una correlación alta positiva.

Determinar si existe relación entre autorregulación y el desempeño laboral de los Colaboradores.

Prueba de hipótesis

a) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 10.** *Correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral*

			Desempeño Laboral	Autorregulación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,677*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	30	30
	Autorregulación	Coeficiente de correlación	,677*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

d) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.034$$

e) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se rechaza la H<sub>0</sub>, en consecuencia, aceptamos la H<sub>1</sub>, con lo cual se puede afirmar que si existe una

correlación positiva alta entre la autorregulación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación o asociación que se tiene entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.034) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de autorregulación es bajo en consecuencia su desempeño laboral es bajo también, por lo que si se lograría incrementar el autoconocimiento de los colaboradores como una dimensión de la inteligencia de tipo emocional, ello repercutirá en el desempeño de tipo laboral, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.677 que se encuentra dentro del nivel de 0.4 a 0.7 que indica que tienen una correlación alta positiva.

Prueba de hipótesis

a) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 11.** *Correlación entre la motivación y el desempeño laboral*

			Desempeño Laboral	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,706
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	30	30
	Motivación	Coeficiente de correlación	,706	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	30	30

*Nota.* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

d) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.048$$

e) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se rechaza la  $H_0$ , en consecuencia, aceptamos la  $H_1$ , con lo cual se puede afirmar que si existe una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación que existe entre la motivación y el desempeño de tipo laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.048) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de autorregulación es bajo en consecuencia su desempeño laboral es bajo también, por lo que si se lograría incrementar el autoconocimiento de los colaboradores como una dimensión de la inteligencia de tipo emocional, ello repercutirá en el desempeño de tipo laboral, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.706 que se encuentra dentro del nivel de 0.7 a 0.8 que indica que tienen una correlación alta positiva.

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia.



## Prueba de hipótesis

### a) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre la eficiencia y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre la eficiencia y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

### b) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

### c) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 12.** *Correlación entre la eficiencia y la inteligencia emocional*

			Inteligencia Emocional	Eficiencia
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,602
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	30	30
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,602	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

### d) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.049$$

### e) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se rechaza la H<sub>0</sub>, en consecuencia, aceptamos la H<sub>1</sub>, con lo cual se puede afirmar que si existe una correlación positiva moderada entre la eficiencia y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación que existe entre la eficiencia y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.049) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de eficiencia es bajo en consecuencia su inteligencia emocional es bajo también, por lo que si se lograría incrementar la eficiencia de los colaboradores como una dimensión del desempeño laboral, ello repercutirá en mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.602 que se encuentra dentro del nivel de 0.4 a 0.7 que indica que tienen una correlación moderada positiva.

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia.

Prueba de hipótesis

a) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre la eficacia y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre la eficacia y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 13.** *Correlación entre la eficacia y la inteligencia emocional*

			Inteligencia Emocional	Eficacia
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,630
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	30	30
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,630	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

d) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.046$$

e) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se rechaza la  $H_0$ , en consecuencia, aceptamos la  $H_1$ , con lo cual se puede afirmar que si existe una correlación positiva moderada entre la eficacia y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación que existe entre la eficacia y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.046) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de eficacia es bajo en consecuencia su inteligencia emocional es bajo también, por lo que si se lograría incrementar la efectividad de los colaboradores como una dimensión del desempeño laboral, ello repercutirá en mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.630 que se encuentra dentro del nivel de 0.4 a 0.7 que indica que tienen una correlación moderada positiva.

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los Colaboradores de la Empresa

## Prueba de hipótesis

### a) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre la efectividad y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre la efectividad y la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

### b) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

### c) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 14.** *Correlación entre la efectividad y la inteligencia emocional*

			Inteligencia Emocional	Efectividad
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,669
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	30	30
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,669	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

### d) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.046$$

### e) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor del test, se rechaza la H<sub>0</sub>, en consecuencia, aceptamos la H<sub>1</sub>, con lo cual se puede afirmar que si existe una correlación positiva moderada entre la efectividad y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación que existe entre la efectividad y la inteligencia de tipo emocional de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.046) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de efectividad es bajo en consecuencia su inteligencia emocional es bajo también, por lo que si se lograría incrementar la eficacia de los colaboradores como una dimensión del desempeño de tipo laboral, ello repercutirá en mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.669 que se encuentra dentro del nivel de 0.4 a 0.7 que indica que tienen una correlación moderada positiva.

Prueba de hipótesis del objetivo general

f) Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** : No existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

**H<sub>1</sub>** : Existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.

g) Nivel de significancia

El nivel de significancia es de  $\alpha = 0.05$

h) Estadístico de prueba

Es el coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 15.** *Correlación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral*

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,747
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,747	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	30	30

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento efectuado en el SPSS

i) Estadístico de contraste

$$\alpha = 0.05 > p\text{-valor} = 0.039$$

j) Decisión

Como el valor de  $\alpha$ , es mayor al p-valor de la prueba, se rechaza la  $H_0$ , en consecuencia, aceptamos la  $H_1$ , con lo cual se puede afirmar que si existe una correlación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A.

**Interpretación:** Como se tiene confirmado la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. por el valor obtenido del p valor (0.039) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de inteligencia emocional no es alto en consecuencia su desempeño laboral también se verá afectado, por lo que si se lograría incrementar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores ello repercutirá en mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.747 que se encuentra dentro del nivel de 0.7 a 0.8 que indica que tienen una correlación alta positiva.

## V. DISCUSIÓN

Se ha obtenido los resultados para el objetivo general, el mismo que conforme se tiene planteado por Stubbs (2017), pretende mencionar que la inteligencia de tipo emocional (EI) del que lleva el liderazgo del equipo logrará influir en el desarrollo de la inteligencia de tipo emocional dentro de un nivel del grupo, ello realizado a medida por un equipo de trabajo de normas de tipo grupales emocionalmente preparadas para ello (ECGN). Los resultados se han logrado establecer que se tiene la inteligencia emocional del que realiza o ejerce el liderazgo del equipo estará significativamente asociada con la presencia de tipo emocional, las normas que se dieron dentro del grupo tienen competencia sobre los equipos que se han dirigido y dentro de ese grupo o equipo, emocionalmente preparados a las normas vienen estando relacionadas con todo el rendimiento que tiene el equipo. Como sea podido observar, la inteligencia de tipo emocional de quien ejerce la labor de liderazgo del equipo tiene mucha importancia para lograr influir dentro del desempeño y la ejecución de las tareas de los trabajadores. Dentro de ese mismo contexto y conforme a los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, asimismo, tenemos a Hudson (2016), quien menciona en su trabajo de investigación que puede existir una relación con las variables de la inteligencia de tipo emocional y la autoeficacia de quienes son los líderes. Y como conclusiones, se tiene que: el trabajo apoyó la hipótesis planteada de que cuanto más fuerte es el nivel emotivo de una persona líder con inteligencia, mayor será la autoeficacia del que ejerce el liderazgo. Asimismo, conforme al trabajo de investigación realizado, Huamaní (2017), ha establecido en su trabajo de investigación que existe influencia de todos los estilos de liderazgo dentro de la motivación de los trabajadores de las unidades militares de la 3ra División del Ejército de la compañía de Arequipa. Es con ello que, respecto al análisis trabajado, se tiene que, esta influencia logra tener un grado de relación de nivel alto de 0.742. Es así como este aspecto probablemente pueda tener una la alta interacción entre todo el personal militar con todos sus mandos y a la cultura de la organización de esta institución de carácter castrense. Con todo ello se tiene que, conforme a los resultados obtenidos, se tiene que el nivel de la correlación de la coeficiencia de Rho de Spearman que fue de 0.747 está dentro del nivel de una relación alta positiva

entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. con lo cual se ha aceptado la hipótesis central de nuestro trabajo.

Respecto a nuestro primer objetivo específico, se tiene que en el trabajo de (Ramírez & Zavaleta, 2018) Existe una relación de tipo directa y significativa entre la inteligencia de tipo emocional y el desempeño de tipo laboral del personal que labora en la empresa constructora privada de Trujillo, en otras palabras, cuando a mayor inteligencia de tipo emocional, mayor será el desempeño de tipo laboral, ello en virtud de que el conocimiento que tiene uno mismo influirá en el desempeño de tipo laboral. La prueba de Rho de Spearman ha reportado un nivel de 0,8728. Dentro del mismo contexto, se tiene a Torres (2018) la Inteligencia de tipo emocional logra influir de manera directa sobre el desempeño de tipo laboral de los colaboradores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo en el año 2017; en dicho estudio se ha demostrado que las personas que tienen mejor desempeño de tipo laboral lograron demostrar en las encuestas, que son las que más altos índices de inteligencia de tipo laboral tienen en sus respuestas de autoconocimiento. Eso a su vez confirman que el resultado logrado obtener en donde el coeficiente de Rho de Spearman que ha sido con un valor de 0.710 es un tipo de relación de tipo alta positiva.

En el segundo objetivo específico, podemos citar a (Torres, 2018) La autorregulación de todas las formas de emociones de tipo personales, tiene una forma de relacionarse de manera directa con la Inteligencia de tipo emocional de los trabajadores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo. Asimismo, en el trabajo (Bueno, 2018), del mismo modo, de la verificación de todos los resultados que han podido obtenerse, se puede ver que, en promedio, se tiene un bajo nivel de claridad emocional en el comportamiento de los colaboradores del Banco de la Nación Tacna. No obstante, podemos precisar que los colaboradores de las categorías de tipo medio tiempo y de los que están en tiempo completo son los que han obtenido mejores resultados, detalladamente se tiene que, ellos tienen la facultad para establecer un conocimiento y con ello lograr comprender sus propias emociones, sabiendo distinguir dentro de ellas, el entendimiento de cómo evolucionarán e integrarán en su propio pensamiento. Ello tiene sentido pues nuestros resultados también indicaron la relación que existe entre la



autorregulación y el desempeño de tipo laboral, siendo que el p valor es de 0.034 siendo menor al nivel de significancia que es de 0.05, con lo cual se tiene que existe una relación entre la autorregulación y el desempeño de tipo laboral.

Dentro del tercer objetivo específico, se tiene que determinar la forma de relación que tiene entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa, se ha tenido los resultados en concordancia de los hallazgos realizados por los autores antes citados, por lo que si se lograría incrementar el autoconocimiento de los colaboradores como una dimensión de la inteligencia emocional, ello repercutirá en el desempeño laboral, pues esta relación es de tipo positiva moderada, dicho resultado está en concordancia con el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido de 0.706 que se encuentra dentro del nivel de 0.7 a 0.8 que indica que tienen una correlación alta positiva.

La relación entre la eficiencia y la inteligencia emocional, correspondiente a nuestro cuarto objetivo específico, tal y como lo afirma Fernández (2016), está ligada a un estado emocional de tranquilidad y sobre todo de motivación en el desarrollo personal dentro de la empresa, es por ello que, por el valor obtenido del p valor (0.049) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de eficiencia es bajo en consecuencia su inteligencia emocional es bajo también, por lo que si se lograría incrementar la eficiencia de los colaboradores como una dimensión del desempeño laboral, ello repercutirá en mejorar la inteligencia de carácter emocional de los trabajadores.

En relación de lo anterior, se tiene también que dentro de la misma línea nuestro quinto objetivo específico, que si la eficiencia se ve afectado por la inteligencia emocional, la eficacia también tendrá la misma suerte, es así que se hace necesario fortalecer la inteligencia emocional para mejorar la eficacia, puesto que, por el valor obtenido del p valor (0.046) es muy menor al valor del nivel de significancia que es 0.05 (5%), con lo que se tiene que como el nivel de eficacia es bajo en consecuencia su inteligencia emocional es bajo también, por lo que si se lograría incrementar la efectividad de los colaboradores como una dimensión del desempeño laboral, ello repercutirá en mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores.

Apaza (2018), menciona que para lograr un buen rendimiento laboral, se debe de potenciar la inteligencia emocional de los trabajadores del Gobierno Regional

de Puno, pues evidencia que a mejor manejo de la inteligencia emocional, se obtiene un mejor rendimiento laboral, el mismo que en nuestro trabajo de investigación, la efectividad es considerado como un factor de rendimiento laboral, similar que el desempeño laboral, es así que se tiene la necesidad de fortalecer desde los trabajos de inducción la inteligencia emocional, todo ello concordante con nuestros resultados obtenidos en el último objetivo específico.

## **VI. CONCLUSIONES**

Existe una forma de relación de tipo alta positiva entre la inteligencia de tipo emocional y el desempeño de tipo laboral de los empleados de la empresa Conecta Retail S.A., el mismo que se sustenta en el valor del coeficiente de se tiene que el nivel de la correlación del coeficiencia de Rho de Spearman que fue de 0.747, está dentro de un nivel de relación alta positiva entre las variables inteligencia emocional y el desempeño de tipo laboral de los empleados de la empresa Conecta Retail S.A. con lo cual se ha aceptado la hipótesis central

Existe un tipo de relación de manera positiva alta entre el autoconocimiento y el desempeño de tipo laboral, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A, validado por el valor del p valor que fue de 0.04, con lo cual se tiene que se hace necesario que los colaboradores eleven su nivel de autoconocimiento y con ello superar el comportamiento dentro de la empresa para mejorar el desempeño laboral.

Existe un tipo de relación positiva alta entre autorregulación y el desempeño laboral, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño de tipo laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, validado por el valor del p valor que fue de 0.034, este aspecto es importante pues se tiene que preparar a que los colaboradores mejoren su conducta en cada situación que se tiene dentro del desempeño laboral.

Existe un tipo de relación a nivel positivo alta entre la motivación y el desempeño de tipo laboral, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, validado por el valor del p valor que fue de 0.048, puesto que un colaborador motivado tendrá mejor desempeño laboral.

Existe un tipo de relación positiva alta entre la eficiencia y la inteligencia emocional, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño de tipo laboral de los trabajadores o empleados de la empresa Conecta Retail S.A, validado por el valor del p valor que fue de 0.049, conforme lo encontrado en el objetivo general se tiene que, si la inteligencia emocional es baja, la eficiencia en el desempeño laboral será también bajo.

Existe un tipo de relación a nivel positivo alta entre la eficacia y la inteligencia de tipo emocional, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño de carácter laboral de los empleados de la empresa Conecta Retail S.A, validado por el valor del p valor que fue de 0.046, similar conducta que, respecto a la eficiencia, se tiene supera los niveles óptimos de la inteligencia emocional.

Existe un tipo de relación positiva alta entre la efectividad y la inteligencia de tipo emocional, y que, a mayor autoconocimiento, esto incidirá en incrementar el desempeño de carácter laboral de los empleados de la empresa Conecta Retail S.A, validado por el valor del p valor que fue de 0.039., siendo que todos los niveles de la inteligencia de tipo emocional son aún bajos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los directivos de la Empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca ejercer mayor liderazgo para fomentar un programa de incentivos y así lograr una adecuada motivación entre los colaboradores de la empresa.
2. Se sugiere realizar talleres de integración para buscar que los propios colaboradores propongan estrategias de realizar sus actividades en beneficio de todos los involucrados.

3. Se recomienda fomentar la intervención de los profesores en las actividades que realiza la institución.
  
4. Se sugiere establecer la importancia de la inteligencia emocional en los procesos de inducción de la empresa, y con ello hay que asegurar que el personal nuevo que ingrese esté mejor preparado y más identificado con la empresa.

## REFERENCIAS

Apaza (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017. Universidad Nacional Del Altiplano Perú, 1–254. <http://repositorio.unap.edu.pe>

Bisquerra (2018). Grupo de Reserva en Orientación Psicopedagógica. Obtenido de Competencias emocionales: <http://www.rafaelbisquerra.com>

Caicedo (2020). Análisis del sistema de compensación salarial en la dirección provincial del Ministerio del Ambiente de Esmeraldas [Tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional Púchese. <https://repositorio.pucese.edu>

Caridad (2003). Inteligencia Emocional: estudiando otras perspectivas. Revista de educación, cultura y sociedad, (4), 143- 148. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe>

Caro Jiménez & Piñero (2018). Las emociones y la resistencia al cambio de las actitudes. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 2,3.

Certuche (2018). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.

Cheng & O'Higgins (2018) Relationships between emotional intelligence, perceived and actual leadership effectiveness in the military context. Military Psychology (American Psychological Association), 30(1), 27-42. doi:10.1080/08995605.2017.1419021. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com>

Chiavenato (2017), Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Colombia. Editorial Mc Graw Hill

Claudio. H. (2017). Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia, 2017. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe>

Condori, P. (2019). Inteligencia emocional y su eficacia en el desempeño docente en la Facultad de Ingenierías y Ciencias Puras de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez en el Año 2018. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 7–8. <http://repositorio.uancv.edu.pe>

Cortesés (14 de junio de 2016). Liderazgo: La inteligencia emocional en la Empresa. Obtenido de 2004: <http://www.canalwork.com>

Deza & Lizet (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo – 2016. Universidad Señor de Sipán, 84. <http://repositorio.unap.edu.pe>

Diccionario de la Real Academia Española. (2018). RAE. España: Asociación. EAE Business School. (2017). Proceso de producción: en qué consiste y cómo se desarrolla. Obtenido de Retos en Supply Chain: <https://retos-operacioneslogistica.eae.es/proceso-de-produccion-en-que-consiste-y-como-se-desarrolla/>

Fernández (2016). La inteligencia emocional y su incidencia en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito del Artesano. Puno: Biblioteca Central SIGB-UNAP.

Gómez & Aguilar (2018). Administración del talento humano, calidad de vida laboral y su doble dimensión: objetiva y subjetiva. Polo de conocimiento, <https://polodelconocimiento.com>

Hernández & Mendoza (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana.

Hoce (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com>

Huamaní (2017). Influencia de los estilos de liderazgo en la motivación del personal que labora en las unidades militares de la tercera división del ejército con sede en la guarnición de Arequipa, 2015. (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe>

James, Williams (2019). Inteligencia emocional: la transformación mental de 21 días. Madrid

Jiménez, A. (2019). Inteligencia emocional. Congreso de Actualización Pediatría 2019, 481-493.<https://www.aepap.org>

KYOCERA. (2017). La importancia de la inteligencia emocional en el trabajo. Obtenido de <https://smarterworkspaces.kyocera.es>

Lindao (2018) La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018.

Loaiza & Posada (2017). Psicología militar: Conceptualización e investigaciones contemporáneas. PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica, 8(2), 1-20. <http://www.redalyc.org/pdf/3331/333147069006.pdf>

Loayza, N. (2018). La productividad como clave del crecimiento y desarrollo en el Perú y el Mundo. Revista de estudios económicos, 9-28.

ManpowerGroup. (2018). Resolviendo la escasez de talento. Construir, Adquirir, Tomar prestado y Tender puentes. Encuesta de escasez de talentos- Perú-2018. <http://www.manpower.com.pe>

Manrique Alva & Robles Blas (2018). Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019. In e-conversion - Proposal for a Cluster of Excellence.

Morales (2017). Clima Laboral y estrés laboral en el personal de una institución militar del Callao. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/153221>

Muchica (2017). La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico en Comunicación en los alumnos del 1° de secundaria de la I.E.N. Lastenia Rejas de Castañón, Tacna, 2017. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2018). Metodología de la investigación (5ª ed.). Ediciones de la U.

Oliva, D. (2018). Satisfacción laboral y compromiso con el trabajo del personal deservicio militar voluntario del grupo de operaciones terrestres de la Fuerza Aérea del Perú, 2017. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Doctrina y Administración Aeroespacial). Escuela Superior de Guerra Aérea. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Oruna (2018). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de educación secundaria. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Prieto & Teherán (2018). Administración: teorías, autores, fases, reflexiones (24ªed.). Ediciones de la U.

Rojas (2018). Capacitación y desempeño laboral: estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional <http://recursosbiblio.url.edu>.

Rosales (2019). Compromiso Laboral y desempeño profesional en docentes universitarios en el área de estudios generales en la Universidad Privada del Norte sede Breña. (Tesis de maestría). [file:///C:/Users/bralise/Downloads/rosales\\_tje.pdf](file:///C:/Users/bralise/Downloads/rosales_tje.pdf)



Salazar & Flores (2018). Relación de la gestión de compensaciones y el nivel de desempeño organizacional en los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A. Lima-2017 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe>

Segarra & Bou (2018). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. Revista de economía y empresa. Recuperado de [DialnetConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20\(4\).pdf](http://dialnet.conicet.gov.ar/handle/documento/2274043/20(4).pdf)

Sierra (2020). Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. Ces Medicina, 34, 59-68. <http://dx.doi.org>

Sotelo, R., & Espíritu, J. (2017). La formación humanista y habilidades blandas en estudiantes universitarios: Socialismo Revista Científica de Ciencias Sociales e ISSN-276-6053, 2, 1-11. <https://bit.ly/3pwynQz>

Torres, Arce & Ibargüen, (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. Económicas CUC, 44(1), 9-24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020>

Troncoso Jiménez, (2018). La Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Colaboradores Del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018. Universidad Andina Del Cusco, 77. <http://repositorio.uandina.edu.pe>

Ugarriza & Gavidia, (2020). La evaluación de la inteligencia emocional. <https://www.academia.edu>

Valera (2018). La inteligencia emocional y el aprendizaje eficiente de los alumnos del programa de maestría sede – Huancayo. Tesis de maestría,

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.  
Goleman (2016). El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos.  
Buenos Aires. Ediciones BSA

Yabar, (2017). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla. (Tesis para optar Grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.  
[www.repositorioacademico.usmp.edu.pe](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe)

Yupanqui (2020). Luis Torres Paz: “Hemos visto un crecimiento espectacular en el kion y se abre paso el Camú Camú”: Market connexion. Obtenido de Marketconexion <https://bit.ly/2TeZCmD>

Zepeda, Cardoso & Cortés (2020). RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: [www.scielo.org.pe](http://www.scielo.org.pe)

El aprendizaje orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN, 10(19).  
<https://bit.ly/3shGQ9Y>

**ANEXO**

## Anexo 1: Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Inteligencia Emocional</b>	Barón citado por Ugarriza (2021) define que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio en donde vivimos o nos rodeamos.	La variable desempeño laboral se medirá utilizando un cuestionario adaptado, que será validado por juicio de expertos, que constará de 3 dimensiones con formato de respuesta tipo Likert (Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)	<b>Autoconocimiento</b>	Comprensión	<b>Escala ordinal</b>  <b>Dado los criterios:</b>  <b>Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.</b>
			<b>Autorregulación</b>	Confianza	
				Seguridad	
				Control	
			<b>Motivación</b>	Clima Laboral	
				Capacitación	
				Recompensa	
<b>Desempeño Laboral</b>	Yabar (2017), define que es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado o establecido previamente.	La variable desempeño laboral se medirá utilizando un cuestionario, que será validado por juicio de expertos, que constará de 3 dimensiones con formato de respuesta tipo Likert (Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)	<b>Eficacia</b>	Procesos	<b>Escala ordinal</b>
				Reglamentos	
			<b>Eficiencia</b>	Supervisión	<b>Dado los criterios:</b>  <b>Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.</b>
				Evaluación	
			<b>Efectividad</b>	Resultados	
				Productividad	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
<b>GENERAL</b>	¿Existirá relación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca de la provincia de San Román, 2022?	Conocer si existe relación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca, 2022.	Existe relación de tipo directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores o trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022.
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>
<b>ESPECIFICOS</b>	¿Cuál es la relación que puede existir entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?	Determinar la relación que existe entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca, 2022.	Existe relación de tipo directa entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022.
	¿Cuál es la relación que pudiera existir entre autorregulación y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?	Determinar la relación que puede existir entre autorregulación y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022.	) Existe relación directa entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca año 2022.
	¿Cuál es la relación que podrá existir entre motivación y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?	Determinar la relación que tiene entre motivación y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022.	Existe una relación directa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca año 2022.

<p>¿Cuál es la relación que tendrá la inteligencia emocional y la eficiencia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que tiene entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022.</p>	<p>Existe un tipo de relación directa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022.</p>
<p>¿Cuál es la relación que tiene la inteligencia emocional y la eficacia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que tiene entre la inteligencia emocional y la eficacia de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022</p>	<p>Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. del distrito de Juliaca año 2022</p>
<p>¿Cuál es la relación que se da entre la inteligencia emocional y la efectividad de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que tiene entre la inteligencia emocional y la efectividad de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca, 2022.</p>	<p>Existe relación directa entre la variable inteligencia emocional y la efectividad de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. de la ciudad de Juliaca año 2022.</p>



## CUESTIONARIO SOBRE: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONECTA RETAIL S.A. JULIACA – 2022.

La escala de calificación es el siguiente:

**1** Nunca **2** Casi Nunca **3** A veces **4** Casi Siempre **5** Siempre

**Instrucciones:** Marque con una “X” en el valor correspondiente a su apreciación personal de acuerdo a la codificación:

### (INTELIGENCIA EMOCIONAL)

<b>DIMENSIÓN 1: AUTOCONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	¿Cree usted que la asignación del puesto de trabajo se realiza según la formación profesional, experiencias y conocimiento teóricos como prácticos?					
<b>2.</b>	¿Propone usted nuevas formas de hacer las cosas?					
<b>3.</b>	¿Tiene habilidad para comunicarse con los demás en forma clara y precisa?					
<b>4.</b>	¿Comparte sus conocimientos obtenidos en el tiempo, como experiencia para resolver problemas?					
<b>5.</b>	¿Reconoces cuando cometes un error?					
<b>DIMENSIÓN 2: AUTOREGULACIÓN</b>						
<b>6.</b>	¿Resuelve los problemas en su momento dado, aportando y ayudando como equipo de trabajo?					
<b>7.</b>	¿Cumple con el proceso de permanencia en el trabajo?					
<b>8.</b>	¿Cumple con la vestimenta adecuada para el área de trabajo?					
<b>9.</b>	Su desempeño laboral es acorde a las funciones que se le han asignado.					
<b>10.</b>	¿Puedes concentrarte en una tarea cuando es necesario?					
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN</b>						
<b>11.</b>	¿La comunicación interna que existe en la institución es aceptada en forma clara y precisa?					
<b>12.</b>	¿Recibe usted capacitación sobre trabajo en equipo?					
<b>13.</b>	¿Recibe usted elogios por parte de las jefaturas?					
<b>14.</b>	Existe algún tipo recompensa por el desempeño laboral eficiente.					
<b>15.</b>	¿Trabaja duro y persistentemente para alcanzar una meta?					

(DESEMPEÑO LABORAL)

<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	¿Domina usted los fundamentos teóricos y metodológicos del área que comparte?					
<b>2.</b>	¿La información que usted brinda al usuario sobre un servicio tiene un orden lógico?					
<b>3.</b>	¿Diseña usted estrategias de trabajo en equipo?					
<b>4.</b>	¿Se aplican instrumentos de evaluación de desempeño acuerdo a las funciones que se le asignan?					
<b>5.</b>	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>						
<b>6.</b>	¿Utiliza usted diversas estrategias para facilitar mejor su desempeño laboral?					
<b>7.</b>	¿Plantea usted actividades de adecuación como adaptación según el área que se le fue asignada?					
<b>8.</b>	¿Utiliza formas de autoevaluación apropiadas en base a su productividad y resultados?					
<b>9.</b>	¿Utiliza usted los resultados de su autoevaluación para hacer los ajustes pertinentes para la mejora continua de su área?					
<b>10.</b>	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
<b>DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD</b>						
<b>11.</b>	¿Promueve actividades de mejora que permite relacionar los servicios con relación a la atención adecuada al usuario?					
<b>12.</b>	¿En base a los resultados esperados de su desempeño laboral, se desarrolla actividades de recompensa?					
<b>13.</b>	¿Evidencia crecimiento y renovación de equipos de alta tecnología para un mejor desempeño laboral?					
<b>14.</b>	¿Evidencia usted los resultados positivos con beneficios de algún tipo de recompensa?					
<b>15.</b>	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					



## VALIDACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa  
Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022.

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:  
TICONA GORDILLO, LUCIO ARMANDO  
Institución donde labora:  
MINISTERIO PÚBLICO

Especialidad:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Instrumento de evaluación: Cuestionario inteligencia emocional y  
desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Niómedes Mamani Quispe

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde				X	

	con la variable, dimensiones e indicadores					
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio</b> :				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable</b> :					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha Puno, 20 / 05 / 2022



Lucio Armando Torres Gordillo  
DIRECTOR TÉCNICO E INFORMATICO  
C.I.P. 60800

Observación:

---



---



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022.

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Chambi Mullisaca, James Octavio

**Institución donde labora:** Ministerio Público

**Especialidad:** Licenciado en Administración  
Maestro en Ciencias: Administración, con  
Mención en: Gerencia de Estado y  
Administración Pública

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario inteligencia emocional y  
desempeño laboral

**Autor (s) del instrumento (s):** Bach. Niómedes Mamani Quispe

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X



<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 47

Lugar y fecha Puno, 20 / 05 /2022





Observación:

---



---



---



---