



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la  
empresa Promart, Nuevo Chimbote, 2020

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

**AUTORAS:**

Montero Núñez, Corina Taylor (ORCID: 0000-0003-4208-724X)

Vera Pereda, Vannia (ORCID: 0000-0002-2340-381X)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID: 0000-0001-8314-2634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, gracias por su amor incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida

A mis padres, hermanos por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

Los autores

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos. ....	14
3.6. Métodos de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i>	16
<b>Tabla 2</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i>	17
<b>Tabla 3</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i>	19
<b>Tabla 4</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i>	20
<b>Tabla 5</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del desempeño de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i>	21
<b>Tabla 6</b> <i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i>	23

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i> .....	17
<b>Figura 2</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.</i> .....	20

## Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño.

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

Como resultados, la inteligencia emocional posee relación significativa con el desempeño de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,478, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - media entre ambas. Se identificó el nivel de la inteligencia emocional donde el 58.7% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio. Se identificó el nivel desempeño de los trabajadores, donde se muestra que, el 62.7% percibe un nivel bajo. Se determinó que la relación más significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño fue el civismo con 0.380 de coeficiente de Rho de Spearman.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Desempeño, Civismo, Desempeño de la tarea.

## **Abstract**

The main purpose of this work was to determine the relationship between emotional intelligence and the performance of the workers of the retail company Promart, Nuevo Chimbote, 2020. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between intelligence emotional and performance dimensions.

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

As a result, emotional intelligence has a significant relationship with worker performance, with a Spearman Rho coefficient of 0.478, which allows us to say that there was a positive-average relationship between the two. The level of emotional intelligence was identified where 58.7% of the workers who place it in the middle level. The performance level of the workers was identified, where it is shown that 62.7% perceive a low level. It was determined that the most significant relationship between emotional intelligence and performance dimensions was civility with Spearman's Rho coefficient 0.380.

**Keywords:** Emotional intelligence, Performance, Citizenship, Task performance.



## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial por varios lustros, el método para poder comprobar si un colaborador se podía desempeñar de una manera adecuada era si poseía inteligencia cognoscitiva, pero gracias a la globalización nace nuevos componentes que han logrado captar el esfuerzo conjunto de las gerencias, llamado la inteligencia emocional.

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

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

Es por ello que, según estudio del ranking mundial frente a las tendencias del capital humano y su gestión, ubicaron a la inteligencia emocional como factor fundamental. Mencionando que 3 de cada 10 empresas, busca más colaboradores con capacidad del control de sus emociones para brindar un mejor servicio y que su desempeño sea el más adecuado (Zeidner, Matthews, y Shemesh, 2016).

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

En el ámbito regional, las empresas de corte retail como lo es Promart, tiende a tener mucha competitividad en el mercado con otras alternativas como lo es Sodimac, y de otros orígenes como lo es el mercado independiente "Las Malvinas". Promart, es una empresa retail que ofrece productos de ferretería como implementos para el hogar (melamine, muebles, decoración, etc.), ubicada en el centro comercial Real Plaza de Nuevo Chimbote, donde se muestra muy a menudo personal que tiene trato directo con el cliente y con compañeros de trabajo,

causando en algunas ocasiones fricciones en el entorno laboral, por la falta de empatía y tolerancia del mismo colaborador evidenciado en su desempeño.

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

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

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

Teniendo como interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020? Tenemos también el problema específico que fue ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020?

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

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

La hipótesis general de investigación fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. La hipótesis general nula fue la negación de la afirmación. La hipótesis específica: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. La hipótesis específica nula fue la negación del supuesto planteado.

El objetivo general fue, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. Determinar la relación entre el la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder ensalzar de una manera científica el presente proyecto, nos valdremos de antecedentes de tipo artículo científico, como de tesis. De los cuales tenemos: Moral y Ganzo (2018), concluyen que el trabajo se vuelve parte de la vida diaria de las personas, si ellos se encuentran bien en su puesto, una inteligencia emocional positiva que influirá en su vida personal y profesional. A su vez Raman, Murali y NKumar (2016), llegaron a observar en sus resultados que la inteligencia emocional cubre un factor muy importante a la hora de ser eficiente dentro de la empresa. Esta variable se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores, presentando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.654, lo cual nos indica que las organizaciones retail, mientras mejor inteligencia emocional presente sus empleados, de esta manera mejor será el desempeño, debido a que el trabajador que presente mayor estabilidad dentro de sus emociones, se predispone a tener un mejor cumplimiento de tareas y metas encomendadas.

En tanto, García et al. (2015) resolvieron que la inteligencia emocional permite que el colaborador que se desempeña dentro de una organización sea más consiente. También se observa lo encontrado en Kholoud et al. (2016) y James y Meredith (2020), donde llegan a una conclusión colectiva, la cual les que la Inteligencia Emocional es un predictor del desempeño, no tiene un efecto lineal. Descubrieron que la Inteligencia Emocional se convierte en un predictor más fuerte del desempeño de la tarea.

En Yimin, Donnellan y Mendoza (2019) y Singh (2016), concluyeron que en empresas que poseen filiales (retail s), los trabajadores muestran una inteligencia emocional media, esto debido a que los trabajadores son personas jóvenes, quienes aún no maduran emocionalmente, dejándose llevar por sus emociones y reacciones, viéndose que son pocos los trabajadores que presentan empatía y un auto concepto claro de sus acciones hechas durante las actividades laborales dadas.

Así también Coskuner, et. al. (2018), y De Miguel y Pietro (2020) concluyen que los colaboradores que laboran en empresas que trabajan bajo metas generalmente no muestran un desempeño adecuado, esto debido a la falta de gestión realizada por dichas empresas por explotar los talentos de cada uno de sus elementos para alcanzar metas establecidas, ya que a través de la inducción adecuada y

estimulación lo que buscan estas empresas es tener al 100% a sus trabajadores desempeñándose.

Los investigadores Gharaee, et. al. (2019), muestran que la inteligencia emocional de los gerentes tiene un impacto directo y significativo en su desempeño. Tanto en Chong, et. al. (2020) y Karijimi, et.al (2020), mencionan que la inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores, ya que, si se contiene mucha empatía y consideración con la empresa, esto generará optimizar los resultados, a través de su productividad. También Phillips (2019) y Ngwenya,(2019),concluyeron que para encontrar algo concreto de las competencias de los colaboradores en la empresa, es necesario tener una evaluación del desempeño.

Para Duque y Parafan (2018) y Paez y Castaño (2019) concluyen que, los trabajadores de las empresas evaluadas tienen un nivel alto de Inteligencia Emocional, demostrando que pueden identificar y reconocer sus emociones, influyendo de manera positiva en su desempeño.

Las investigaciones nacionales en Torres (2017), Jaramillo (2020), Manrique, e.al. (2019) y Fernández (2019), llegan a concluir que la inteligencia emocional, se relaciona significativamente con el desempeño, ya que, si un trabajador es empático y considerado con su empresa, dará esfuerzos conjuntos para alcanzar las metas planteadas dentro de la organización. Yabar (2016), a través de un enfoque distinto de su investigación mostró que, estadísticamente encontramos una gran relación entre las variables trabajadas que son inteligencia emocional y el desempeño en la parte administrativa del sector salud.

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

Se da paso al sustento teórico conceptual de la inteligencia emocional donde las raíces de la inteligencia emocional se encuentran en el trabajo de Gardner en el año 1983, citado por Duque y Ceballos (2012) sobre las inteligencias múltiples, en el cual propone los conceptos de inteligencia interpersonal e intrapersonal. La inteligencia interpersonal se da al tratar de entender los anhelos sueños y mecanismos. En cambio, la intrapersonal se trata de verse a uno mismo, trabajar

en nosotros para poder tener una vida exitosa y realizar nuestras tareas de manera eficaz.

Sin embargo, el concepto de la inteligencia emocional, como tal, fue introducido por Salovey y Mayer (1990) técnica en la cual podemos conocer nuestras emociones y la de los demás, tratando de trabajarla para tener una mejor relación con los colaboradores y utilizar adecuadamente nuestras relaciones emocionalmente (Leiter, et. al., 2015).

En 1995, Goleman popularizó el término de inteligencia emocional. Él propuso que este constructo estaba integrado por cinco componentes básicos, enfocado directamente a la parte laboral, dando un aumento significativo a la atención y el valor que se le da al colaborador dentro de la empresa, ya que eran el pilar importante para ello. El mismo realizó la investigación.

Tenemos definiciones y conceptualizaciones de otros autores: la inteligencia emocional es una técnica que ayuda a una mejor relación laboral, y satisfacción personal de los colaboradores (Bajo y González, 2014). También entendemos que la inteligencia emocional se define por ayudar a la buena relación de los trabajadores, ya que ayuda a trabajarlas adecuadamente, así tengan diferentes actitudes los colaboradores (Grandey, 2010, p. 96).

“Trabajándola directamente en las habilidades se podría decir que la inteligencia emocional son las reacciones de los colaboradores frente a las tareas encomendadas en su puesto de trabajo” (Ashforth y Humphrey, 2013, p. 88). En esta misma línea Salovey y Mayer (2012) definió la Inteligencia Emocional como la técnica para poder sobrellevar las emociones de uno, y de los compañeros de trabajo, para poder tener una mejor relación personal.

Desde un enfoque mixto, tenemos a Petrides et al. (2016), quien define a la inteligencia emocional como inteligencia social una adecuada administración de las emociones para poder así seguir trabajando de manera correcta con los demás, También se puede mencionar a Guilera (2006), donde menciona que la Inteligencia emocional es el comportamiento de la persona en la cual ella puede verse a sí misma y reflexionar que está haciendo bien o mal (p. 96).

A sí mismo Goleman (2008), nos dice que la inteligencia emocional, es como tener un mejor comportamiento ante los seres humanos, basándonos a los principios fundamentales que son la conciencia, la autogestión, la conciencia social y la

capacidad de mantener una relación positiva con las personas de tu entorno laboral o personal. la inteligencia laboral tiene un valor singular para el logro del trabajo (p.18).

Las dimensiones de la inteligencia emocional según Goleman (2008) son las siguientes: El Autoconocimiento, es el primer proceso donde podemos conocer, tratar y mejorar nuestras emociones, dados en diferentes puntos de nuestra vida laboral, teniendo un autocontrol de ellas, dando soluciones frente a los problemas que se deán, teniendo siempre en cuenta cual fue el punto principal (p. 275).

En la dimensión, esta abarca dos conceptos claves los cuales son el auto concepto, que es la capacidad de saber quién es uno mismo. Y la autoestima el amor propio por lo que uno hace, donde nos da la satisfacción de que estás haciendo bien las cosas sintiéndote importante y como puedes ayudar a los demás a mejorarse (p.280).

La dimensión autorregulación, menciona que las emociones deben ser reguladas para poder balancear nuestras tareas, siendo siempre imparcial de acuerdo a ellas, teniendo en cuenta la energía para el individuo (p.282), por ejemplo, si llegamos a un punto donde no las manejamos adecuadamente esta se podrían transformar en problemas mentales, y con la autorregulación se puede evitar.

En la dimensión se manejan dos puntos, uno es el manejo del estrés, control de las emociones para no generar estrés al realizar nuestras faenas diarias, y por otro lado está el control emocional, control efectivamente nuestras emociones ya sean psicológicas y fisiológicas para poder así ayudar en las emociones negativas que paso el individuo (Golleman, 2008, p.284).

Según Goleman (2008), la dimensión motivación que está hacia los dos factores que se conocen tanto la extrínseca como también la intrínseca que se relacionan con la naturaleza del factor (p. 286).

En la dimensión empatía, se analizó también bajo el criterio de Goleman (2008, p. 292), como la persona vive las emociones de otras personas y trata de ayudarla para que tenga conductas diferentes hacia el problema, dando consejos de acuerdo a la situación vivida. La empatía, trata de comprender a la persona afectada, pero trata de que no se tomen acciones que puedan dañarla emocionalmente, teniendo en cuenta el análisis y estudio dado ya por la empresa (Bennett y Sawatzky, 2013).

Teniendo un grado de tolerancia alto, aunque no esté de acuerdo a la situación que origino la persona Zysberg (2018, p.84) y Hofstadt (2005, p. 76).

Para la dimensión habilidades sociales, según Goleman (2008), nos menciona que son conductas adecuadamente expuestas para diversos momentos en la vida de uno, la cual ayuda a tener una mejor relación con las personas, teniendo un crecimiento personal y profesional. (p.297). La capacidad de relacionarse, es encontrar a las personas con quien mejor nos podamos entender y trabajar en conjunto, tratando siempre de encontrar un beneficio común con el manejo de relaciones, buscando personas que serán nuestros aliados para poder cumplir las metas establecidas por la organización (Goleman, 2008, p.299).

Guilera (2006), donde aduce que, la Inteligencia emocional es una capacidad que construye el ser humano a través del reconocimiento de sus emociones, donde esta se relaciona directamente con variables conductuales como la del desempeño, ya que si un trabajador sabe cuál es la actitud correcta que debe de poseer dentro de la compañía, este en su inconsciente sabrá condicionarse al adecuado cumplimiento de sus labores encomendadas a través de un buen desempeño (p. 96).

Salvador (2010) donde menciona que si un personal posee inteligencia emocional tendrá de esta manera una mejor ventaja competitiva dentro de la empresa, lamentablemente existe muchas organizaciones en las cuales tratan de priorizar otro tipo de características en sus colaboradores, dejando de lado el tema como estos (p.16).

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

Para hablar del desempeño se sustentan en los diferentes autores revisando tres enfoques uno de ellos es el de Schermerhornn citado por Ashraf, et. al. (2014) que considera que el término desempeño es la calidad y la cantidad de esfuerzo que realiza el colaborador para alcanzar el cumplimiento de tareas de forma individual o grupal, donde recata que la selección de personas es la manera de garantizar el éxito del desempeño.

Para Chiavenato citado en Schutte,y Loi, (2014) menciona que hoy en día las organizaciones no pretenden acoger a trabajadores que líen con un desempeño



por debajo de la media, para que una organización posea el éxito es necesario que el desempeño humano sea alto para que de esta manera la empresa sea competitiva. En tanto en el enfoque moderno, la evaluación de desempeño se menciona en Robbins y Judge (2014) que consideran que los trabajadores pueden desempeñarse de una mejor manera si guardan relación en función de cualidades adecuadas que repotencien sus labores.

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

Otros autores que mencionan el término de desempeño son los siguientes: Uzcategui, citado por Baillien, et. al. (2017) quien expone: “La palabra desempeño es rendir cuentas a través de la ejecución de funciones dadas por la empresa explotando la capacidad y habilidades de cada puesto de trabajo para realizar una tarea de una mejor manera” (p.87).

Para Valle (2010) citado por nos dice que: “el desempeño es la forma de realizar el cumplimiento de las funciones encomendadas por los colaboradores determinado en un periodo, a través de competencias, lamentablemente si la empresa no realiza esfuerzos para generar un buen desempeño de los trabajadores a través de acciones y estrategias, puede generarse la ausencia de este” (p.67).

En tanto se menciona a la evaluación de desempeño en Harasemiuc (2014, p.68) quien nos dice que busca medir el cumplimiento de objetivos y competencia entre colaboradores tanto individuales como en conjunto, a través de un monitoreo continuo. Para Schein citado por Coetzee, y Oosthuizen (2017) menciona que este tipo de evaluación permite conocer la información del nivel técnico y su cumplimiento en los trabajadores, a través de sus actitudes y aptitudes (p.26).

Con Robbins y Judge citado por Bernstein, y Trimm (2016), nos enfatiza que (ED) viene hacer como un sistema de evaluación y revisión dada por la empresa para ver como un individuo o un grupo cumple con las tareas encomendadas, esta se puede realizar de manera auto evaluativa, y debe de ser constante (p. 193)

Se rescata la importancia del desempeño que es la satisfacción del cuestionamiento organizacional que se da en la alta gerencia para que de esta

manera conociendo la situación se realicen acciones pro mejoramiento en el cumplimiento de los objetivos (Cherry, et. al., 2013).

Según Robbins y Judge (2014) enfatizan que el desempeño consta de 3 características o dimensiones, por las cuales se pueden medir.

En cuanto al desempeño de la tarea, se refiere que se debe de cumplir los requerimientos y las tareas dadas por la empresa, a través de una responsabilidad. Los indicadores correspondientes a esta dimensión son: Conocimiento de trabajo, que está referido a la sapiencia que posee un colaborador para realizar las funciones. En cuanto a la capacidad de análisis, se menciona en la naturalidad del colaborador para discernir situaciones presentadas dentro de sus actividades (p.236).

Así también Robbins y Judge (2014) sostienen: “La característica civismo se puede entender como la guía de acciones y comportamientos adecuados en cuanto al trabajador, a través de la aplicación del conocimiento relevante que posee la empresa, como conocer la misión, visión, objetivo, entre otros. Sus indicadores son los siguientes: Compromiso con visión y misión, Colaboración y Cooperación, Confianza y Conocimiento (p.258).

Para los autores Robbins y Judge (2014) enfatizan: “La dimensión productividad, se relaciona directamente con la realización de las acciones en eficiencia y eficacia a la hora de ejecutar funciones. Sus indicadores son: Resolución de Trabajo, que se evidencia en la capacidad del trabajador en buscar una solución rápida a problemas generados por actividades laborales. Ausentismo, es la presentación de gestión que permite evitar la tardanza o falta en los horarios de las labores. (p.285)

También se centra como indicadores de la misma dimensión comportamiento son las acciones adecuadas puestas del trabajador en cumplimiento de objetivos. Despreocupación viene a ser la manera como el trabajador presenta una capacidad para eliminar cualquier tipo de preocupación generada en el transcurso del cumplimiento de las funciones (p.295).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

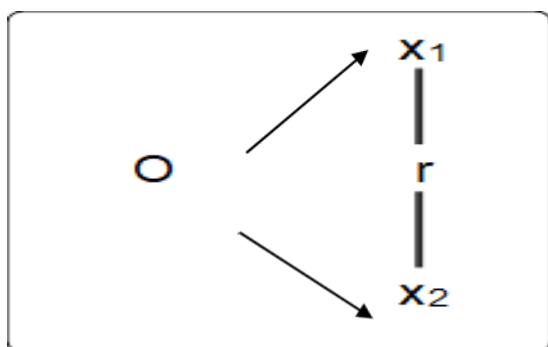
La investigación corresponde a una aplicada, ya que solucionó objetivos y dio respuesta a problemas de investigación, a través de los resultados encontrados. Posee un enfoque cuantitativo ya que se estudió las variables de forma numérica, expresado en sus recolecciones de datos e información. (Hernández, Fernández y Baptista., 2014).

El tipo de diseño empleado fue el descriptivo-correlacional, “ya que en los objetivos de la investigación se estudió los niveles de las variables y se conoció el fenómeno de la relación entre ambas variables” (Hernández, et al., 2014)

Es de tipo no experimental, entonces se puede decir que: “y que esta investigación, no buscó alterar la situación de las variables y solo observarla a través de la examinación de información tanto en la variable inteligencia emocional como en el desempeño” (Hernández, et al., 2014).

Es también transversal, porque: “la recolección de datos se hizo en un determinado periodo de acuerdo con la aplicación de los cuestionarios para las variables. (Hernández, et al., 2014).

El Diseño es el siguiente:



Dónde:

O = Muestra trabajadores

X<sub>1</sub> = Medición de la Inteligencia emocional

X<sub>2</sub> = Medición del desempeño

r = Relación que existe entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Definición conceptual: Goleman (2008), nos dice que la inteligencia emocional, es como tener un mejor comportamiento ante los seres humanos, basándonos a los principios fundamentales que son la conciencia, la autogestión, la conciencia social y la capacidad de mantener una relación positiva con las personas de tu entorno laboral o personal. la inteligencia laboral tiene un valor singular para el logro del trabajo (p.18).

Definición operacional: Se puede medir a través del entendimiento que es manejar las emociones a través de diferentes criterios que apoyen la convivencia dentro de los diferentes ambientes de la vida, se medirá mediante las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Indicadores: Auto concepto y Autoestima, Manejo de estrés y Control emocional, Intrínseca y Extrínseca, Escucha y Tolerancia, Capacidad de relación y Manejo de las relaciones

Escala de medición: ordinal

#### **Variable 2: Desempeño de los trabajadores**

Definición conceptual: Robbins y Judge (2014) quien definen al desempeño como: el cumplimiento en el esfuerzo humano de las tareas encomendadas teniendo consideración de elementos cívicos sumados esfuerzos conjuntos en la productividad (p.65).

Definición operacional: Es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios como el desempeño de la tarea, el cumplimiento de civismo, y la productividad.

Indicadores: Conocimiento de Trabajo y Capacidad de Análisis, Compromiso con visión y misión; Colaboración y Cooperación; Confianza y Conocimiento; y Retos laborales, Resolución de Trabajo; Falta de Ausentismo, Comportamiento; y Despreocupación.

Escala de medición: ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La población corresponde en la investigación al conjunto de personas o elementos que contienen las mismas características, en este caso la población son los trabajadores del área de atención al cliente como de servicios de venta de la empresa retail Promart sede Nuevo Chimbote con un total de 75 trabajadores.

Criterios de inclusión para la población, colaboradores que estuvieron registrados en el área de atención al cliente o servicios de ventas de la empresa retail Promart sede Nuevo Chimbote año 2020.

Criterios de exclusión para la población, colaboradores que no estuvieron registrados en el área de atención al cliente o servicios de ventas de la empresa retail Promart sede Nuevo Chimbote año 2020.

#### **Muestra**

Para la autora Ballestrini (2007) menciona que: “Cuando el universo de estudio es fácil de manejar, se considera a toda la población como muestra” (p. 120). Para la presente investigación la muestra censal fue de (75 trabajadores).

#### **Muestreo**

Para Hernández y Mendoza (2018) el muestreo probabilístico aleatorio simple es cuando todos los sujetos que integran una población tienen la misma posibilidad de ser elegidos para el análisis. En ese sentido, este informe de investigación fue probabilístico aleatorio simple.

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

Se entiende como técnica a la metodología que busca facilitar la medición de las variables a través de su recolección. (Hernández, et al., 2014, p.112). La técnica es la encuesta, es el tipo de técnica que usa la información de primera mano para la recolección de datos.

Instrumento de medición, el cuestionario es un tipo de instrumento que busca la recolección de datos y opiniones de acuerdo a preguntas relacionadas con los objetivos de la investigación, se puede presentar manera ordenada Hernández et al. (2014).

En esta investigación se usaron dos cuestionarios, el cuestionario de la inteligencia emocional fue una adaptación de Henry Alvarado (2018). Este cuestionario contiene 18 preguntas, los cuales estuvieron evaluados en forma

escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre. Este cuestionario recoge los aportes de (Golleman, 2008), quienes describen a la inteligencia emocional basándose en 5 dimensiones.

El cuestionario del desempeño laboral, este cuestionario fue una adaptación de Pereda y Ortiz (2019). Este cuestionario contiene 22 preguntas, los cuales estuvieron evaluados en forma escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre. Este cuestionario recogió los aportes de (Robbins y Judge, 2014), quienes describen al desempeño a través de 3 dimensiones.

Validez y confiabilidad, el juicio de expertos es una forma de validación que se hizo para poder tener credibilidad por parte del instrumento a usar, se revisó con tres expertos que vieron la coherencia de preguntas. En cuanto a la confiabilidad fue el coeficiente de Alfa de Cronbach a través de una prueba piloto realizada a 15 trabajadores de Sodimac.

### **3.5. Procedimientos.**

El enfoque fue virtual con respuestas dadas a cuestionario vía e mail. Para la aplicación del instrumento se realizaron las coordinaciones institucionales entre la Universidad César Vallejo y la empresa retail Promart. La información obtenida se cotejó tanto en su tabulación por el programa Excel, como también su categorización por el programa Spss.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se enmarcaron los métodos a través del estudio cuantitativo. El análisis descriptivo es un tipo de análisis que ve los resultados a través de su interpretación más sencilla (Hernández, et al., 2014). Se dio interpretación a las tablas de frecuencia como también a las figuras presentadas dentro de la presente investigación.

Análisis inferencial, este tipo de análisis sirve para hallar la observación y conclusión de fenómenos que se buscan a través de objetivos e hipótesis como por ejemplo la relación entre conceptos o variables.

Se aplicó una prueba estadística para que a través de su coeficiente de correlación y de su significancia bilateral se determine la relación y se pruebe o no la hipótesis de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para los aspectos éticos se consideró la confidencialidad de los encuestados, que solo sirvieron en su perspectiva para fines estudiantiles, de la misma manera se tuvo que realizar la investigación debidamente citada sin encontrar algún plagio dentro del informe, también se consideró la revisión de las normas Apa 6 tal como lo solicita la universidad. Se respetó el principio de transparencia y honestidad, donde todos los datos recabados son verídicos y reales, no hubo manipulación de datos. Así mismo, se tuvo en cuenta el porcentaje de similitud que acepta la universidad, siendo como máximo un 25% según el programa de turnitin. Considerando que todo plagio es un delito, y es responsabilidad total de las autoras el contenido que en esta investigación se presenta

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Tabla 1**

*Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*

		Inteligencia Emocional		Desempeño
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

#### **Interpretación:**

Se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de 0,478, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada entre ambas variables.



**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de la inteligencia emocional desde la perspectiva los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Tabla 2**

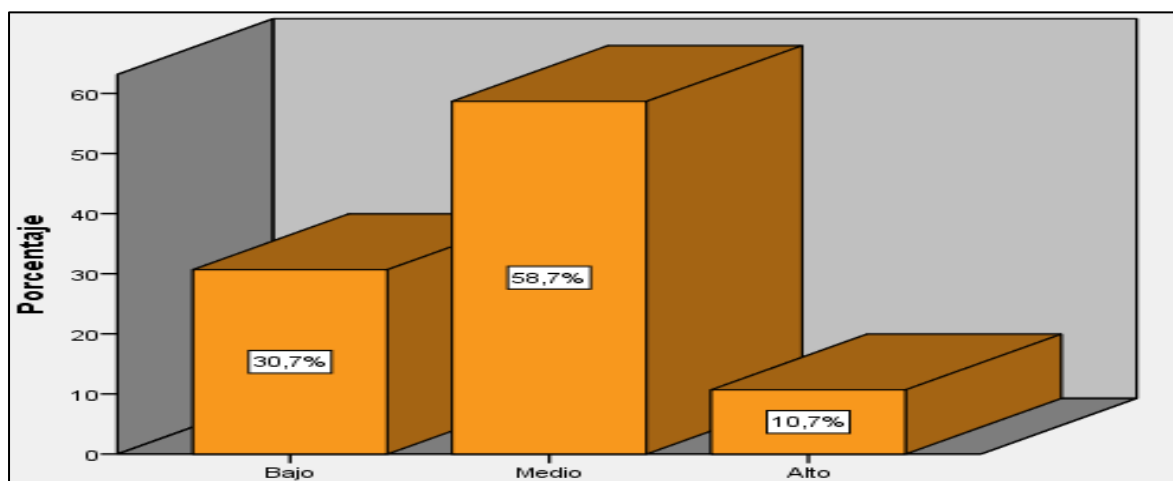
*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*

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

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Figura 1**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Interpretación:**

La figura 1 muestra que, el 30.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la inteligencia emocional dentro de su empresa es bajo, seguido por 58.7% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 10.7% que ubicaron a la inteligencia emocional en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores de Promart presentan una inteligencia emocional que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas.

**Tabla 3**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de la inteligencia emocional									
	Autoconocimiento		Autorregulación		Motivación		Empatía		Habilidades Sociales	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	19	25.3%	38	50.7%	24	32.0%	25	33.3%	10	33.3%
Medio	47	62.7%	34	45.3%	48	64.0%	42	56.0%	54	72.0%
Alto	9	12.0%	3	4.0%	3	4.0%	8	10.7%	11	14.7%
Total	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 3, se observa que el nivel del autoconocimiento más predominante según la perspectiva de los trabajadores encuestados es el medio con 62.7%, seguido por el nivel bajo con 25.3%, en contraste del 12.0% en el nivel bajo. Se observa que los trabajadores de Promart posee un autoconocimiento medio, teniendo en cuenta sus auto conceptos no tan claros, ni una autoestima correcta.

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

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

En cuanto al nivel de la empatía, se muestra que los trabajadores poseen una empatía media con 56.0%, seguido de una empatía baja con 33.3%, en contraste del 10.7% que poseen una empatía alta. En cuanto a estas cifras se permite conocer que el trabajador de Promart no cuenta con una empatía muy alta debido a que no se ponen en lugar del otro, siendo un factor desfavorable a la hora de tener una atención al cliente o interacción con los compañeros correcta.

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

**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel del desempeño desde la preceptiva de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Tabla 4**

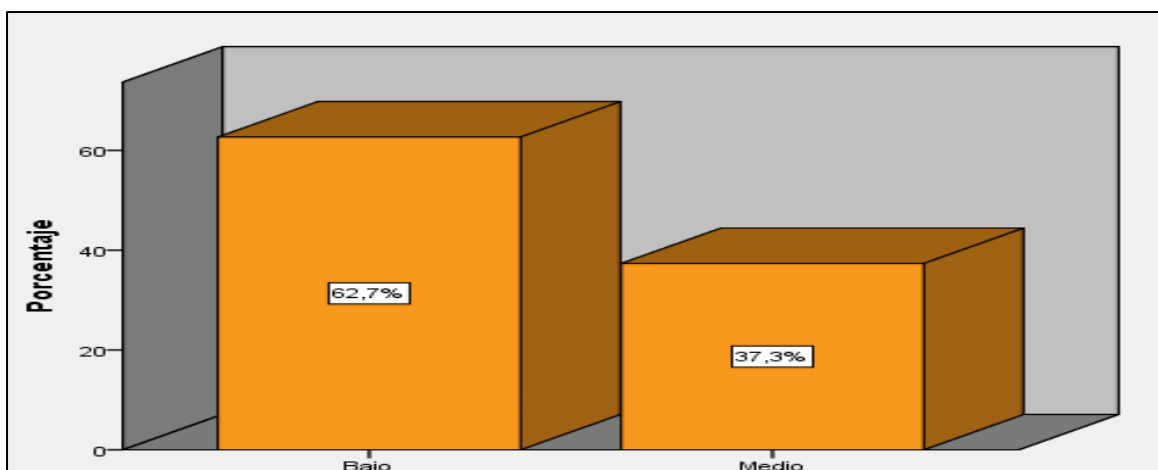
*Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	47	62.7%
Medio	28	37.3%
Alto	0	00.0%
Total	75	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Figura 2**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### Interpretación:

La figura 2 muestra que, el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 0.00% que ubicaron al desempeño en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores de la empresa Promart no se desempeñan adecuadamente debido a diferentes factores como lo es la falta de civismo o la poca productividad en algunas ocasiones.

### Tabla 5

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del desempeño de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones del desempeño					
	Desempeño de la tarea		Civismo		Productividad	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	19	25.3%	20	26.7%	23	30.7%
Medio	54	72.0%	51	68.0%	46	61.3%
Alto	2	2.7%	4	5.3%	6	8.0%
Total	75	100%	75	100%	75	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### Interpretación:

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 5, se observa que el nivel del desempeño de la tarea más predominante según la perspectiva de los trabajadores encuestados de la empresa Promart es el medio con 72.0%, seguido por el nivel bajo con 25.3%, en contraste del desempeño de la tarea alto con 2.7%. Se puede observar que los trabajadores de la empresa no cuentan con un alto nivel de desempeño de tareas, solo cumple sus tareas por cumplirlas, sin esforzarse un poco a realizarla de una mejor manera.

También se puede observar que los trabajadores poseen un civismo medio con 68.0%, seguido de un civismo bajo con 26.7%, en contraste del 5.3% de los trabajadores que ubican tener un civismo alto. Se puede observar que los

trabajadores poseen en su gran mayoría un civismo medio, teniendo presente la vivencia de alguna manera en cada acción laboral el cumplimiento con la misión, visión y valores de la misma organización.

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

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*

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

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.

**Interpretación:**

Existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis específica de la existencia de relación entre la variable la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de la inteligencia emocional con la dimensión civismo con 0.380, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva – moderada entre ambas.



## V. DISCUSIÓN

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

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

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

Para la discusión del primero objetivo específico, el cual es determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, es necesario considerar lo encontrado en Raman, Murali y NKumar (2016), llegaron a observar en sus resultados que la inteligencia emocional cubre un factor muy importante a la hora de ser eficiente dentro de la empresa. Esta variable se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores, presentando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.654, lo cual nos indica que las organizaciones retail, mientras mejor inteligencia emocional presente en sus empleados, de esta manera mejor será el desempeño, debido a que el trabajador que presente mayor estabilidad dentro de sus emociones, se predispone a tener un mejor cumplimiento de tareas y metas encomendadas. Así también tenemos a Torres (2017), Jaramillo (2020), Manrique, e.al. (2019) y Fernández (2019), quienes llegan a concluir que la inteligencia emocional, se relación significativamente con el desempeño, ya que, si un trabajador es empático y considerado con su empresa, dará esfuerzos conjuntos para alcanzar las metas planteadas dentro de la organización.

Dichos resultados en los antecedentes consultados, se pueden ver corroborados de manera parcial con los mostrados en la presente investigación, donde la tabla 1 se observa que, que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de

Spearman realizada para estas variables, fue de 0,478, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores

Se puede afirmar que mientras mayor sea la inteligencia emocional de los trabajadores de Promart, en alguna manera mayor será su desempeño dentro de la empresa, ya que la inteligencia emocional construye habilidades adecuadas que permiten de esta manera tener un mejor criterio para desempeñarse adecuadamente para el alcance de las metas trazadas dadas por la empresa.

Cabe destacar que lo corroborado en ambas investigaciones se puede ver evidenciado también en la teoría expuesta por Guilera (2006), donde aduce que la Inteligencia emocional es una capacidad que construye el ser humano a través del reconocimiento de sus emociones, donde esta se relaciona directamente con variables conductuales como la del desempeño, ya que si un trabajador sabe cuál es la actitud correcta que debe de poseer dentro de la compañía, este en su inconsciente sabrá condicionarse al adecuado cumplimiento de sus labores encomendadas a través de un buen desempeño.(p. 96).

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

Estos resultados mostrados en las investigaciones previas se pueden ver identificados de alguna manera con los encontrados en la presente investigación, donde la tabla 2 y 3 muestra que el 58.7% de los trabajadores que ubicaron a su inteligencia emocional de manera media, Se puede observar que los trabajadores de Promart presentan una inteligencia emocional que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas. También se puede observar que el nivel más predominante según la empatía, se muestra que los trabajadores poseen una empatía media con 56.0%, seguido de

una empatía baja con 33.3%, donde se permite conocer que el trabajador de Promart no cuenta con una empatía muy alta debido a que no se ponen en lugar del otro, siendo un factor desfavorable a la hora de tener una atención al cliente o interacción con los compañeros correcta.

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

Las afirmaciones se pueden ver corroborados en las teorías de Salvador (2010) donde menciona que si un personal posee inteligencia emocional tendrá de esta manera una mejor ventaja competitiva dentro de la empresa, lamentablemente existe muchas organizaciones en las cuales tratan de priorizar otro tipo de características en sus colaboradores, dejando de lado el tema como estos. (p.16).

En cuanto para la discusión del segundo objetivo específico, el cual es identificar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa Promart, nos podemos valer de las investigaciones de Coskuner, et. al. (2018), y De Miguel y Pietro (2020) concluyen que los colaboradores que laboran en empresas que trabajan bajo metas generalmente no muestran un desempeño adecuado, esto debido a la falta de gestión realizada por dichas empresas por explotar los talentos de cada uno de sus elementos para alcanzar metas establecidas, ya que a través de la inducción adecuada y estimulación lo que buscan estas empresas es tener al 100% a sus trabajadores desempeñándose.

Los resultados encontrados en ambas investigaciones pueden verse identificados con los de la presente, en la tabla 4 y 5 donde se muestra el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en la evaluación de productividad, se da una predominancia en la productividad media con 61.3%, seguido de una productividad baja con 30.7%, en contraste de la productividad alta con 8.0%. Se puede observar que los trabajadores en su gran mayoría poseen una productividad media, debido que

Promart al ser una empresa de cumplimiento de metas es necesario que el trabajador sea productivo, lamentablemente aun no logra llegar a una predominancia alta en su productividad.

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

Lo afirmado en líneas arribas se puede ver pasmado teóricamente por lo expuesto en Valle (2010) nos dice que: “El desempeño es la forma de realizar el cumplimiento de las funciones encomendadas por los colaboradores determinado en un periodo, a través de competencias, lamentablemente si la empresa no realiza esfuerzos para generar un buen desempeño de los trabajadores a través de acciones y estrategias, puede generarse la ausencia de este” (p.67).

En cuanto al tercer objetivo específico el cual es determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, podemos discutir este objetivo con las investigaciones previas de García, Dennis y Cuellar (2015) quienes resolvieron que la inteligencia emocional permite que el colaborador que se desempeña dentro de una organización sea más consiente. También se observa lo encontrado en Kholoud, Othman, Elsayed y Neil (2016) y James y Meredith (2016), donde llegan a una conclusión colectiva, la cual les que la Inteligencia Emocional es un predictor del desempeño, no tiene un efecto lineal. Descubrieron que la Inteligencia Emocional se convierte en un predictor más fuerte del desempeño de la tarea.

Estos resultados se pueden ver rechazados de manera parcial con los encontrados en la presente investigación donde en la tabla 6, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de la inteligencia emocional con la dimensión civismo con 0.380, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva – moderada entre ambas.

A través de la comparación de resultado se puede observar que si un trabajador es consiente con sus emociones, presentará una adecuada consideración con las normas brindadas por la empresa, pudiendo de esta manera generar un civismo a través del cumplimiento en las normas dictaminadas por su contratista.

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

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

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

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre ambas variables, donde se observa que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de 0,478, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores, donde a mientras más alta sea la inteligencia emocional de alguna manera mejorará el desempeño de los trabajadores de la empresa retail.
2. Se identificó el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de Promart, donde se muestra que el 58.7% de los trabajadores que ubicaron a su inteligencia emocional de manera media, Se puede observar que los trabajadores de Promart presentan una inteligencia emocional que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas.
3. Se identificó el nivel del desempeño de los trabajadores de Promart, donde se muestra que el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en la evaluación de productividad, se da una predominancia en la productividad media con 61.3%, seguido de una productividad baja con 30.7%, en contraste de la productividad alta con 8.0%. Se puede observar que los trabajadores en su gran mayoría poseen una productividad media, debido que Promart al ser una empresa de cumplimiento de metas es necesario que el trabajador sea productivo, lamentablemente aun no logra llegar a una predominancia alta en su productividad.
4. Se determinó la relación más representativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño donde se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de la inteligencia emocional con la dimensión civismo con 0.380, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva – moderada entre ambas. A través de la comparación de resultado se puede observar que si un trabajador es consiente con sus emociones, presentará una adecuada consideración con las normas brindadas por la empresa, pudiendo de esta manera generar un civismo a través del cumplimiento en las normas dictaminadas por su contratista.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. De acuerdo a los resultados donde se muestra una relación entre ambas variables, se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa evaluada, que aplique estrategias o programas de cambio de roles (supuestos de ponerse en los zapatos de otros) para estimular una buena inteligencia emocional de los colaboradores y de esta manera poder así mejorar el desempeño del grupo evaluado.
2. De acuerdo a los resultados encontrados donde se muestra el nivel de la inteligencia emocional, se recomienda al jefe de recursos humanos de la empresa evaluada, replantear los criterios de selección del personal y estadía del mismo, en donde uno de los requisitos sea una evaluación previa y también constante de los niveles de la inteligencia emocional dentro de los trabajadores, para que de esta manera sea un requisito necesario dentro de la contratación y permanencia.
3. De acuerdo a los resultados encontrados donde se muestra el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa evaluada, se recomienda al jefe de recursos humanos, que aplique la unión de lazos sentimentales entre el trabajador y la empresa, esto se puede dar haciendo charlas en las cuales se comuniquen las disposiciones y acciones que hace la empresa para salvaguardar el bienestar de sus colaboradores generando de esta manera un mejor desempeño.
4. De acuerdo a los resultados encontrados la relación con mayor predominancia entre la inteligencia emocional y el civismo del desempeño, se recomienda al jefe de recursos humanos y entrenamiento de la empresa estudiada que estimule a través de charlas informativas los beneficios de mejorar la autorregulación de las emociones para que de esta manera los colaboradores presenten un mejor control de emociones y puedan aceptar y comprometerse de una mejor manera con las normas dadas por la empresa.

## REFERENCIAS

- Ashforth, B. y Humphrey, R. (2013). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(6) 88-115.
- Ashraf, F., y Khan, M.S. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190.
- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C., y Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 870-881. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1385601>
- Bajo, Y. y González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero. *Metas de Enfermería*, 17(10), 12-16.
- Ballestrini, M. (2007). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7<sup>a</sup> ed.). Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Bennett, K., y Sawatzky, J. V. (2013). Building emotional intelligence: A strategy for emerging nurse leaders to reduce workplace bullying. *Nursing Administration Quarterly*, 37(2), 144-151. Recuperado de: <https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e318286de5f>
- Bernstein, C., y Trimm, L. (2016). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *South African Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-12. Recuperado de: <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792/>
- Cherry, M. G., Fletcher, I., y O'Sullivan, H. (2013). The Influence of Medical Students' and Doctors' Attachment Style and Emotional Intelligence on Their Patient-Provider Communication. *Patient Education and Counseling*, 93, 177-187. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.05.010>
- Chong, S., Falahatl, M. y Lee, Y. (2020). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 65-76. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234696.pdf>
- Coetzee, M., y Oosthuizen, R. M. (2017). Work-role psychosocial flourishing: Its mediation role on workplace bullying and employee turnover intention. *Journal of Psychology in Africa*, 27(3), 211-215. Recuperado de:



<https://doi.org/10.1080/14330237.2017.1321826>

- Coskuner, S., Costur, R., Bayhan-Karapinar, P., Metin-Camgoz, S., Ceylan, S., Demirtas-Zorbaz, S., Aktas, E., & Cifiliz, G. (2018). Mobbing, Organizational Identification, and Perceived Support: Evidence from a Higher Education Institution. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2(73), 19-40. Recuperado de <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ejer/issue/42503/512026>
- De Miguel, V. y Prieto, J. (2020). El acoso laboral como factor determinante en la productividad y desempeño empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, 3 (16), 25-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Duque, J. y Perafán, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda durante el año 2018. Tesis de Maestría. Universidad Santiago de Cali.
- Duque, J. y Ceballos, L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 3, 9-12.
- Fernández, P. (2019). El desempeño profesional y la inteligencia emocional del egresado de Educación Inicial y Arte de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García, M., Déniz, D. y Cuéllar, M. (2015). Inteligencia emocional y emprendimiento: posibles líneas de trabajo. *Cuadernos de Administración*, 28 (51), 65-101. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cao28-51.ieep>.
- Grandey, A. (2010). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(5) 95-110.
- Gharaee, H. Razieh, J., Hamidi, J., Soltanian, A., Pahlavian, H. y Erfani, H. (2019). How Much Emotional Intelligence Effect on Health Centers Performance? A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Research in Health Sciences*, 19(3), 45 – 79. Recuperado: <http://journals.umsha.ac.ir/index.php/JRHS/article/view/4987>

- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. (7 ma Ed). Barcelona: Kairós, S.A
- Harasemiuc, V. (2014). Evidence based relationship between mobbing and depression. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol 5, (29), 285. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000300006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300006)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education
- Hofstadt, C. (2005). *The book of communication skills*. (2nd Ed). Usa, California: Editions Díaz de Santos
- James, R. y Meredith E. (2020). Boss phubbing, trust, job satisfaction and employee performance. *Personality and individuals' difference*. 15(5) 109 – 129. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886919306427>
- Jaramillo, D. (2020). Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi. De San Ignacio Departamento Cajamarca 2018. Tesis de Maestría. Universidad Señor de Sipan.
- Karimi, L., Leggat, S., Bartram, T. y Rada, J. (2020). The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers. *Health Care Management Review*, 45(1), 41-51. Recuperado de: [https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2020/01000/The\\_effects\\_of\\_emotional\\_intelligence\\_training\\_on.6.aspx](https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2020/01000/The_effects_of_emotional_intelligence_training_on.6.aspx)
- Kholoud, A., Othman, A., Elsayed, A., y Neil, A. (2016). Relationship between emotional intelligence and sales productivity in Kuwait. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, (1), 39-45. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1576-59622016000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622016000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Leiter, M. P., Day, A., y Price, L. (2015). Attachment Styles at Work: Measurement, Collegial Relationships, and Burnout. *Burnout Research*, 2, 25-35. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.02.003>

- López, M. (2019). Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. Tesis de Maestría. Universidad de Manrique, S. y Robles, M. (2019). Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.
- Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35 (1), 98-110'. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/9136>
- Ngwenya, I., Aigbavboa, C. y Thwala, W. (2019). Mapping out research focus for emotional intelligence in human resource management in the construction industry. *IOP Publishing*, 64(2), 24-28. Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/640/1/012018/meta>
- Ortega, M. (2017). Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de empresas manufactureras de la ciudad de Trujillo. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Paez, M. y Castaño, J. (2019). Ocupación laboral y relación entre calidad de vida laboral percibida, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en egresados universitarios. Tesis de Maestria. Universidad de Manizales.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavrovell, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A., & Perez-Gonzalez, J. C. (2016). *Development in trait emotional intelligence research*. *Emotion Review*, 8 (4), 335-341. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1754073916650493>
- Phillips, S. (2019). How Emotional Intelligence and Job Performance Are Impacted by Various Employee Factors. *ProQuest Dissertations Publishing*, 5(2), 78 – 86. Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/34ede932048ba5f4207f2f3a597f5fe4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Raman, P., Murali, S. y NKumar, L. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of work and organizational psychology*, 32, (1), 25-37. Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2015.11.002>

- Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Admisnitracion*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (2012). Emotional intelligence in the work. *Imagination. Cognition and Personality*, 9, 185–211. <http://dx.doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Salvador, C. (2010). Analisis transcultural de la inteligencia emocional. Almeida: Editorial Universidad de Almerida
- Schutte, N. S., & Loi, N. (2014). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66, 134-139. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>
- Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral* 224 (3), 28-34. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816304803>
- Torres, E. (2017). Inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la División de Cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo
- Valle, R. (2010). Strategic Human Resources Management. (5th ed.) USA: Addison Wesley Iberoamericana
- Yabar, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. Tesis de Maestria. Universidad San Martin de Porres.Lima
- Yimin, E., Donnellan, B. y Mendoza, A. (2019). Five-factor personality domains and job performance: a second-order meta-analysis. *Personality Research Magazine*, 82(1), 56–78. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0092656619300753>
- Zeidner, M., Matthews, G., & Shemesh, D. O. (2016). Cognitive-Social Sources of Wellbeing: Differentiating the Roles of Coping Style, Social Support and Emotional Intelligence. *Journal of Happiness Studies*, 17, 2481-2501. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s10902-015-9703-z>
- Zysberg, L. (2018). Emotional Intelligence and Health Outcomes. *Psychology*, 9(1), 2471. Recuperado de: <https://doi.org/10.4236/psych.2018.911142>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional

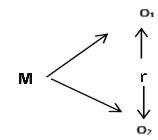
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Inteligencia Emocional</b>	Goleman (2008), nos dice que la inteligencia emocional, es como tener un mejor comportamiento ante los seres humanos, basándonos a los principios fundamentales que son la conciencia, la autogestión, la conciencia social y la capacidad de mantener una relación positiva con las personas de tu entorno laboral o personal. la inteligencia laboral tiene un valor singular para el logro del trabajo. (p.18).	La inteligencia emocional es una capacidad que tiene el ser humano para manejar las emociones a través de diferentes criterios que apoyen la convivencia dentro de los diferentes ambientes de la vida, se medirá mediante las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, se dará a traves de escala de Likert..	Autoconocimiento	Autoconcepto Autoestima	Ordinal / Likert
			Autorregulación	Manejo de estrés Control emocional	
			Motivación	Intrínseca Extrínseca	
			Empatía	Escucha Tolerancia	
			Habilidades Sociales	Capacidad de relación Manejo de las relaciones	

Matriz de operacionalización de la variable desempeño

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

## Anexo 2. Matriz de consistencia lógica.

Titulo	Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos	Dimensiones	Metodología	Población y Muestra
<b>Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020</b>	¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020?.	H1: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020.	<b>V1: Inteligencia Emocional</b> <b>V2: Desempeño</b>	Objetivo General. Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020.  Específicos. Identificar el nivel el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.  Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.  Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020.	<b>V1:</b> Autoconocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidades Sociales  <b>V2:</b> Desempeño de la Tarea Civismo Productividad	Aplicada Cuantitativo Descriptivo – Correlacional Transversal  <b>Donde:</b> <b>M = Muestra no probabilista de los trabajadores</b>  <b>O1 = Medición de la Inteligencia emocional</b> <b>O2 = Medición del desempeño</b>  <b>r: Relación que existe entre las variables en estudio.</b>	La muestra será igual a la población (75 trabajadores) para la variable inteligencia emocional y desempeño.



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario Inteligencia Emocional

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

#### INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada					
2. Me defino y auto conozco en un 100%.					
3. Siento que poseo una sólida autoestima.					
4. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.					
5. Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.					
6. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					
7. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.					
8. Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					
9. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					



10. Me motivo a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.					
11. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.					
12. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas					
13. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones					
14. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.					
15. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente					
16. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.					
17. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.					
18. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.					

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la Inteligencia Emocional

### I. DATOS INFORMATIVOS

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

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart Nuevo Chimbote en el año 2020.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

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

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	18

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la empresa retail Promart

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

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

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

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

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

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

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

## Cuestionario de Desempeño

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

### INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a					
5. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo					
7. Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa					
8. Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera					
9. Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional					

10. Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.					
11. Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes					
12. Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo					
13. Considera usted que se desempeña adecuadamente frente a un reto laboral.					
14. Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
15. Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
16. Constantemente llega temprano a su centro de labor.					
17. Presenta y cumple a tiempo las metas solicitadas.					
18. Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
19. No tiene dificultades para trabajar en equipo.					
20. Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
21. Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
22. Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.					

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño

### I. DATOS INFORMATIVOS

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

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart Nuevo Chimbote en el año 2020.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

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

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	22

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la empresa retail Promart

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

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

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

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

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



## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

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

## Anexo 4. Validación y confiabilidad

### Matriz de validación

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		
									Si	NO	Si	No	Si	No	Si	No	
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autocomcepto	19. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada						X		X		X		X		
			20. Me defino y auto conozco en un 100%.						X		X		X		X		
	Autoestima	21. Siento que poseo una sólida autoestima.						X		X		X		X			
Inteligencia Emocional	Autorregulación	Manejo de estrés	22. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.						X		X		X		X		
			23. Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.						X		X		X		X		

		24. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales							x		X		X		X		
	Control emocional	25. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.									X		X		X		
Motivación	Motivación intrínseca	26. Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.							X		X		X		X		
		27. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.							X		X		X		X		
	Motivación extrínseca	28. Me motiva a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.							X		X		X		X		
		29. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.							X		X		X		X		
Empatía	Escucha	30. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas							X		X		X		X		
	Tolerancia	31. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones							X		X		X		X		

		32. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.						X		X		X		X		
<b>Habilidades sociales</b>	Capacidad de relación	33. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente						X		X		X		X		
		34. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.						X		X		X		X		
	Manejo de relaciones	35. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.						X		X		X		X		
		36. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.						X		X		X		X		



\_\_\_\_\_  
Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la inteligencia Emocional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional de la empresa retail Promart de Chimbote.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa retail Promart.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Nestor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



---

Evaluador: Néstor Daniel González Rueda

DNI: 32991045

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	18

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	SUMA							
E1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22							
E2	1	2	1	4	2	2	2	4	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	42							
E3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	41							
E4	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	52							
E5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	3	2	3	4	3	65							
E6	2	4	2	2	4	2	2	5	5	2	5	2	2	4	1	4	3	4	55							
E7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	41							
E8	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	52							
E9	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	3	2	3	4	3	65							
E10	2	4	2	2	4	2	2	5	5	2	5	2	2	4	1	4	3	4	55							
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	3	3	5	2	1	2	5	2	5	2	55							
E12	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	2	5	3	2	3	3	3	3	48							
E13	3	3	1	1	3	3	2	1	2	4	3	2	1	3	2	1	2	1	38							
E14	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	52							
E15	2	4	3	3	4	1	3	3	2	1	5	1	1	4	3	2	1	2	45							
Varianza	0,981	0,781	1,981	1,638	0,781	1,552	0,924	2,981	1,838	0,667	1,829	2,257	1,638	0,781	1,410	1,029	1,257	1,029	120,55							
<b>(Varianza de la Población)</b>				25,352																						
<b>K: El número de ítems</b>							18											18								
<b>Σ Si<sup>2</sup> : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems</b>							25,352											17		1	-	0,2103	0,8362		83,62%	
<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup> : La Varianza de la suma de los Ítems</b>							120,55																			
la confiabilidad es Aceptada																										

### Matriz de validación

Título de la tesis: Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Nuevo Chimbote, 2020

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

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



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

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



\_\_\_\_\_  
Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart de Chimbote.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa retail Promart.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Nestor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Néstor Daniel González Rueda

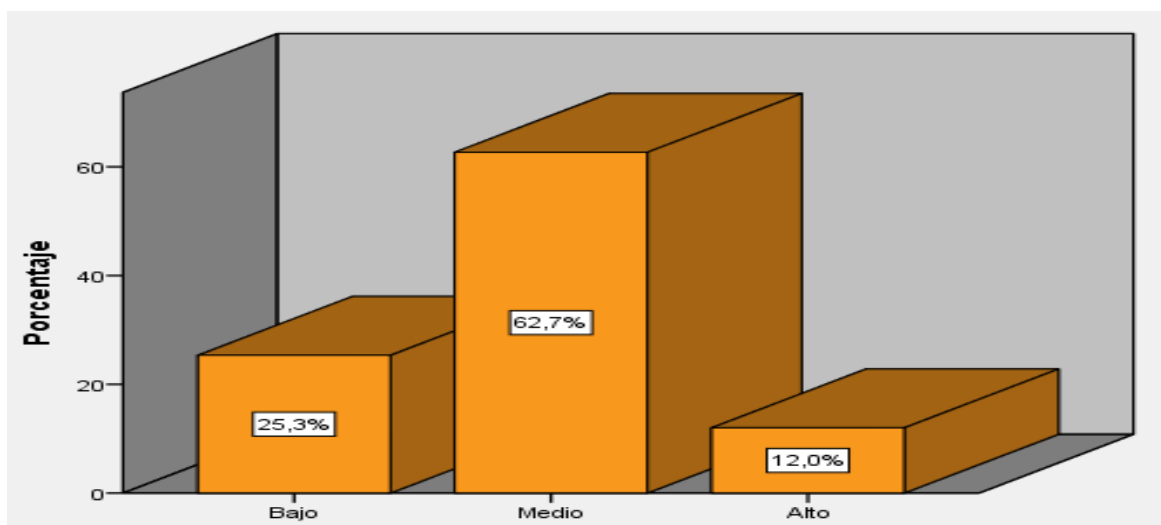
DNI: 32991045



## Anexo 5. Figuras complementarias.

### Figura 3

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión autoconocimiento de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



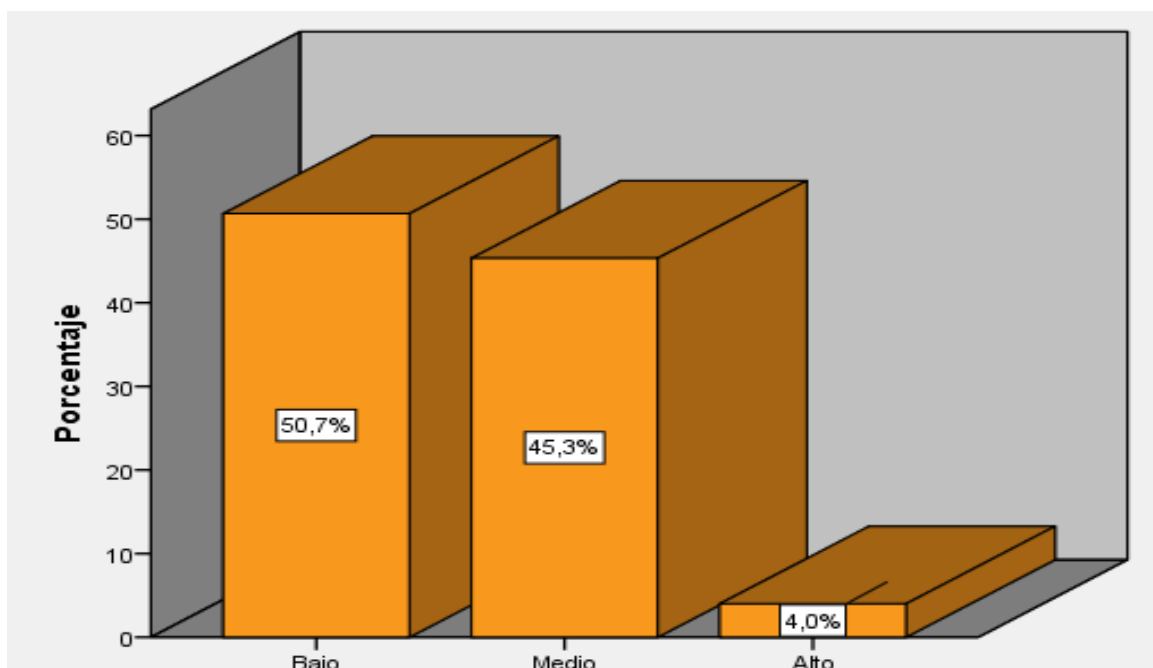
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### Interpretación:

La figura 3 muestra que, el 25.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su autoconocimiento dentro de su empresa es bajo, seguido por 62.7% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 12.0% que ubicaron al autoconocimiento en un nivel alto.

#### Figura 4

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión autorregulación de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.



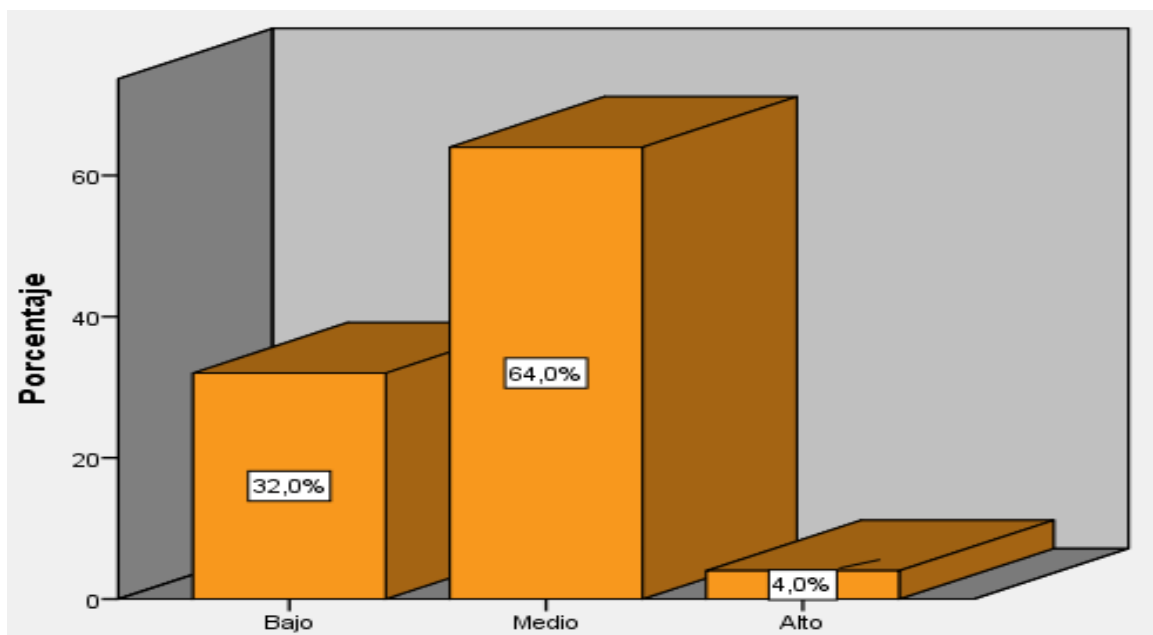
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

#### Interpretación:

La figura 4 muestra que, el 50.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su autorregulación dentro de su empresa es bajo, seguido por 45.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron a la autorregulación en un nivel alto.

## Figura 5

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



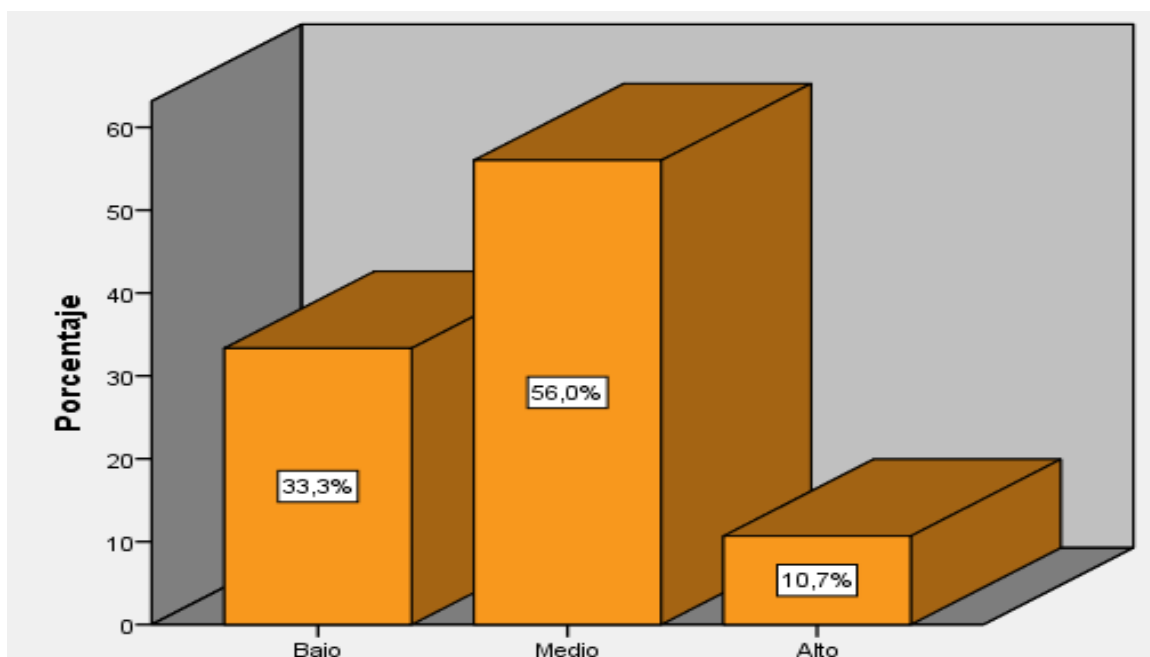
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### **Interpretación:**

La figura 5 muestra que, el 32.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su motivación dentro de su empresa es bajo, seguido por 64.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron a la motivación en un nivel alto.

## Figura 6

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión empatía de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

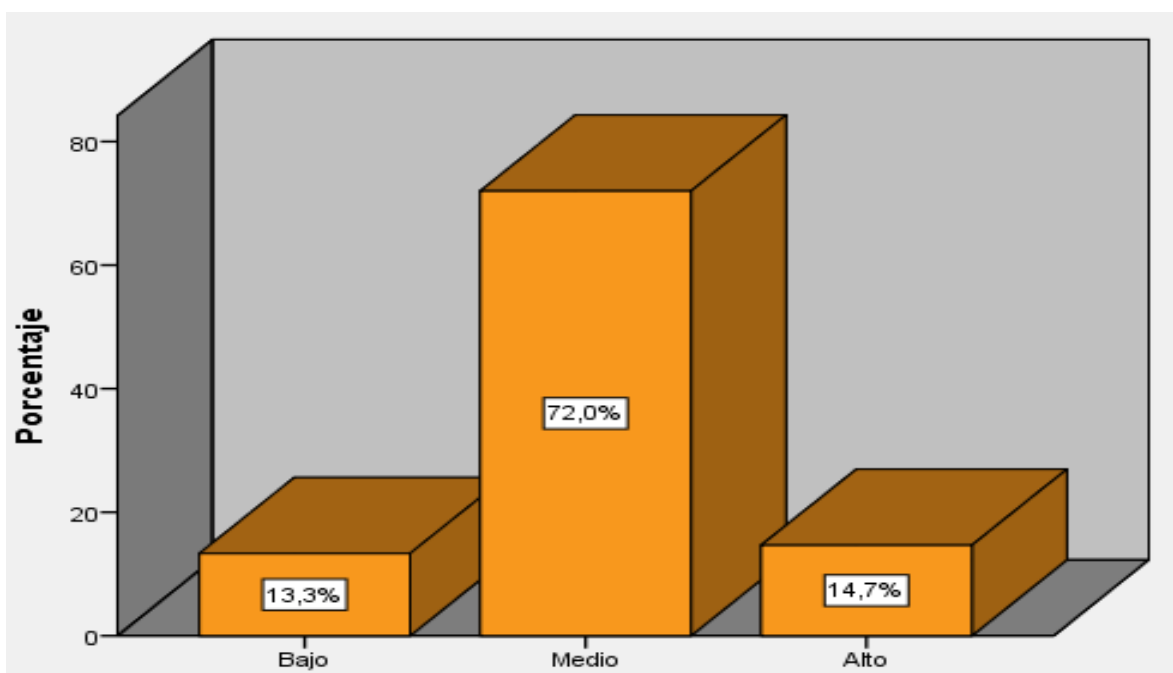
### **Interpretación:**

La figura 6 muestra que, el 33.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su empatía dentro de su empresa es bajo, seguido por 56.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 10.7% que ubicaron a la empatía en un nivel alto.



## Figura 7

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión habilidades sociales de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



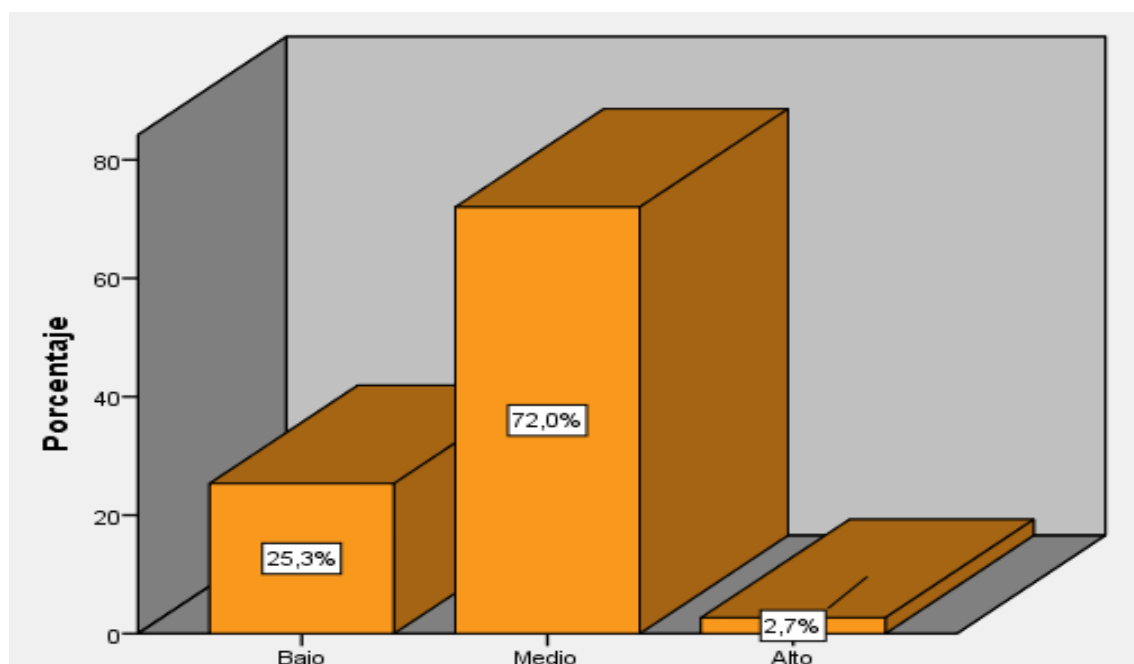
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### **Interpretación:**

La figura 7 muestra que, el 13.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su habilidad social dentro de su empresa es bajo, seguido por 72.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 14.7% que ubicaron a la habilidad social en un nivel alto.

## Figura 8

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desempeño de la tarea en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



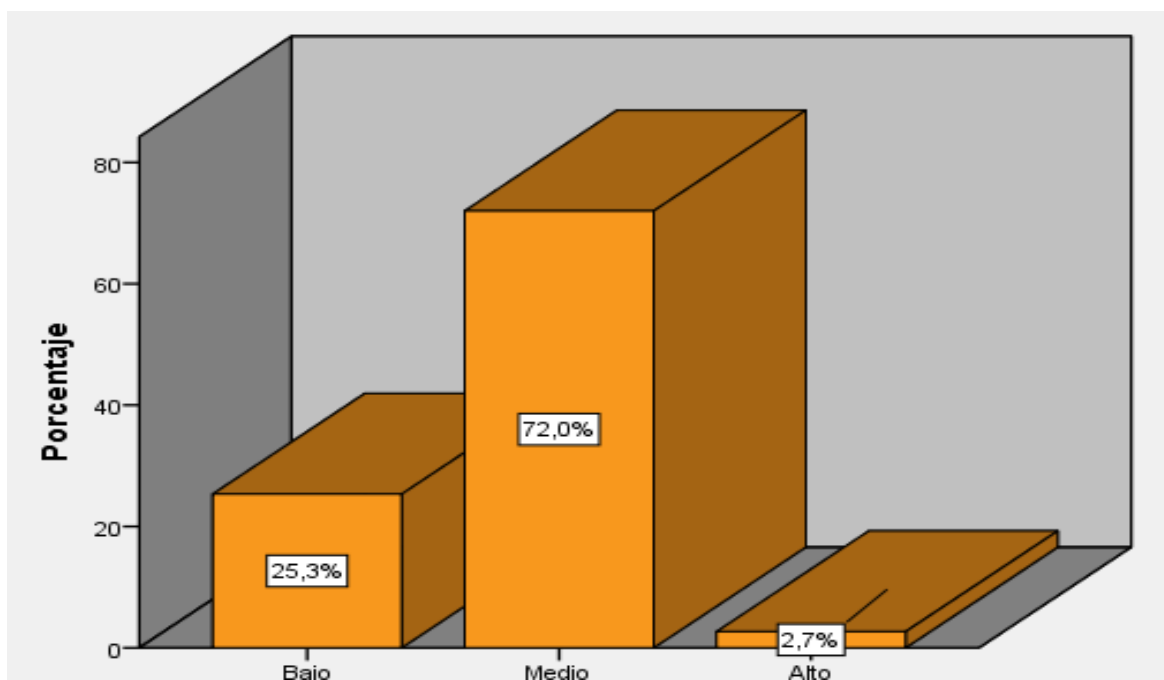
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

### **Interpretación:**

La figura 8 muestra que, el 25.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño de la tarea dentro de su empresa es bajo, seguido por 72.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 2.7% que ubicaron al desempeño de la tarea en un nivel alto.

### Figura 9

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión civismo en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.



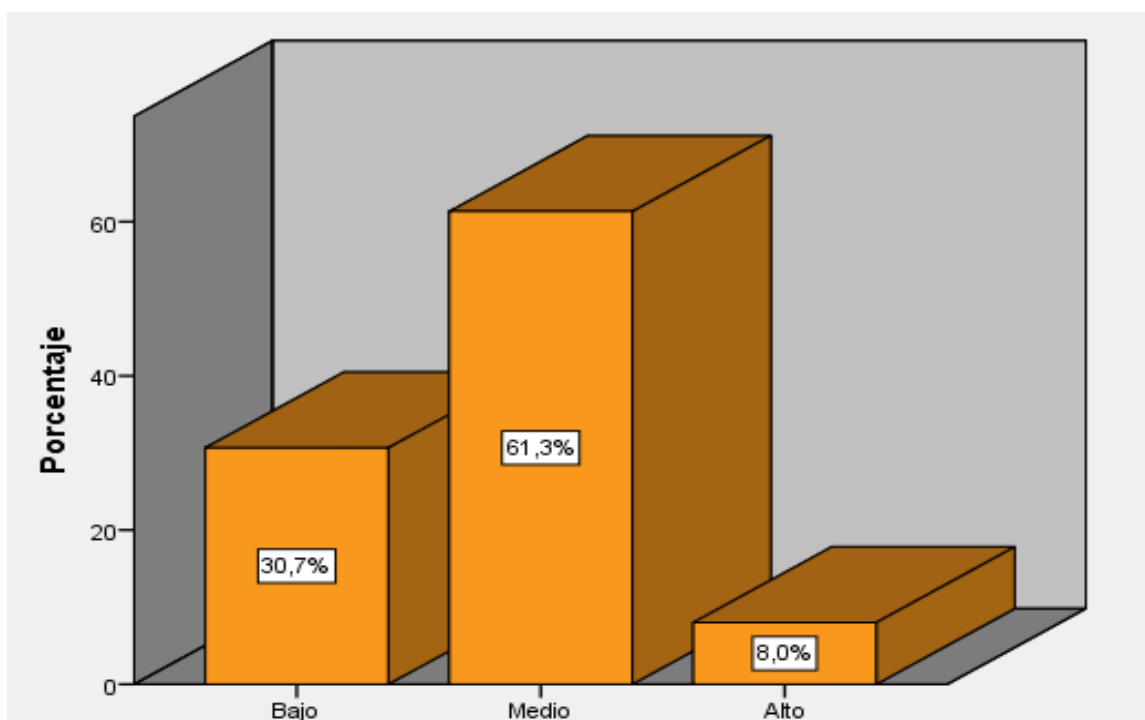
Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

#### Interpretación:

La figura 9 muestra que, el 25.3% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del civismo dentro de su empresa es bajo, seguido por 72.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 2.7% que ubicaron al civismo en un nivel alto.

**Figura 10**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión productividad en la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020.*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020

**Interpretación:**

La figura 10 muestra que, el 30.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la productividad dentro de su empresa es bajo, seguido por 61.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 8.0% que ubicaron a la productividad en un nivel alto.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROMART, NUEVO CHIMBOTE, 2020", cuyos autores son MONTERO NUÑEZ CORINA TAYLOR, VERA PEREDA VANNIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 27 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO <b>DNI:</b> 44137812 <b>ORCID</b> 0000-0001-8314-2634	Firmado digitalmente por: SLLANOSJF el 27-12- 2020 18:11:01

Código documento Trilce: TRI - 0100381