



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y el desempeño en los colaboradores
de Plaza Vea Chimbote-2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cenizario Pajuelo, Kevin Ricci (orcid.org/0000-0001-5222-4338)

Fajardo Adrian, Carmen Andrea Karol (orcid.org/0000-0002-0164-0451)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib (orcid.org/0000-0003-0783-7770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A dios y mi familia, en especial a mis amados padres, Rosmery Pajuelo Gonzales y William Cenizario Pumay, quienes estuvieron en todo el proceso de la vida, por el apoyo incondicional y las enseñanzas brindadas y estar en los buenos, pero sobre todo en los malos momentos.

Kevin Cenizario Pajuelo

Primeramente, a Dios, a mi hija Zoe por su paciencia por dejar que mamá estudie, sobre todo por motivarme a seguir adelante y a cumplir este sueño.

A mis amados padres, Nivia Adrián Gaviola y Abanto Fajardo Sanchez, gracias por el apoyo incondicional, por creer en mí y por impulsarme a seguir adelante para hacer realidad mi objetivo.

A mi hermana Katia Fajardo, que estamos siempre la una a la otra y hacemos tregua para lograr las metas juntas.

Finalmente, a mis abuelos, Tomas Adrián, Elcira Gaviola, Jesus Fajardo y Domitila Sanchez, Dios los tenga en su gloria ustedes son mis angeles, sé que están orgullosos de mí y me bendicen.

Carmen Andrea Karol Fajardo Adrián

AGRADECIMIENTO

Al ver el resultado logrado en esta investigación, solamente se me ocurre una palabra: ¡Gracias!

Gracias a mis padres por su apoyo incondicional, estuvieron a mi lado en los momentos difíciles y todo el trabajo fue posible gracias a ellos.

Gracias también a mis amigos que de alguna u otra manera alentaron el proceso de esta investigación.

Nada de esto sería posible sin ustedes. Este trabajo es el resultado de innumerables esfuerzos realizados.

Gracias infinitas, y por supuesto a Dios, por ponerlos en mi camino.

Kevin Cenizario Pajuelo

A Dios, por permitirnos la vida y también la salud porque somos sus hijos.

A mis padres Nivia y Abanto, a mi hija Zoe y hermana Katia.

A mi compañero de tesis Kevin por su tiempo y apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

A los docentes de la universidad Cesar Vallejo por brindarnos conocimientos durante nuestra vida universitaria y para la realización de esta investigación.

A nuestro asesor el Dr. Hugo Espinoza Rodríguez, por habernos guiado en este proyecto a base de su experiencia, conocimiento y dedicación.

Carmen Andrea Karol Fajardo Adrián

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.....	3
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	7
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Métodos de análisis de datos.....	10
3.7. Aspectos éticos.....	10
IV. RESULTADOS.....	12
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	16
VII. RECOMENDACIONES.....	17
REFERENCIAS.....	18
ANEXOS.....	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	12
Tabla 2. <i>Nivel de la variable inteligencia emocional de trabajadores de Plaza Vea Chimbote, 2022</i>	14
Tabla 3. <i>Nivel de la variable desempeño de trabajadores de Plaza Vea Chimbote, 2022</i>	16
Tabla 4. <i>Coefficiente de correlación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño</i>	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Esquema de diseño de investigación</i>	7
Figura 2. <i>Nivel de la variable inteligencia emocional de trabajadores de Plaza Veá Chimbote, 2022</i>	14
Figura 3. <i>Nivel de la variable desempeño de trabajadores de Plaza Veá Chimbote, 2022</i>	16

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote 2022, así también tuvo objetivos específicos, los cuales son identificar el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022, determinar el nivel del desempeño de los colaboradores de Plaza Vea de Chimbote 2022 y determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, de diseño descriptivo – correlacional y la muestra fue de 75 trabajadores. Se utilizó al cuestionario validados por expertos.

Como resultados, la inteligencia emocional posee relación significativa con el desempeño de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de, 478, lo que significó que existió una relación - baja entre ambas. Se identificó el nivel de inteligencia emocional donde el 59% de los trabajadores la ubicaron en el nivel medio. Se identificó el nivel desempeño de los trabajadores, donde se muestra que, el 63% percibe un nivel bajo. La relación más fuerte es civismo con -,380 de coeficiente de Rho de Spearman.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño, tarea, cívico, productividad.

ABSTRACT

The present work had as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of the employees of Plaza Vea Chimbote 2022, as well as had specific objectives, which are to identify the level of emotional intelligence of the employees of Plaza Vea Chimbote , 2022, determine the level of performance of the employees of Plaza Vea de Chimbote 2022 and determine the relationship of the dimensions of emotional intelligence with the job performance of the employees of Plaza Vea Chimbote, 2022.

The research was of a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, of a descriptive - correlational design and the sample was 75 workers. The questionnaire validated by experts was used.

As results, emotional intelligence has a significant relationship with worker performance, with a Spearman's Rho coefficient of 478, which meant that there was a low relationship between the two. The level of emotional intelligence was identified where 59% of the workers placed it at the medium level. The performance level of the workers was identified, where it is shown that 63% perceive a low level. The strongest relationship is civility with $-.380$ Spearman's Rho coefficient.

Keywords: Emotional intelligence, performance, task, civic, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En muchos países, las organizaciones tienden a buscar personas que sean emocionalmente más objetivas, es por eso que así también existe un lado de subjetividad donde se encuentra personal que posee una inteligencia media en las organizaciones del sector retail, es por eso que tener personal con inteligencia puede sumar un buen desempeño (Ashforth y Humphery, 2017). En las empresas retails se debe de considerar al personal que pueda estar con una inteligencia emocional adecuada, viéndose de esa manera cumplir con un requisito importante en estas organizaciones (Ashraf y Khan, 2017).

A su vez Deloitte (2018), en su estudio hecho en supermercados a nivel Brasil, mostraron que más del 55% de sus trabajadores tenían una inteligencia emocional adecuada, y que cuando atendían al cliente, eran desde las formas más consideradas posibles, diferenciándose muchos de otros supermercados por tener trabajadores inteligentemente emocionales.

También se puede observar en el Perú que según Diario Gestión (2021), uno de los requisitos fundamentales en empresas de servicio retails, son las capacidades de la inteligencia emocional, donde al trabajador se le muestra un diferenciador, y que generalmente son los jóvenes quienes responden a estas formas, viéndose que la inteligencia emocional es un requisito de contrato en este tipo de organizaciones.

Plaza Vea es un supermercado de la zona de la región Santa (Ancash), el cual es una organización que trabaja directamente con el servicio al cliente, en la venta de alimentos ya sean carnes, abarrotes, electrodomésticos, etc. En donde se necesita trabajadores que estén en constante condición de empatía para tener una buena atención con los clientes, la necesidad de los trabajadores y su inteligencia emocional alta, delimita una mejor calidad de servicio lo que puede ser adecuada en el desempeño, para que de esta manera pueda verse una mejor imagen a Plaza Vea.

Teniendo como interrogante general: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022?

Esta investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios: Fue conveniente, ya que se supo cómo están las variables de estudio, y se pudieron permitir buscar alternativas de solución a lo que se observó en las variables. Fue de carácter social, porque a través de las recomendaciones pudieron generarse mejores condiciones laborales. Fue teórica, porque mostró constructos sobre los datos que se quiso investigar como lo son la inteligencia emocional y el desempeño. También fue práctica porque se pudieron considerar los instrumentos, y fue metodológica porque los instrumentos pudieron ser creados para fines de estudio.

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

La hipótesis general de investigación fue la siguiente:

H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Veá Chimbote, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Veá Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de estudio son los siguientes:

En cuanto para el artículo científico de Moral y Ganzo (2018), quienes tienen una investigación la cual posee un objetivo de identificar la inteligencia emocional de una empresa retail, con una metodología de investigación descriptiva, un instrumento de recolección de datos llamado cuestionario, con una muestra de 100 trabajadores, con los resultados mostraron que el 45% de los trabajadores observan un nivel alto de inteligencia, los 15% en inteligencia baja y 40% en inteligencia media, la conclusión es que las organizaciones que tienden a tener una atención al cliente deben de considerar a los trabajadores que sean más empáticos con los clientes. En su artículo científico Raman, Murali y NKumar (2017), tuvo como objetivo correlacionar la inteligencia emocional y el desempeño, con una metodología correlacional, aplicando un cuestionario a una población de 200 trabajadores de un supermercado, dando como resultados de correlación: un Rho de Spearman de 0.878, que nos dice que a mayor inteligencia mayor es el desempeño.

En su artículo científico García, Dennis y Cuellar (2017), como objetivo identificar la inteligencia emocional, usando la metodología descriptiva, y el cuestionario a una población de 78 trabajadores en una organización de atención al cliente de ferretería, donde se observa como resultados que la inteligencia emocional resultan con niveles medios de 45%; es allí donde concluye que la inteligencia emocional se presenta de diferentes maneras desde el comportamiento del trabajador.

El artículo científico de Jaramillo (2020), tuvo como objetivo conocer cómo se da el desempeño de los trabajadores de una empresa de servicio al público (supermercado), utilizando una investigación descriptiva, con una muestra de 45 trabajadores dando así los resultados de un desempeño que alcanza niveles buenos con un 34%, concluyendo así que el desempeño de sus trabajadores es de nivel medio debido a que hay problemas que deben mejorar. En su tesis de investigación, los autores Manrique y Robles (2019), tuvieron como objetivo hallar correlación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño, con una investigación correlacional, con una población de 90 trabajadores de una empresa, se observó en los resultados que se afirma la hipótesis de correlación entre las

variables y un coeficiente de correlación de 0.495, en conclusión se observa que hay correlación en las variables de estudio porque la inteligencia emocional mejora el desempeño y las actuaciones de los trabajadores dentro de la organización.

Para la tesis de Fernández (2019), su objetivo es hallar correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño, con una investigación correlacional, población de 83 trabajadores de un supermercado, con un resultado de coeficiente de correlación de ,456 de R de Pearson, donde se puede observar que la inteligencia emocional se correlaciona de manera más considerable con el desempeño del civismo. Sanchez (2020), tuvo como objetivo hallar la inteligencia emocional de los trabajadores de una organización, una población de 159 trabajadores, los resultados muestran lo siguiente la inteligencia emocional tiende a ser de nivel medio en trabajadores que tienden a atender a los clientes, desde la calidad de servicio que delimita una organización se puede ver la empatía y también una consideración de autoconocimiento.

La inteligencia emocional se puede estudiar desde la teoría de Gardner, citado por Duque y Ceballos (2017) observan que hay diferentes tipos de inteligencias llamadas múltiples, Cosukuner, et. Al. (2018) que hay un tipo de inteligencia que es la interpersonal que hace un estudio a los sentimientos de las personas y su condición de empatía.

Salovey y Mayer, hablan de una inteligencia que permite facilitar las emociones con el entorno laboral para que de esta manera se pueda considerar diferentes tipos de desempeño para los objetivos de las organizaciones. (Leiter, et. al., 2015). Goleman, menciona el concepto de la inteligencia emocional desde un enfoque laboral viéndose muchas veces la operatividad de su idea teórica desde algo que pueda ayudar a una mejor perspectiva (Bennett y Sawatzky, 2017)

Bajo y Gonzales (2014) menciona que es una cualidad que puede permitir de alguna manera mejorar condiciones de interacción. Grandey (2020) dice que la inteligencia emocional es una inteligencia que permite al trabajador mejorar la comunicación con los trabajadores de una organización. Los beneficios que se pueden dar en la inteligencia emocional, son de manera colectiva ya que permite de alguna manera mejorar las condiciones de comportamiento y percepción de los

trabajadores en una empresa. (Baillien, et. al., 2017). Salovey y Mayer (2020) las emociones y su control, es una inteligencia que permite congeniar más con los demás. Los autores Petrides et al. (2017), definen a la inteligencia desde lo emocional como una condición de comportamiento que permite entablar condiciones sociales con los semejantes. A sí mismo Goleman (2018), menciona que la inteligencia emocional es aquella que permite a la persona controlar sus emociones y verlas adecuadas en diferentes tipos de situaciones.

Goleman dice que hay diferentes dimensiones que pueden servir para poder medir a la inteligencia emocional entre estas dimensiones se tiene al auto conocimiento, la cual se refiere al conocer al individuo desde su percepción individual. Las dimensiones autorregulación, hace referencia a control de las emociones. La dimensión motivación hace referencia a la idea de buscar condiciones favorables internas en las cuales observe tranquilidad de idea. La dimensión empatía hace referencia a la identificación de la persona en las emociones de las personas. (Bernstein y Trimm, 2017; Cherry, et. al., 2017, Zysberg, 2018 y Hofstadt, 2017, p.76).

La dimensión habilidades social, dice que es una situación en donde el individuo observa condiciones en las cuales hay un buen ambiente de trabajo por la comunicación con los demás (citado en Chong, et. al., 2020; Coetzee y Oosthuizen, 2017, Harasemiuc 2017).

Salvador (2020) menciona que la inteligencia emocional permite a las personas mejorar condiciones dentro de las organizaciones. Schermerhorn citado por Gharaee, et. Al. (2019) menciona que el desempeño es la cantidad y calidad del esfuerzo que hace un trabajador o un grupo para alcanzar metas establecidas.

Schutte, y Loi, (2017) los trabajadores que sienten que son evaluados desde su desempeño muestran que cada uno de ellos son importantes para la empresa y de esa manera pueden mejorar las condiciones laborales (citado en Singh, et. al. 2017). Robbins y Judge, (2017), adjuntan que el desempeño es cuando un trabajador se esfuerza en realizar las funciones de su puesto de trabajo en función de su conocimiento de funciones, el civismo de identificación y la productividad.

Menciona también autores, Uzcátegui, (citado por James, 2020; Karimi, et. al., 2020; Kould, et. al. 2016; y Nwgenya et. al., 2019) el desempeño se puede considerar como equiparar los recursos con los esfuerzos laborales.

Para Valle (2020); Paez y Castaño (2019) y Phillips (2019) la evaluación a veces del desempeño no se hace en las organizaciones porque estas piensan que no pueden sacar algo favorable de ello.

La evaluación de desempeño considera diferentes autores en los cuales radica la importancia de conocer cómo se encuentra la organización, por ejemplo: Harasemiuc (2017) el desempeño que estudia un monitoreo de manera constante permite la evaluación de trabajadores de acuerdo a metas alcanzables desde la idea de la organización. Para Schein citado por Coetzee, y Oosthuizen (2017); Yabar (2017) y Yimin, et, al. (2019) se dice que el desempeño es una forma en la cual el trabajador puede interpretar sus esfuerzos en las metas que se establecen.

Robbins citado por Bernstein, y Trimm (2017), dice que para mejorar la organización es necesario más evaluaciones de desempeño de esta manera se puede ver en qué tipo de situaciones se puede realizar la toma de decisiones (Cherry, et. al., 2017).

Según Robbins y Judge (2017) enfatizan que el desempeño consta de 3 características o dimensiones, las cuales son las que permiten medir las formas de presentación del desempeño. El desempeño de la tarea, es el desempeño que se realiza bajo el conocimiento de las funciones en la cuales un trabajador tiene en un puesto de trabajo. El civismo considera a la interpretación del esfuerzo que hace el trabajador frente a condiciones de identificación en el marco de los valores y cultura organizacional. La productividad considera a la optimización de los recursos para alcanzar lo que se considera objetivo de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación:

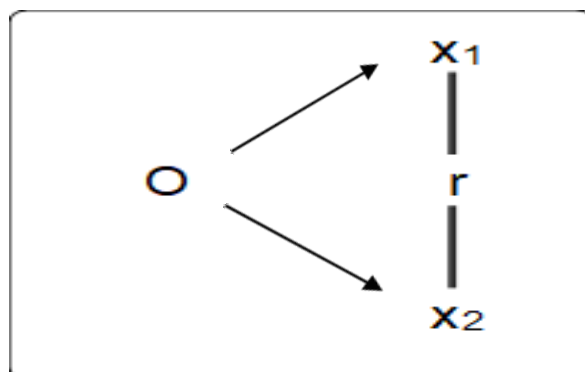
Se puede observar que la investigación es de tipo aplicada, ya que una investigación aplicada reúne conocimiento teórico y resultados de acuerdo a objetivos de investigación para que se pueda recomendar soluciones a situaciones (Concytec, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Se consideró un nivel de investigación descriptivo correlacional, ya que la investigación tuvo como objetivo la descripción de las variables de estudio como la correlación de estadística. También se observa que su diseño es transversal no experimental, ya que el estudio se realiza en un periodo determinado, y no experimental porque la situación de las variables solo se hizo para encontrar el diagnóstico y no tratarla de cambiar.

Se consideró un enfoque cuantitativo, ya que las variables fueron estudiadas a través del peso numérico de respuestas dadas por el cuestionario de medición de las variables (Ballestrini, 2017).

Figura 1. Esquema de diseño de investigación



Esquema del diseño:

$O = \text{Muestra censal}$

$X_1 = V_1$

$X_2 = V_2$

$r = \text{Correlación}$

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual:** Inteligencia emocional. Goleman (2018), menciona que la inteligencia emocional es aquella que permite a la persona a controlar sus emociones y verlas adecuadas en diferentes tipos de situaciones.
Desempeño: Robbins y Judge, (2017), adjuntan que el desempeño es cuando un trabajador se esfuerza en realizar las funciones de su puesto de trabajo en función de su conocimiento de funciones, el civismo de identificación y la productividad.
- **Definición operacional:** Inteligencia emocional: es el manejo de las emociones a través de las dimensiones autocontrol, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales.
Desempeño: Es conocido como el esfuerzo que se genera en el trabajador a través del conocimiento de sus funciones, el civismo y la productividad en hacer los resultados.
- **Indicadores:**
Son los siguientes:
Variable 1: Autoconcepto, Autoestima, Manejo de estrés, Control emocional, Escucha, Tolerancia, Capacidad de relación, Manejo de las relaciones.
Variable 2: Conocimiento de trabajo, Capacidad de análisis, Compromiso, Visión y misión, Colaboración, Cooperación, Confianza, Conocimiento, Retos laborales, Resolución de trabajo, Falta de ausentismo, Comportamiento, Despreocupación.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población se puede entender que es un grupo de personas que tienen características comunes entre sí (Ballestrini, 2017). Se observó una población de esta investigación de 75 trabajadores de Plaza Veja Chimbote, 2022.

- Criterios de inclusión: Trabajadores que puedan estar en planilla, trabajadores que atiendan al servicio al cliente. Trabajadores que tienen una antigüedad a considerar en el supermercado.
- Criterios de exclusión: Trabajadores que no estén registrados en planilla, trabajadores que no pertenezcan al área de la atención al cliente.

3.3.2. Muestra: Ballestrini (2017)

se considera una muestra censal al total de la población sin hacer ningún tipo de muestreo, cuando se considera una población menor a 100 trabajadores.

3.3.3. Unidad de análisis:

Trabajadores del área atención al cliente del supermercado Plaza Veá.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Hernández, et. al. (2018), dice que la técnica es la forma en la cual el investigador puede llegar a recolectar los datos a través de un instrumento, en el caso de la técnica encuesta, es cuando el investigador pregunta a través de un instrumento de recolección de datos a los trabajadores sobre las variables de estudio.

Según Hernández (2018), el cuestionario es un tipo de instrumento de recolección de datos que observa las variables y dimensiones a través de algunas preguntas correspondientes.

El cuestionario de la inteligencia emocional es un instrumento de recolección de datos de creación propia, son una serie de preguntas que estarán guiadas con respuestas estandarizadas, lo cual puede permitir a través de un baremo estudiar de una mejor manera los rangos de niveles que puede tener la gestión.

El cuestionario de desempeño es un instrumento de recolección de datos de creación propia, son una serie de preguntas que estarán guiadas con respuestas estandarizadas, lo cual puede permitir a través de un baremo estudiar de una mejor manera los rangos de niveles que puede tener la gestión.

La validez se hace a través de la revisión de especialistas en las variables de estudios, quienes evalúan las preguntas de los cuestionarios.

Es un proceso estadístico que mide las repuestas e la cuales guarde una correlación entre ellas, donde a mejor condición estadística más apta está el instrumento de recolección de datos. La prueba estadista que se utiliza es el alfa de crombach, y se hace a través de una prueba piloto a 15 trabajadores de una organización parecida al supermercado Plaza Vea.

3.5. Procedimientos

Se realiza los siguientes procedimientos:

Los procedimientos están en función de la investigación, desde la validación de instrumentos de recolección de datos, la prueba estadística, el permiso de la institución para poder evaluar a la población de estudio y después, tabulación de las encuestas en donde se realiza la estadística desde programas.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis descriptivo es el que describe la situación encontrada en las variables de estudio, el análisis correlacional hace referencia a las formas en las cuales se prueba un tipo de relación entre las variables a través de una prueba estadística (Hernández, et. al., 2018.)

La investigación estudia a la descripción de variables y sus niveles, y la evaluación correlacional estudia la correlación de las variables a través de una prueba estadística.

3.7. Aspectos éticos.

Se puede considerar como los aspectos éticos a las normas establecidas por la universidad en función de los procedimientos que se tienen para la investigación (Concytec, 2018 y Resolución de Consejo Universitario, N°0206-2020/UCV). También de acuerdo a las normas internacionales como lo es las normas Apa, lo que nos hace ver una investigación que considera criterios tanto nacionales como también internacionales, los cuales fundamentan una investigación adecuada.

Hay criterios como los de Originalidad, donde se considera el uso del Turnitin para ver las condiciones de las citas bibliográficas. De no maleficencia, los datos que se

utilizan son para fines estudiantiles. Confidencialidad, se considera a los trabajadores desde un enfoque de confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo General. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de trabajadores de Plaza Veá Chimbote.

Tabla 1

Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

Correlaciones			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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Descripción:

La prueba estadística Rho de Spearman permite hallar la afirmación de la hipótesis en donde la significancia bilateral alcanza un 0.000 aprobando la hipótesis de la investigación en donde se dice que hay correlación entre la variable inteligencia emocional y desempeño. El coeficiente de correlación puede observar que es de 0.478, diciendo que hay una correlación positiva media entre las variables de

estudio, en donde si la inteligencia emocional mejora de alguna manera también puede mejorar el desempeño de los trabajadores evaluados.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de la inteligencia emocional de trabajadores en Plaza Veá Chimbote, 2022

Tabla 2

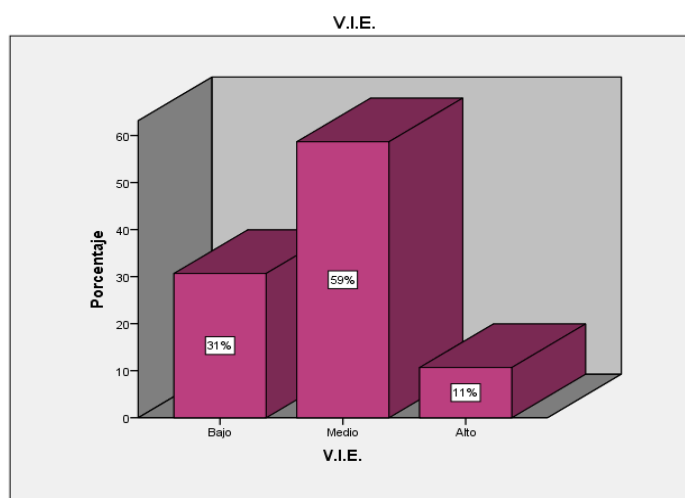
Nivel de la variable inteligencia emocional de trabajadores de Plaza Veá Chimbote, 2022

Nivel	Nivel de la inteligencia emocional	
	Inteligencia emocional	
	<i>f</i>	%
Bajo	23	31%
Medio	44	59%
Alto	8	10%
Total	75	100%

Nota. Trabajadores de Plaza Veá.

Figura 2

Nivel de la variable inteligencia emocional de trabajadores de Plaza Veá Chimbote, 2022



Nota. Tabla 2

Descripción:

Se observa la distribución de los niveles de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones, en donde según la perspectiva de los trabajadores estos poseen una inteligencia emocional predominante en el nivel medio 59%, viéndose de esta manera que los trabajadores perciben una inteligencia que falta aún mejorar.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de trabajadores Plaza Veá Chimbote, 2022

Tabla 3

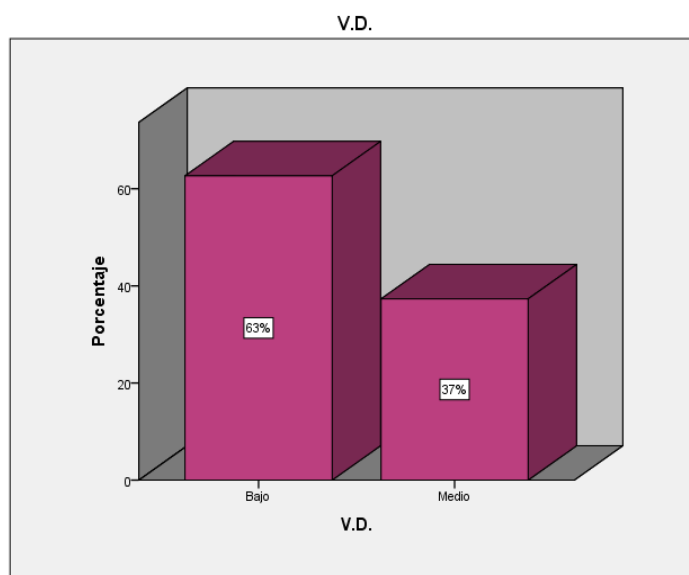
Nivel de la variable desempeño de trabajadores de Plaza Veá Chimbote, 2022

Nivel	Nivel del desempeño	
	Desempeño	
	f	%
Bajo	47	63%
Medio	28	37%
Alto	0	0%
Total	75	100%

Nota. Trabajadores de Plaza Veá

Figura 3.

Nivel de la variable desempeño de trabajadores de Plaza Veá Chimbote, 2022



Nota. Tabla 3

Descripción:

La tabla nos da a conocer que el nivel del desempeño es de predominancia baja con 63%, seguido de 37% en el nivel medio, esto refleja una preocupante situación del desempeño de los trabajadores en Plaza Veá.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de las dimensiones entre la inteligencia emocional con el desempeño de los trabajadores de Plaza Vea Chimbote, 2022.

Tabla 4

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

		Inteligencia emocional	
Rho de Spearman	Desempeño de la tarea	Coeficiente de correlación	,022**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Civismo	Coeficiente de correlación	,380**
		Sig. (bilateral)	000.
		N	75
	Productividad	Coeficiente de correlación	,269**
		Sig. (bilateral)	000
		N	75

Nota. Correlaciones

Descripción:

Se puede observar que en la tabla 4 las condiciones de correlación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral alcanzan una significancia bilateral de 0.000, aprobando la hipótesis específica donde hay correlación entre las variables y las dimensiones.

También a través de los coeficientes estadísticos se puede observar que la inteligencia con el desempeño de la tarea alcanza un 0.022, observando una

relación baja, la inteligencia emocional y el civismo en un coeficiente de 0.380, viéndose una correlación media moderada, y un coeficiente de inteligencia emocional y productividad de 0.269, viéndose un coeficiente de correlación baja. Después de observar las correlaciones se puede decir que la inteligencia emocional si mejora de alguna manera la correlación más directa es con el civismo, ya que este también puede mejorar.

V. DISCUSIÓN

La investigación obtuvo resultados de acuerdo a las variables que se estudian, lo que permiten de alguna manera comparar resultados de investigaciones anteriores en función de ideas teóricas correspondiente.

En relación al objetivo general el cual es hallar la correlación de inteligencia emocional y desempeño de trabajadores donde según la tabla 1, se observa que permite hallar la afirmación de la hipótesis en donde la significancia bilateral alcanza un 0.000 aprobando la hipótesis de la investigación en donde se dice que hay correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño. El coeficiente de correlación puede observar que es de 0.478, lo que significa que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio, en donde si la inteligencia emocional mejora de alguna manera también puede mejorar el desempeño de los trabajadores evaluados.

Igual resultados obtuvieron en su investigación Manrique y Robles (2019), su objetivo es hallar la correlación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño, una investigación correlacional, con una población de 90 trabajadores de una empresa y observó en los resultados que una significancia bilateral 0.000 afirmando la hipótesis de correlación entre las variables y un coeficiente de correlación de 0.495 de Rho de Spearman, en conclusiones hay una correlación entre las variables de estudio.

Estos dos resultados encontrados tanto en esta investigación como también en la de Manrique y Robles, pueden decir que la inteligencia emocional guarda una correlación directa con el desempeño de trabajadores ya que es una variable que compete al comportamiento de trabajadores porque si están más considerados en sus emociones pueden cumplir con sus funciones.

Lo encontrado en líneas se puede ver corroborado con la teoría de Salovey y Mayer, hablan de una inteligencia que permite facilitar las emociones con el entorno laboral para que de esta manera se pueda considerar diferentes tipos de desempeño para los objetivos de las organizaciones. (Leiter, et. al., 2015).

Para la discusión del objetivo específico 1, el cual es identificar el nivel de la inteligencia emocional se puede observar que en la presente investigación se

puede ver la distribución de los niveles de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones, en donde según la perspectiva de los trabajadores estos poseen una inteligencia emocional predominante en el nivel medio con 59%, viéndose de esta manera que los trabajadores perciben una inteligencia que falta aún mejorar.

Los resultados de esta investigación se pueden ver identificados de alguna manera con la investigación consultada de Moral y Ganzo (2018), tienen una investigación cual posee un objetivo el cual es identificar la inteligencia emocional, metodología de investigación descriptiva, cuestionario, con una muestra de 100 trabajadores de una empresa Ferretera retail, con los resultados mostraron que el 45% de los trabajadores observan un nivel alto de inteligencia, los 15% en inteligencia baja y 40% en inteligencia media, la conclusión es que las organizaciones que tienden a tener una atención al cliente deben de considerar a trabajadores que sean más empáticos con los clientes.

Después de ver ambos resultados se puede decir que la inteligencia emocional de los trabajadores de organizaciones como las de venta retail, se puede observar que guardan una inteligencia media, ya que la característica que tienen estos trabajadores es que son inmaduros en algunas ocasiones por a consideración con los clientes porque son personas un poco jóvenes.

La inteligencia emocional se puede estudiar desde la teoría de Gardner, citado por Duque y Ceballos (2017) donde observa que hay diferentes tipos de inteligencias llamadas múltiples, Cosukuner, et. al. (2018) que hay un tipo de inteligencia que es la interpersonal que hace un estudio a los sentimientos de las personas y su condición de empatía.

La discusión de resultados del objetivo específico 2 en donde se estudia el nivel de la variable desempeño de trabajadores en la presente investigación se puede ver que el nivel del desempeño es de predominancia baja con 63%, seguido de 37% en el nivel medio, esto refleja una preocupante situación del desempeño de los trabajadores en Plaza Veá.

Los resultados se pueden ver contrastados en la investigación de Jaramillo (2020), su objetivo conocer cómo se da el desempeño de los trabajadores de una empresa de servicio al público (supermercado), una investigación descriptiva, con una

muestra de 45 trabajadores, los resultados mostraron que el desempeño alcanza niveles buenos con 34%, se observó que en las conclusiones dicen que el desempeño de los trabajadores es de nivel medio debido a que hay soluciones de problemas que deben mejorar.

Estos resultados de ambas investigaciones llegan a concluir que el desempeño laboral de los trabajadores de supermercados puede variar de acuerdo a las condiciones conductuales de ellos, es por eso que algunos pueden condicionar las mejoras de sus funciones a través de mejores interacciones de su puesto de trabajo.

Robbins y Judge, (2017), adjuntan que el desempeño es cuando un trabajador se esfuerza en realizar las funciones de su puesto de trabajo en función de su conocimiento de funciones, el civismo de identificación y la productividad.

El específico 3 de la investigación tiene como resultado que se pueden observar que las condiciones de correlación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral alcanzan una significancia bilateral de 0.000, aprobando la hipótesis específica donde hay correlación entre la variable y las dimensiones. También a través de los coeficientes estadísticos se puede observar que la inteligencia con el desempeño de la tarea alcanza un 0.022, observando una relación baja, la inteligencia emocional y el civismo en un coeficiente de 0.380, viéndose una correlación media moderada, y un coeficiente de inteligencia emocional y productividad de 0.269, viéndose un coeficiente de correlación baja. Después de observar las correlaciones se puede decir que la inteligencia emocional si mejora de alguna manera la correlación más directa es con el civismo, ya que este también puede mejorar.

La presente puede identificarse de alguna manera con los resultados de la investigación de Fernández (2019), su objetivo hallar correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño, con una investigación correlacional, la población de 83 trabajadores de un supermercado, con un resultado de coeficiente de correlación de ,456 de R de Pearson, llegan a concluir que la inteligencia emocional, se relaciona significativamente con el desempeño de civismo.

Los resultados rescatan que la inteligencia emocional de los trabajadores condiciona de manera directa la mejora de un desempeño cívico, donde el trabajador se siente que cuando este controla las emociones puede desempeñarse a través de las normas y la cultura establecida por la organización de alguna manera.

Estos resultados se pueden ver evidenciados en la teoría de Schutte, y Loi, (2017) los trabajadores sienten que son evaluados desde su desempeño, muestran que cada uno de ellos son importantes para la empresa y de esa manera pueden mejorar las condiciones laborales (citado en Singh, et. al. 2017).

Teniendo en cuenta que la variable inteligencia emocional cumple una función de mediador en el comportamiento adecuado y productivo de las funciones que puede tener los trabajadores en el desempeño de su puesto laboral, es por eso que gestionar las capacitaciones para que el trabajador controle emocionales a la hora de atender a los clientes entre otras formas puede generar el desempeño adecuado y beneficios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de Plaza Veá viéndose que en la prueba estadística Rho de Spearman se halló correlación de las variables de estudio con un coeficiente de 0.478. donde a mejor inteligencia emocional de los trabajadores de Plaza Veá, mejor será el desempeño de sus funciones y tareas en su trabajo, ya que serán personas más consideradas con la empresa.
2. Se identificó el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores en donde se puede observar que el 59% tienen un enfoque medio, viéndose características de que el personal de Plaza vea es medianamente inteligente en sus emociones, ya que por ser un personal joven es un poco inmaduro a la hora de manejar emociones.
3. Se identificó el nivel de desempeño de los trabajadores donde se puede observar que el 63% está en una situación de enfoque bajo, los resultados pueden evidenciar que los trabajadores de Plaza Veá no tienen en su mayoría un buen desempeño, debido a que se encuentran descontentos con las formas de manejo que tiene la empresa frente a la evaluación del desempeño, ya que se preocupan solo por la productividad de la organización, dejando de lado el desempeño cívico o de tareas.
4. Se determinó la correlación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño, en donde la correlación más considerable es la de inteligencia con el civismo arrojando un $Rho=0,380$, viéndose que si mejora la inteligencia emocional de los trabajadores de Plaza Veá, de alguna manera puede mejorar la predisposición de los trabajadores para desempeñarse de manera cívica, cumplimiento con las ideas de la institucionalidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de recursos humanos de la organización, mejorar los filtros de contratación de personal, para que de esta manera haya una contratación de personal que guarde característica de una inteligencia emocional adecuada, para que de esta manera haya un mejor desempeño.
2. Se recomienda al jefe de recursos humanos, capacitar a los trabajadores a través de charlas del manejo de emocionales y empatía para que de esta manera haya una mejor inteligencia emocional para la atención a los clientes.
3. Se recomienda al jefe de recursos humanos, mayores formas de interacción entre el jefe y subordinado, para que de esta manera los indicadores de gestión mejoren, y pueda haber una mejor performance de las funciones.
4. Se recomienda al jefe de recursos humanos mejorar las capacidades de los trabajadores a través de capacitaciones de las emociones para que de esta manera haya una mejora en el desempeño cívico, mejorando de alguna manera la cultura organizacional de la empresa viéndose mejores indicadores.

REFERENCIAS

- Ashforth, B. y Humphrey, R. (2017). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(6) 88-115. <https://www.jstor.org/stable/258824>
- Ashraf, F. y Khan, M. (2017). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190. <https://link.springer.com/article/10.1057/abm.2013.5>
- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C. y Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 870-881. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1385601>
- Bajo, Y. y González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero. *Metas de Enfermería*, 17(10), 12-16. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80677/la-salud-emocional-y-el-desarrollo-del-bienestar-enfermero/>
- Ballestrini, M. (2017). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7^a ed.). Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Bennett, K. y Sawatzky, J. V. (2017). Building emotional intelligence: A strategy for emerging nurse leaders to reduce workplace bullying. *Nursing Administration Quarterly*, 37(2), 144-151. <https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e318286de5f>
- Bernstein, C. y Trimm, L. (2017). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *South African Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-12. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792/>
- Cherry, M. G., Fletcher, I. y O'Sullivan, H. (2017). The Influence of Medical Students' and Doctors' Attachment Style and Emotional Intelligence on Their Patient-Provider Communication. *Patient Education and Counseling*, 93, 177-187. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.05.010>
- Chong, S., Falahatl, M. Y Lee, Y. (2020). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 65- 76. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234696.pdf>
- Coetzee, M. y Oosthuizen, R. 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.
<https://doi.org/10.1080/14330237.2017.1321826>
- Cosukuner, S., Costur, R., Bayhan-Karapinar, P., Metin-Camgoz, S., Ceylan, S., Demirtas-Zorbaz, S., Aktas, E. & Cifiliz, G. (2018). Mobbing, Organizational Identification, and Perceived Support: Evidence from a Higher Education Institution. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2(73), 19-40.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/ejer/issue/42503/512026>
- Duque, U. y Cevallos, R. (2017). El acoso laboral como factor determinante en la productividad y desempeño empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS* 3 (16), 25-44.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Deloitte, L. (2018). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 3, 9-12.
- Fernández, P. (2019). *El desempeño profesional y la inteligencia emocional del egresado de Educación Inicial y Arte de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García, M., Déniz, D. y Cuéllar, M. (2017). Inteligencia emocional y emprendimiento: posibles líneas de trabajo. *Cuadernos de Administración*, 28 (51), 65-101. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cao28-51.ieep>.
- Diario Gestión (2021). *Atención a los clientes en supermercados retail*.
- Grandey, A. (2020). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(5) 95-110.
- Gharaee, H., Razieh, J., Hamidi, J., Soltanian, A., Pahlavian, H. y Erfani, H. (2019). How Much Emotional Intelligence Effect on Health Centers Performance? A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Research in Health Sciences*, 19(3), 45 – 79.
<http://journals.umsha.ac.ir/index.php/JRHS/article/view/4987>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa*. (3 Ed). Barcelona: Kairós, S.A
- Harasemiuc, V. (2017). Evidence based relationship between mobbing and

depression. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol 5, num, 29, pp. 285.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300006

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. 9ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A

Hofstadt, C. (2017). *The book of communication skills*. (2nd Ed). Usa, California: Editions Díaz de Santos

James, R. y Meredith E. (2020). Boss phubbing, trust, and job satisfaction and employee performance. *Personality and individual's difference*. 15(5) 109 – 129.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886919306427>

Jaramillo, D. (2020). *Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi. De San Ignacio Departamento Cajamarca 2018*. Tesis de Maestría. Universidad Señor de Sipan.

Karimi, L., Leggat, S., Bartram, T. y Rada, J. (2020). The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers. *Health Care Management Review*, 45(1), 41-51.
https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2020/01000/The_effects_of_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.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622016000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Leiter, M. P., Day, A. y Price, L. (2015). Attachment Styles at Work: Measurement, Collegial Relationships, and Burnout. *Burnout Research*, 2, 25-35.
<https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.02.003>

Manrique, S. y Robles, M. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019*. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.

Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la

- satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35 (1), 98-110'.
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/9136>
- Ngwenya, I., Aigbavboa, C. Y Thwala, W. (2019). Mapping out research focus for emotional intelligence in human resource management in the construction industry. *IOP Publishing*, 64(2), 24-28.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/640/1/012018/meta>
- Paez, M. y Castaño, J. (2019). *Ocupación laboral y relación entre calidad de vida laboral percibida, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en egresados universitarios*. Tesis de Maestría. Universidad de Manizales.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A. & Perez-Gonzalez, J. C. (2017). *Development in trait emotional intelligence research*. *Emotion Review*, 8 (4), 335-341.
<https://doi.org/10.1177/1754073916650493>
- Phillips, S. (2019). How Emotional Intelligence and Job Performance Are Impacted by Various Employee Factors. *ProQuest Dissertations Publishing*, 5(2), 78 – 86.
<https://search.proquest.com/openview/34ede932048ba5f4207f2f3a597f5fe4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Raman, P., Murali, S. y NKumar, L. (2017). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of work and organizational psychology*, 32, (1), 25-37.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2015.11.002>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Administración. (15th ed.)*. Mexico: Edit. Pearson.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (2020). Emotional intelligence in the work. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211. <http://dx.doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Salvador, C. (2020). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. Almeida: Editorial Universidad de Almería
- Sanchez, R. (2020) *Inteligencia emocional en un supermercado de la ciudad de Tumbes*. Universidad Señor de Sipán.
- Schutte, N. S. & Loi, N. (2017). Connections between emotional intelligence and

- workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66, 134-139.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>
- Singh, K. (2017). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral* 224 (3), 28-34.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816304803>
- Torres, E. (2017). Inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la División de Cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo
- Valle, R. (2020). *Strategic Human Resources Management. (5th ed.)* USA: Addison Wesley Iberoamericana
- Yabar, K. (2017). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. Tesis de Maestría.* Universidad San Martín de Porres. Lima
- Yimin, E., Donnellan, B. y Mendoza, A. (2019). Five-factor personality domains and job performance: a second-order meta-analysis. *Personality Research Magazine*, 82(1), 56–78.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0092656619300753>
- Zysberg, L. (2018). Emotional Intelligence and Health Outcomes. *Psychology*, 9(1), 2471. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.911142>

ANEXOS

Anexos 1. Operacionalización de variables

Tabla 1.1: Operacionalización de la variable *inteligencia emocional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Inteligencia Emocional	Goleman (2018), La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios.	La inteligencia emocional es una capacidad que tiene el ser humano para manejar las emociones a través de diferentes criterios que apoyen la convivencia dentro de los diferentes ambientes de la vida, se medirá mediante las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, se dará a través de escala de Likert.	Autoconocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidades Sociales	Auto concepto Autoestima Manejo de estrés Control emocional Intrínseca Extrínseca Escucha Tolerancia Capacidad de relación Manejo de las relaciones	Ordinal / Likert

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

Tabla 1.2: Operacionalización de la variable desempeño

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Desempeño	Robbins y Judge, (2017) 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 Civismo Productividad	Conocimiento de Trabajo Capacidad de Análisis Compromiso con visión y misión Colaboración y Cooperación Confianza y Conocimiento Retos laborales Resolución de Trabajo Falta de Ausentismo Comportamiento Despreocupación	Ordinal / Likert

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Administración*. (15th ed.). México: Edit. Pearson

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica.

Problema de investigación	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022?	La hipótesis general de la investigación fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022. H0: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022.	El objetivo general será, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote 2022. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022. Determinar el nivel del desempeño de los colaboradores de Plaza Vea de Chimbote 2022. Determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022.	V1: Inteligencia emocional V2: Desempeño	Tipo: Básica Nivel: Correlacional Población: 65 trabajadores Muestra 65 trabajadores Técnicas e instrumentos: Encuesta Cuestionario

Anexo 3. Cuestionarios

Inteligencia Emocional

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
1. Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada					
2. Me defino y auto conozco en un 100%.					
3. Siento que poseo una sólida autoestima.					
4. Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.					
5. Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.					
6. Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					
7. Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.					
8. Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					
9. Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					
10. Me motiva a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.					
11. Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.					
12. Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas					

13. Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones					
14. Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.					
15. Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente					
16. Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.					
17. Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.					
18. A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la Inteligencia Emocional

I. DATOS INFORMATIVOS

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

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la inteligencia emocional

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

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

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	18

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

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

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

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

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

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

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

Cuestionario de Desempeño

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
1. Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a					
5. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo					
7. Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa					
8. Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera					
9. Considera usted que su trabajo está de acorde con la misión - visión institucional					
10. Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.					
11. Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes					

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

FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño

I. DATOS INFORMATIVOS

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

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

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

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	22

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

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

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

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	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				
<i>Variable</i>	<i>Total, de ítems</i>	<i>Puntaje</i>	<i>Escala</i>	<i>Valoración</i>
Desempeño	22	110	99 - 110	Alta
			63 - 98	Media
			22 - 62	Baja
Dimensiones del desempeño				
<i>Dimensión</i>	<i>Total de ítems</i>	<i>Puntaje</i>	<i>Escala</i>	<i>Valoración</i>
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

Matriz de validación

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración, con grados de Magister y Doctorado.

TITULO DE TESIS: Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022.

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (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	Auto concepto	Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación determinada						X		X		X		X			SE SUGIERE MODIFICARLAS OPCIONES DE RESPUESTA

			Me defino y auto conozco en un 100%.						X		X		X		X		SIEMPRE, CASI SIEMPRE, REGULAR, CASI NUNCA, NUNCA
		Autoestima	Siento que poseo una sólida autoestima.						X		X		X		X		
	Autorregulación	Manejo de estrés	Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.						X		X		X		X		
Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.								X		X		X		X			
Me esfuerzo en mis labores a pesar de								X		X		X		X			

		poseer estrés por causa de mis funciones laborales															
		Control emocional	Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.						X		X		X		X		
Motivación	Motivación intrínseca	Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.							X		X		X		X		
		Me siento muy motivado a la hora de							X		X		X		X		

			mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.														
		Motivación extrínseca	Me motivo a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.						X		X		X		X		
			Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de						X		X		X		X		

			una mejor manera.														
Empatía		Escucha	Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas						X		X		X		X		
		Tolerancia	Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones						X		X		X		X		
			Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente							X		X		X		X	

Habilidades sociales	Capacidad de relación	Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente						X		X		X		X		
		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	Se manejar perfectamente mis relaciones sociales						X		X		X		X		

			para mi beneficio.														
			A pesar de que una persona (compañer o o cliente) no sea de mi agrado, me predispong o a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.						X		X		X		X		



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

DNI: 46105455

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la inteligencia Emocional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional.

DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

DNI: 46105455

Matriz de validación

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración.

TITULO DE TESIS: Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Veá Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO(2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)	Relación entre la variabl e y la dimens ión		Relaci ón entre la variabl e y la dimens ión		Relaci ón entre la variabl e y la dimens ión		Relaci ón entre la variabl e y la dimens ión			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimient o del trabajo	Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					X		X		X		X		SE SUGIERE MODIFICAR OPCION DE RESPUESTA, SIEMPRE,CASI SIEMPRE,REGULAR, CASI NUNCA,NUNCA	
			Se rige a las normas y especificac iones del trabajo.					X		X		X		X			

			Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						X		X		X		X		
			Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a						X		X		X		X		
		Capacidad de Análisis	Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						X		X		X		X		
			Analiza las situaciones existentes para proponer							X		X		X		X	

		mejoras de desarrollo															
		Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa						X		X		X		X			
		Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera						X		X		X		X			
Civismo	Compromiso con visión y misión	Considera usted que su trabajo está de acuerdo con la misión - visión institucional						X		X		X		X			

		Colaboración y cooperación	Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.						X		X		X		X		
		Confianza y crecimiento	Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes						X		X		X		X		
			Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo							X		X		X		X	

		Retos laborales	Considera usted que se desempeña a adecuadamente frente a un reto laboral.						X		X		X		X		
Productividad		Resolución del trabajo	Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.						X		X		X		X		
			Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.						X		X		X		X		
		Falta de Ausentismo	Constantemente llega						X		X		X		X		

			temprano arde a su centro de labor.														
			Presenta y cumple a tiempo las metas solicitadas.					X		X		X		X			
		Comportami ento	Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabi lidades.					X		X		X		X			
			No tiene dificultadas para trabajar en equipo.					X		X		X		X			
			Muestra su liderazgo en el					X		X		X		X			

		desarrollo de sus actividades .															
	Despreocupación	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.						X		X		X		X			
		Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.						X		X		X		X			



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	



Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

DNI: 46105455

Matriz de validación

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración, con grados de Magister y Doctorado.

TITULO DE TESIS: Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Veá Chimbote, 2022.

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (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	Autoconcepto	Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación						X		X		X		X		

		determinada																
		Me defino y autoconozco en un 100%.						X		X		X		X				
		Autoestima	Siento que poseo una sólida autoestima.						X		X		X		X			
	Autorregulación	Manejo de estrés	Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.						X		X		X		X			
			Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación						X		X		X		X			

		a favor de la empresa.															
		Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales						X		X		X		X			
	Control emocional	Considero que tengo un excelente nivel de control emocional .						X		X		X		X			
Motivación	Motivación intrínseca	Me motivo a través de un factor personal						X		X		X		X			

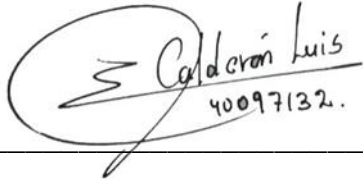
			interno que me permite desempeñarme mejor como persona.														
			Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.						X		X		X				
		Motivación extrínseca	Me motivo a través de un factor externo, como un mejor trato de mis						X		X		X		X		

		jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.															
		Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.						X		X		X		X			
Empatía	Escucha	Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas						X		X		X		X			

		Tolerancia	Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones														
		Tolerancia	Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.						X		X		X		X		
Habilidades sociales	Capacidad de relación	Capacidad de relación	Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente						X		X		X		X		

			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	Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.						X		X		X		X		
			A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado,							X		X		X		X	

			me predispon go a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.															
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Calderón Luis
40097132.

Evaluador: MBA. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la inteligencia Emocional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional.

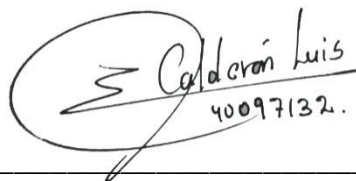
DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Calderon Luis
40097132.

Evaluador: Dr. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

DNI: 40097132

Matriz de validación

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración.

TITULO DE TESIS: Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO(2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO(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	Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						X		X		X		X		

			Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						X		X		X		X		
			Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						X		X		X		X		
			Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a						X		X		X		X		

		Capacidad de Análisis	Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						X		X		X		X		
			Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo						X		X		X		X		
			Aporta algún proyecto para la mejora						X		X		X		X		

		del funcionamiento de la empresa															
		Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera						X		X		X		X			
Civismo	Compromiso con visión y misión	Considera usted que su trabajo está de acuerdo con la misión - visión institucional						X		X		X		X			

		Colaboración y cooperación	Se considera como una persona que apoya a sus compañeros de trabajo.						X		X		X		X		
		Confianza y crecimiento	Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes						X		X		X		X		
			Considera usted que transmite confianza a sus						X		X		X		X		

		compañeros de trabajo															
	Retos laborales	Considere usted que se desempeña adecuadamente frente a un reto laboral.						X		X		X		X			
Productividad	Resolución del trabajo	Mantene una buena relación con sus jefes y compañeros.						X		X		X		X			
		Plantea estrategias de solución frente a problem						X		X		X		X			

			as que se suscitan .														
	Falta de Ausentismo		Constantemente llega temprano o arde a su centro de labor.					X		X		X		X			
			Presenta y cumple a tiempo las metas solicitadas.					X		X		X		X			
			Comportamiento	Se queda más tiempo de lo establecido para					X		X		X		X		

			cumplir con sus responsabilidades.														
			No tiene dificultades para trabajar en equipo.					X		X		X		X			
			Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					X		X		X		X			
		Despreocupación	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un					X		X		X		X			

			menor tiempo.														
			Es más eficiente y desprecupado cuando trabajan en conjunto .					X		X		X		X			

Calderon Luis
40097132.

Evaluador: Dr. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO
DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa

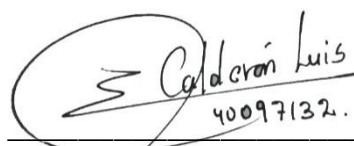
DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Calderón Luis
40097132.

Evaluador: Dr. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

DNI: 40097132

Matriz de validación

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración, con grados de Magister y Doctorado.

TITULO DE TESIS: Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Vea Chimbote, 2022.

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (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	Autoconcepto	Conozco que tipo de emociones me embargan por una situación						X		X		X		X		

		determinada															
		Me defino y autoconozco en un 100%.						X		X		X		X			
		Autoestima	Siento que poseo una sólida autoestima.					X		X		X		X			
	Autorregulación	Manejo de estrés	Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión.					X		X		X		X			
			Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente.					X		X		X		X			

			amente esta sensación a favor de la empresa .														
			Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					X		X		X		X			
		Control emocional	Considero que tengo un excelente nivel de control					X		X		X		X			

			emocional.														
	Motivación	Motivación intrínseca	Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.						X		X		X		X		
			Me siento muy motivado a la hora de mejorar como						X		X		X		X		

			persona dentro de la empresa donde laboro.														
		Motivación extrínseca	Me motivo a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.						X		X		X		X		
			Me siento motivado						X		X		X		X		

		si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.															
Empatía	Escucha	Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas						X		X		X		X			
	Tolerancia	Por más que yo tenga la razón, soy tolerante						X		X		X		X			

		con las demás opiniones															
		Considero a la tolerancia como un valor a practicar diariamente.						X		X		X		X			
Habilidades sociales	Capacidad de relación	Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme						X		X		X		X			

			socialmente														
			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							X		X		X		X		
			A pesar de que una persona (compañero o							X		X		X		X	

			cliente) no sea de mi agrado, me predispo ngo a mantene r una buena relación en beneficio de la empresa .														
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Evaluador: MSC. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

DNI: 32542582

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de la inteligencia Emocional”

OBJETIVO: Determinar el nivel de la inteligencia emocional.

DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SANTOS DIAZ PABLO ARNULFO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MSC. LIC. ADM.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X




PABLO A. SANTOS DIAZ
REGISTRO ÚNICO DE COLECCION
C/LAD N° 0487

Evaluador: MSC. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ

DNI: 32542582

Matriz de validación

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración.

TITULO DE TESIS: Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Veá Chimbote, 2022

Variab	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBSERVACIONES Y/O
--------	-----------	-----------	-------	---------------------	-------------------------	-------------------

				TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN	INDECISO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO(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		RECOMENDACION ES		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo	Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						X		X		X		X				
			Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						X		X		X		X				
			Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						X		X		X		X				
			Conoce las actividades						X		X		X		X				

			en cada uno de los procesos pertenecientes													
	Capacidad de Análisis		Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					X		X		X		X		
			Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo					X		X		X		X		
			Aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento					X		X		X		X		

		ento de la empresa														
		Utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera					X		X		X		X			
Civismo	Compromiso con visión y misión	Considera usted que su trabajo está de acuerdo con la misión - visión institucional					X		X		X		X			
	Colaboración y cooperación	Se considera como una persona que apoya a sus compañeros					X		X		X		X			

		s de trabajo.														
	Confianza y crecimiento	Considera usted adecuado compartir con los compañeros sus aprendizajes					X		X		X		X			
		Considera usted que transmite confianza a sus compañeros de trabajo					X		X		X		X			
		Retos laborales	Considera usted que se desempeña adecuadamente frente a un					X		X		X		X		

			reto laboral.														
Productividad	Resolución del trabajo	Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.						X		X		X		X			
		Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.						X		X		X		X			
	Falta de Ausentismo	Constantemente llega temprano						X		X		X		X			
		Presenta y cumple a tiempo las						X		X		X		X			

			metas solicitadas.													
		Comportamiento	Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					X		X		X		X		
			No tiene dificultades para trabajar en equipo.					X		X		X		X		
			Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					X		X		X		X		
		Despreocupación	Propone estrategias para					X		X		X		X		

			alcanzar los objetivos en un menor tiempo.													
			Es más eficiente y despreocupado cuando trabajan en conjunto.					X		X		X		X		



PABLO A. SANTOS DÍAZ
REGISTRO ÚNICO DE COLEGIACIÓN
CLAD N° 0497

Evaluador: MSC.LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

DNI: 32542582

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SANTOS DIAZ, PABLO ARNULFO.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MSC. LIC. ADM.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



PABLO A. SANTOS DIAZ
REGISTRO ÚNICO DE CALIFICACIÓN
-LAD N° 0497

Evaluador: MSC.LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

DNI. 32542582

CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 30/06/2022

Nombre del entrevistado: Nelson Yuñor Obregón Huaromo

Entidad: Supermercados Peruanos – Plaza Veá – Chimbote.

Yo, Nelson Yuñor Obregón Huaromo, con DNI 41696735 en forma voluntaria; SÍ (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Veá, Chimbote 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: servivioalcliente@spsa.pe.

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Veá, Chimbote 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: servivioalcliente@spsa.pe.

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**
Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A RUC: 20100070970	
Nombre del Titular o Representante legal: José Pedro Angulo	
Nombres y Apellidos: Nelson Yuñor Obregón Huaromo	DNI: 41696735

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Veá, Chimbote, 2022	
Nombre del Programa Académico: PROYECTO DE INVESTIGACION	
Autor: Cenizaro Pajuelo, Kevin Ricci Fajardo Adrián, Carmen Andrea Karol	DNI: 1.48110633 2. 72627920

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.



Lugar y Fecha:

Firma:

(Nelson Yuñor Obregón Huaromo)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo N.º 2 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Vea, Chimbote, 2022

Autor/es:

1. Cenizario Pajuelo, Kevin Ricci
2. Fajardo Adrián, Carmen Andrea Karol

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID).....

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: (para PID).....

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chimbote - Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.



2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán
Roberto

Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor
Hugo

Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán
Emma Verónica

Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David

Vocal 2 (opcional)



Anexo N.º 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

1. El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Plaza Vea, Chimbote, 2022”, presentado por los autores Cenizario Pajuelo Kevin Ricci y Fajardo Adrián Carmen Andrea Karol, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

....., de..... de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, 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 en los colaboradores de Plaza Vea Chimbote-2022", cuyos autores son FAJARDO ADRIAN CARMEN ANDREA KAROL, CENIZARIO PAJUELO KEVIN RICCI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB DNI: 18138285 ORCID: 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 12- 12-2022 22:56:23

Código documento Trilce: TRI - 0467413