

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REALPEZ S.A.C, LIMA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Deysi Liset Ramírez Bardales

Bach. Yesica Esther Palomino Burnes

Asesor:

Mg. Chocobar Reyes Emilio José

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

Dedicamos la tesis a nuestro buen Dios.

También lo dedicamos a nuestros padres, hermanos y a todos los familiares que nos han brindado
su apoyo y confianza incondicional.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida y la oportunidad de cumplir con este logro
profesional.

A nuestros padres, hermanos y familiares que nos brindaron su apoyo.

A nuestro asesor que fue la guía necesaria para la elaboración de la presente tesis.

A nuestra querida universidad por brindarnos profesores que formaron en nosotras el
profesional que somos actualmente.



Tabla de Contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	59
ANEXOS 01	63



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro De Operacionalizacion De Las Variables	41
Tabla 2	Relación de juicio de expertos	42
Tabla 3	Resumen del procesamiento de los casos	43
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad	43
Tabla 5	Grado de relación según coeficiente de correlación	44
Tabla 6	Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de la Hipótesis General	45
Tabla 7	Pruebas de chi-cuadrado	46
Tabla 8	Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Autoconciencia y Desempeño Laboral	47
Tabla 9	Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Autorregulación y Desempeño Laboral	48
Tabla 10	Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Motivación y Desempeño Laboral	49
Tabla 11	Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Empatía y Desempeño Laboral	50
Tabla 12	Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral	51
Tabla 13	Anticipo los efectos que puede tener mis emociones en los demás.	72
Tabla 14	He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos.	73
Tabla 15	Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas.	74
Tabla 16	Confío en mis habilidades para resolver conflictos de mis compañeros de trabajo	75
Tabla 17	Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros del trabajo.	76
Tabla 18	Reflexiono sobre cómo expresar en un momento determinado mis emociones de ira, angustia, incertidumbre entre otras	77
Tabla 19	Me siento angustiado cuando tengo que enfrenar la baja producción en la empresa	78
Tabla 20	Te apasiona lo que haces en la empresa	79
Tabla 21	Me gusta mejorar los resultados de la empresa sin necesidad de un requerimiento.	80
Tabla 22	Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr mi objetivo	81
Tabla 23	Valoró positivamente mi relación con esta empresa.	82
Tabla 24	Comprendo las necesidades de mis compañeros de trabajo.	83
Tabla 25	Ofrezco mi apoyo incondicional para ayudar a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas.	84
Tabla 26	Me gusta escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo para sacar una conclusión final.	85
Tabla 27	Ante una situación conflictiva en la empresa donde laboro siempre propongo alternativas sencillas de solución.	86
Tabla 28	En un problema con mis compañeros del trabajo formulo lineamientos para resolverlos.	87
Tabla 29	Me gusta conformar equipos de trabajo con el personal de la empresa para realizar actividades en conjunto.	88
Tabla 30	Muestro habilidad para encajar y recuperarme rápidamente de los contratiempos o reveses.	89
Tabla 31	En la empresa de trabajo existe una buena relación entre los colaboradores.	90
Tabla 32	Dentro de la empresa todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.	91
Tabla 33	La mayoría de las veces en la empresa compartimos la información laboral	92
Tabla 34	La empresa reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal dentro de los plazos previstos	93
Tabla 35	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa.	94
Tabla 36	Se preocupan los jefes por brindar un excelente clima laboral a sus colaboradores.	95
Tabla 37	En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor colaborador ascienda	96
Tabla 38	Los ascensos para los colaboradores se manejan respetando los procedimientos de evaluación según políticas de la empresa	97
Tabla 39	Los incentivos que reciben los colaboradores se dan por iniciativa de la empresa.	98
Tabla 40	Los colaboradores comunican libremente sus ideas.	99
Tabla 41	La empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas	100
Tabla 42	La comunicación es adecuada en la empresa.	101
Tabla 43	Se cumple con las metas u objetivos establecidos dentro del área de ventas.	102
Tabla 44	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores	103



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Anticipo los efectos que puede tener mis emociones en los demás.	72
<i>Figura 2</i> He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos	73
<i>Figura 3</i> Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas en el logro de mis metas.	74
<i>Figura 4</i> Confío en mis habilidades para resolver conflictos de mis compañeros de trabajo	75
<i>Figura 5</i> Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros del trabajo.....	76
<i>Figura 6</i> Reflexiono sobre cómo expresar en un momento determinado mis emociones de ira, angustia, incertidumbre entre otras.	77
<i>Figura 7</i> Me siento angustiado cuando tengo que enfrentar la baja producción en la empresa	78
<i>Figura 8</i> Te apasiona lo que haces en la empresa	79
<i>Figura 9</i> Me gusta mejorar los resultados de la empresa sin necesidad de un requerimiento.	80
<i>Figura 10</i> Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr mi objetivo.	81
<i>Figura 11</i> Valoró positivamente mi relación con esta empresa.....	82
<i>Figura 12</i> Comprendo las necesidades de mis compañeros de trabajo.	83
<i>Figura 13</i> Ofrezco mi apoyo incondicional para ayudar a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas.	84
<i>Figura 14</i> Me gusta escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo para sacar una conclusión final.....	85
<i>Figura 15</i> Ante una situación conflictiva en la empresa donde laboro siempre propongo alternativas sencillas de solución.....	86
<i>Figura 16</i> En un problema con mis compañeros del trabajo formulo lineamientos para resolverlos.....	87
<i>Figura 17</i> Me gusta conformar equipos de trabajo con el personal de la empresa para realizar actividades en conjunto.	88
<i>Figura 18</i> Muestro habilidad para encajar y recuperarme rápidamente de los contratiempos o reveses.	89
<i>Figura 19</i> En la empresa de trabajo existe una buena relación entre los colaboradores.....	90
<i>Figura 20</i> Dentro de la empresa todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.	91
<i>Figura 21</i> La mayoría de las veces en la empresa compartimos la información laboral	92
<i>Figura 22</i> La empresa reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal dentro de los plazos previstos	93
<i>Figura 23</i> Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa.	94
<i>Figura 24</i> Se preocupan los jefes por brindar un excelente clima laboral a sus colaboradores	95
<i>Figura 25</i> En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor colaborador ascienda ...	96
<i>Figura 26</i> Los ascensos para los colaboradores se manejan respetando los procedimientos de evaluación según políticas de la empresa.....	97
<i>Figura 27</i> Los incentivos que reciben los colaboradores se dan por iniciativa de la empresa.....	98
<i>Figura 28</i> Los colaboradores comunican libremente sus ideas.....	99
<i>Figura 29</i> La empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas	100
<i>Figura 30</i> La comunicación es adecuada en la empresa.....	101
<i>Figura 31</i> Se cumple con las metas u objetivos establecidos dentro del área de ventas.....	102
<i>Figura 32</i> Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.....	103



RESUMEN

La presente tesis, estudia la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019. El trabajo se enmarca dentro de un enfoque de la investigación cuantitativa, y sus resultados obedecen a un tipo de investigación correlacional, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. Asimismo, la población y la muestra estuvo conformado por 30 colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., el instrumento empleado fue un cuestionario de 32 preguntas, considerando las dimensiones de ambas variables, para el procesamiento del cuestionario se aplicó el programa estadístico SPSS 23 mediante el cual obtuvimos el análisis para la medición Alfa de Cronbach con un resultado de 0.864, indicó que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno. Igualmente, el coeficiente Rho de Spearman, se determinó que existe una relación significativa entre las variables, según el coeficiente fue 0,558 resultado que define la existencia de una relación positiva media, a su vez el valor de 0.001 de alta significancia por ser menor $p < 0.01$. Por consiguiente, se admitió la hipótesis planteada. En consecuencia, la hipótesis nula es rechazada, ya que se evidenció que las variables estudiadas tienen relación y con ello se acepta la hipótesis general.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, colaboradores



ABSTRACT

This thesis studies emotional intelligence and its relation with the job performance of employees from Real Pez S.A.C. Company Lima 2019. The work is framed within a quantitative research approach, and its results obey a type of correlational descriptive investigation, with a design of non-experimental transversal research. Also, the population and the sample were made up of 30 employees from Real Pez S.A.C. Company, The instrument used was a questionnaire of 32 questions, considering the dimensions of both variables, for the processing of the questionnaire was applied the statistical program SPSS 23 through which we obtained the analysis for measurement Cronbach's alpha with a result of 0.864, indicated that the degree of reliability of the instrument is good. Similarly, Spearman's Rho coefficient, determined that there is a significant relationship between the variables, according to the coefficient was 0.588 result that defines the existence of an average positive relationship, in turn the value of 0.001 high significance for being less $p < 0.01$. Therefore, the hypothesis raised was admitted. Consequently, the null hypothesis is rejected, since the studied variables evidenced relation and with this the general hypothesis is accepted.

Key words: Emotional intelligence, job performance, collaborators



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

El mundo de hoy nos muestra más y mayores oportunidades para el desarrollo personal a todo nivel para quienes son capaces de controlar las situaciones que actualmente vivimos; una globalización agresiva donde se vapulea al individuo.

Salazar (2019) nos manifiesta que, en el mundo empresarial es esencial especificar que los Gerentes deben ser líderes y como requisito primordial conocer, reconocer y gestionar sus propias emociones y las de su equipo de trabajo. Además, la práctica de la inteligencia emocional ha producido una transformación del modelo de comportamiento humano y de relaciones interpersonales e intrapersonales, las cuales forman parte de las competencias prioritariamente importantes para ser seleccionados dentro de una empresa. En el artículo también menciona que los directores deben gestionar la empresa a través de un liderazgo comunicativo que sea capaz de conectar con el autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales de los colaboradores debidos a que serán estos lo que ejecuten los planes empresariales. También, indica que especialistas hablan de que un 73% de las competencias necesarias para desempeñar un puesto son las emocionales, en este sentido se habla de que las competencias emocionales llegan a ser hasta el doble de importantes que las competencias ligadas al coeficiente intelectual. Es ahí donde la aplicación de la inteligencia emocional es vital para un control y manejo de sus emociones.

Asimismo, el Perú no es ajeno a esta realidad, las tensiones de la vida moderna, la inmediatez del conocimiento, las presiones laborales, situaciones que afectan y retan la inteligencia emocional del individuo, específicamente, donde se evidencian altas dosis de adrenalina cuando se refiere al cumplimiento de objetivos de la empresa, no solo basta con tener control emocional. Asimismo, tanto las empresas privadas y públicas, se preocupan por incorporar personas



inteligentes, comprometida con el trabajo, y emocionalmente estable, pero lo más significativo es adquirir personas con una alta personalidad y madurez, con la finalidad de que puedan adecuarse a la convivencia armónica entre colaboradores, además, ser conscientes de sus emociones, que les permitirá transformar estados de ánimos propios y ajenos, en resultado un buen desempeño laboral en los objetivos y metas de la empresa.

Es por ello, que nos introducimos en la investigación para estudiar la relación que existe entre las variables “inteligencia emocional y el desempeño laboral”, ambas variables serán importantes para el estudio que realizaremos a la Empresa Realpez SAC; esta organización fue promovida por la familia Díaz Vásquez, iniciando sus actividades en octubre de 2016, y promocionándose con el nombre de “Cevichería Gourmet RealPez”, especialistas en la elaboración de platos con pescados y mariscos. Asimismo, progresivamente incrementaron tres sucursales, dos (02) en el Agustino, y uno (01) en San Borja.

En la actualidad la mayoría de los colaboradores brindan atención al público los 7 días de la semana, situación que evidenció el mal manejo de las emociones de los colaboradores, y esto les genera estrés, falta de comunicación para trabajar en equipo, asimismo podemos mencionar que esto afectaría a la cevichería teniendo como consecuencias la pérdida de clientes, disminución del rendimiento laboral. Por lo que hoy en día, la inteligencia emocional y el desempeño laboral son herramientas indispensables en la que deben apoyarse tanto los gerentes como los colaboradores. Asimismo, se va poder mejorar las relaciones entre los colaboradores y de estos hacia los clientes, lo que supone mejor rendimiento del personal.

Antecedentes Internacionales

En cuanto a los antecedentes internacionales, se encontró a Hernández (2008) en su tesis titulada *"Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos"*, el objetivo fue determinar la probable relación positiva o negativa entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral entre los supervisores de corte del área de producción en la empresa ICMOSA, S. A. de C. V. de Montemorelos, Nuevo León, México. La presente investigación corresponde a un diseño correlacional no experimental. La muestra estuvo integrada por 413 individuos. Podemos observar que en sus resultados según la técnica de regresión lineal múltiple arrojó el valor $R^2 = .655$. En sus dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el colaborador obrero parecen tener un grado de influencia significativo del nivel de desempeño en los supervisores. Igualmente, podemos mencionar que las habilidades sociales parecen ejercer una mayor influencia en el desempeño. Podemos comentar que, la inteligencia emocional en sus últimos años ha sido considerada muy significativo en el éxito de cada individuo dentro de una organización. Esta investigación dio a conocer si esta variable integrada por la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales, anuncia el desempeño que tienen los trabajadores de corte del área de Industrias Citrícolas de Montemorelos, A. C. en el nivel de supervisor.

De la misma manera Pereira (2012) en su investigación titulada *"Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral"* (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S.A de la ciudad Quetzaltenango). Instaurar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Esta tesis corresponde a un diseño descriptivo no experimental, esta tesis se



realizó con 36 colaboradores. Asimismo, sobre los resultados concluyeron que el personal de la organización tiene un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que ostentan un óptimo manejo de los escenarios adversos en las que se desenvuelven, el 72% están por arriba del rango promedio. Al respecto, se sugiere evaluar habitualmente la inteligencia emocional y el desempeño laboral igualmente efectuar capacitaciones que susciten el fortalecimiento emocional y motivacional de los individuos para que puedan ser más productivos y efectúen su trabajo de manera eficiente.

Guardiola (2014) quien realizó una tesis sobre, *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México”*. La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. La población estuvo compuesta por 108 directivos los cuales se tomaron una muestra de 73 directivos equivalentes al 67.5%. Para la recolección de sus datos elaboraron dos instrumentos: el primero para medir los niveles de la inteligencia emocional auto percibido, conformado por 33 ítems y una confiabilidad de .929; el segundo enfocado en medir los nivel del desempeño laboral auto percibido, conformado por 20 ítems y una confiabilidad de .917. Al respecto, mediante sus instrumentos aplicados se puede observar que los directivos auto perciben una muy buena inteligencia emocional en el ámbito laboral. Asimismo, para los niveles del desempeño laboral se puede ver que los directivos perciben como bueno el desempeño laboral en los departamentos donde trabajan.

Según lo manifestado por Rivas (2014) en su investigación titulada: *“La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.”*, según su investigación utilizó la siguiente metodología:



es de tipo correlacional, tiene un enfoque no experimental, con una población de 30 empleados que fueron parte del proceso de selección de personal en el primer trimestre del 2013 y fueron aceptados para ser parte de la empresa “Proasetel S.A.”. Asimismo, menciona que el instrumento con que recolectaron los datos fue un test de inteligencia emocional desarrollado por el autor Weisinger, el mismo que consta de 45 preguntas y subdividido en factores como la autoconciencia, control de las emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional, cada uno de ellos investigando indagar sobre los niveles de inteligencia emocional de los 30 trabajadores, últimamente los indicadores de su desempeño laboral, los cuales revelaron en un 60%, un rendimiento muy satisfactorio asociado al 47% de un nivel alto en inteligencia emocional de este grupo de empleados. En ese sentido, se recomienda a la empresa realizar jornadas, en las cuales se motive y entrene a todos los trabajadores en el desarrollo de los aspectos inherentes de inteligencia emocional como: autoconciencia emocional, saber controlar las emociones, etc.

Ferreo (2016) realizó un estudio sobre, *“Impacto del programa de inteligencia emocional en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas”*. Menciona que se ha diseñado e implementado un estudio Cuasi- experimental y realizó una evaluación de determinadas variables, inteligencia emocional (Intrapersonal e Interpersonal) y del desempeño laboral al inicio de la investigación (Pre test), para posteriormente intervenir con el programa de inteligencia emocional. La muestra de estudio fue de 282 sujetos, el resultado de la investigación ha revelado que en situación pre-test, no existen diferencias en las variables que evalúan Inteligencia Emocional en los supervisores, y en el Desempeño Laboral en los equipos que controlan.

Antecedentes Nacionales

Según lo mostrado por Herrera (2016) en su tesis *“La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín”* donde realizó un estudio, tomaron cuatro aspectos principales del desempeño laboral como se puede apreciar a continuación: la calidad, la productividad, la toma de decisiones y el conocimiento. La tesis es de diseño transversal y tipo de investigación correlacional. En base a esta metodología, realizaron encuestas a 152 personas de la mencionada entidad, basándose a la información del instrumento sobre la inteligencia emocional del autor Hernández (2008), adaptado al cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) por Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por el autor Hernández (2008), además mencionaron que los instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de los expertos comprobándose en su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach con un 0,93 para inteligencia emocional y un 0,87 para el desempeño laboral, por lo tanto la confiabilidad es buena en cuanto a los resultados alcanzados en la muestra. Igualmente, realizaron un análisis de correlación de Rho Spearman, donde se observa los resultados que si existe una relación significativa ($r = 0.729^{**}$; $p < 0,01$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Ahora veamos la investigación de, Silva & Perez (2016) titulada *“Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”*, la actual tesis tiene como objetivo principal en determinar la relación que existe entre la variable de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada empresa. Asimismo, consideraron que su muestra poblacional son los 22 trabajadores donde utilizaron el tipo de diseño de investigación



correlacional en que emplearon el general de la población, además la técnica de las encuestas, utilizaron como herramienta las pregunta para la recolección de sus datos. Del mismo modo, identificamos en la tesis que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba estadística del Chi cuadrado donde se obtuvo el valor = 0,000001 el cual es menor = 0,005 con la cual queda demostrado la hipótesis.

De acuerdo con la tesis de Carbonel & Espino (2014) denominada “*La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chilca en el año 2013*” la presente tesis tiene como objetivo revelar si hay una relación entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores que conforman el área de ventas del BCP, ubicado en Chiclayo. También, mencionan que el estudio es de tipo correlacional y se consideró para la muestra 17 individuos (entre ellos a los ejecutivos y funcionarios) de la misma área de ventas. Asimismo, la encuesta de 27 ítems fue aplicada, igualmente indican que los resultados se consiguieron con el software estadístico SPSS. Finalmente, el porcentaje obtenido fue alto lo que quiere decir que el promedio que obtuvieron fue un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Según coeficiente ($p < 0,05$). Y el coeficiente de Pearson fue de 0,782.

Según lo mostrado por Troncoso (2018) con la tesis “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*” de la Universidad Andina del Cusco, la presente tesis es una investigación básica, con una investigación cuantitativa emplea recolección de información con la finalidad de probar la hipótesis, el diseño es tipo no experimental. Asimismo, manifiesta que su población está compuesta por 30 colaboradores registrados en la fase de estudio, también mencionaron que para el procesamiento de datos



utilizaron el Software estadístico SPSS en la versión 26. Finalmente, en los resultados se encontró el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.349 > 0.05$, rechazaron la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir la inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral con los colaboradores del Hotel Cabaña. Al respecto, indica que se debe sensibilizar a los colaboradores acerca de cómo deben desarrollar su inteligencia emocional orientándola a obtener beneficios en cuanto al desempeño laboral, con esto se logrará que los individuos desarrollen sus aptitudes emocionales logrando que la labor de los colaboradores esté orientada por el autoconocimiento de ellos, su control de emociones, automotivación empatía y relaciones interpersonales. Asimismo, la empresa deberá contratar un coach que estimule el desarrollo de la inteligencia emocional de las personas.

Según Saldaña (2015) en su tesis “*Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*”, la muestra censal, indica que es de tipo no probabilístico constituida por 15 personas, asimismo menciona que es de tipo de investigación básica, con un nivel correlacional, de diseño descriptivo - no experimental, se evidencia que utilizaron la técnica de la encuesta, y su instrumento aplicaron el inventario de BarOn y determinar la relación entre ambas variables, emplearon el coeficiente de Correlación de Pearson. Finalmente, en la presente tesis se concluye que tiene una relación positiva entre las variables independientes que es la inteligencia emocional y dependiente que es el desempeño laboral en la empresa donde se desarrolló la investigación. En la presente tesis se sugirieron a la ONG Manuela Ramos que desarrolle de manera periódica la inteligencia emocional de CrediMujer, a fin de continuar con un alto nivel de desempeño laboral.



Antecedentes locales

Del mismo modo investigaciones locales como la de Yabar (2016) refiere en su tesis los “*Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina Cieneguilla*”, el objetivo es determinar si hay una relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de salud. Asimismo, la investigación apalea un enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, de nivel descriptivo correlacional el cual nos permitir determinar el nivel de relación que existen entre las variables. Asimismo, la población de estudio está conformada por 100 trabajadores, la muestra es de 65 trabajadores. El instrumento que utilizó el tesista fue Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, lo cual constituye de 133 ítems. De la misma forma, para la variable desempeño laboral se manejó un cuestionario lo cual fueron validados por expertos. Los datos recogidos para el procedimiento de dicha investigación fueron insertados en una plataforma de datos, para ser calculados mediante un sistema estadístico computacional el SPSS versión 22, se empleó un estudio descriptivo, correlación de Spearman. Finalmente, los resultados más resaltantes se observan en cuanto al personal administrativo de salud que se adquirió puntuaciones correlacionales entre las variables según el coeficiente de Rho = 0.745 con una correlación alta, y un nivel de significancia de 0.000 menor al nivel esperado ($p < 0.05$) lo que se concluye el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De la misma manera, Acuña (2017) refiere su tesis la “*Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*” Lima, Perú, la presente tesis es una investigación tipo cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, y de corte transversal. Se aplicó la toma de datos en cuestionarios con



30 enunciados por cada variable de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral, según la escala de Likert, con las puntuaciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; quienes permitieron alcanzar la información sobre la correlación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, con sus distintas dimensiones. Asimismo, “la población general del área de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo”, es de 120 trabajadores, y la muestra probabilística es de 92 empleados, se utilizó, encuestas respectivas con las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, lo cual consiste en conocer las emociones, distinciones, y apreciaciones del personal, considerando manejar de manera moderada ordenando e identificando las emociones. Finalmente, la investigación concluye que la inteligencia emocional tiene una relación significativa y directa en cuanto al desempeño laboral, según los trabajadores de recursos humanos del Hospital, habiendo encontrado en el coeficiente, correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000 representando según su tabla de valores un nivel de correlación moderada entre sus dos variables.

Ahora veamos la investigación de Espino & Hernandez (2014) señala en su tesis, el “*Estudio de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre, 2014*”. Su objetivo es comprobar si hay una relación existente entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre, 2014, el diseño de investigación por el enfoque o naturaleza es cuantitativo, es básica de carácter descriptiva correlacional porque está interesada en determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La población está compuesta por 77 trabajadores del régimen laboral de la Ley 728 pertenecientes a la sede central del programa integral nacional para el bienestar familiar, la muestra la componen 65 trabajadores pertenecientes a diferentes unidades organizacionales



según se detalla: Dirección ejecutiva 3, Unidad de comunicaciones e imagen 3, Unidad de asesoría jurídica 2, Unidad de administración 20, Unidad de planteamiento y resultados 5, Unidad de servicios de protección a niños y adolescentes 12, Unidad de servicios de protección a las personas con discapacidad 9, Unidad de desarrollo integral de la familia 15, Unidad de servicios de protección a personas adultas mayores 8. Concluyendo que si existe una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del programa integral nacional para el bienestar familiar de Pueblo Libre en el año 2015.

De igual modo, Fajardo (2017) refiere en su tesis la “*La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en las teleoperadoras de Es Salud en Línea Lima -2017*” Lima, PERÚ. La tesis tiene como enfoque cuantitativo, desarrollado con el tipo de diseño correlacional, donde utilizaron la encuesta como técnica, una población establecida por 175 trabajadores de dicha empresa “Centro de atención de llamadas del seguro social”, a la vez se aplicó un cuestionario de muestra con 120 trabajadoras correspondientes al área de teleoperadoras, y se manejó la prueba correlación de rho de Spearman para desarrollar de la hipótesis. Donde formularon dos instrumentos de recolección de datos en donde ambas variables pasaron por los filtros adecuados, para la variable independiente se tomaron los primeros 15 ítems y para la variable dependiente se consideraron 9 ítems y con cinco opciones como respuestas 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre. Finalmente, cada resultado se contrastó con la hipótesis, donde obtuvieron la siguiente conclusión: comprobaron que habiéndose logrado un valor de Alfa de Cronbach de 0,920 al ser mayor a 0,7 la data dice ser confiable, igualmente los resultados revelan que la variable inteligencia emocional existe una relación directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de Es Salud; habiéndose logrado un valor = 0,925 en la rho de Spearman. El resultado de esta investigación aprobará la relación que cuenta entre inteligencia



emocional y el desempeño laboral, donde se va adquirir capacidades para el manejo de sus emociones en el cumplimiento de cada función.

Igualmente, Alcántara (2017) refiere en su tesis, “*La Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016*”, Lima, Perú., que para la investigación se empleó el método hipotético deductivo el cual se encuentra localizado y sustentado en la demostración de las hipótesis. Asimismo, menciona el tipo de diseño utilizado es no experimental, correlacional y de corte transversal. Su población está conformada por 839 trabajadores administrativos de la Municipalidad del distrito de Ate, para lo cual se tomó una muestra de 264 trabajadores para realizar la investigación. Así poder calcular las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, en donde se emplearon dos cuestionarios con la escala de Likert, la confiabilidad se ejecutó a través de la base de datos estadístico Alfa de Cronbach. Además, en la presente tesis indica que se consiguió como resultado 0.787 determinando por el Rho de Spearman, obteniendo como conclusión se puede mencionar que existe una correlación significativamente alta en cuanto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Ate, a un nivel alto de significancia frente al $p = 0.000 < 0.01$

El resultado de los antecedentes investigados permitirá conocer la relación de la capacidad de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de como adquirir capacidades para el manejo de sus emociones en el cumplimiento de sus funciones dentro de una organización.

Gardner (2014) autor de la teoría “Inteligencias múltiples” presentó varios tipos de inteligencia relacionada a la capacidad específica del ser humano como un conjunto de inteligencias múltiples. Donde el autor concreta como la “capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas”.



Inteligencia lingüística verbal. - Gardner (2014) esta inteligencia representa la capacidad que tienen aquellos individuos que cuentan con una habilidad exclusiva, para la comunicación de manera efectiva, sin importar el lenguaje oral o escrito. Este tipo de inteligencia suelen tener los escritores, los poetas y hasta los políticos.

Inteligencia Musical. – Gardner (2014) es la capacidad del ser humano para percibir, transformar, y expresar diferentes sonidos musicales, ritmo y melodías. Este tipo de inteligencia esta establecida por personas sensibles a la música como los compositores, directores de orquesta, críticos musicales entre otros.

Inteligencia lógica matemática. - Gardner (2014) habilidad para resolver problemas numéricos, es decir tener la respuesta de un problema antes de haberlas verbalizado. Este tipo de inteligencia hace mención a la capacidad que tiene el individuo para calcular problemas matemáticos. Estas personas poseen mayores habilidades para convertirse en científicos, economistas e incluso ingenieros.

Inteligencia espacial. – Es la habilidad de percibir el mundo con actitud recreando, transformado e incluso entender las metáforas visuales. Este tipo de inteligencia tiene la facilidad de crear sus propias imágenes mentales como dibujar y realizar una verdadera obra de arte, estas habilidades suelen tener los fotógrafos, arquitectos y artistas.

Inteligencia corporal kinestésica. – Gardner (2014) es la capacidad de desarrollar el cuerpo y el sistema nervioso, logrando realizar movimientos específicos. Inicia con el control de los movimientos voluntarios y automáticos, anticipan al cuerpo de manera altamente diferenciada y competente, estas habilidades físicas se muestran en los bailarines, cirujano, atletas artesanos, personas con una coordinación extraordinaria.



Inteligencia intrapersonal. – Son aquellas personas que poseen ciertas habilidades para entender sus propias emociones y de los demás. Este tipo de inteligencia tienen las personas con un nivel alto de conocimiento sobre sí mismos, que pueden trazar metas sin perder su horizonte en sus propias habilidades.

Inteligencia interpersonal. – Ernst-Slavit (2001) es la habilidad para relacionarse de forma eficaz con otros individuos, además de manifestar empatía y alcanzar metas. Asimismo, Según Gardner "se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque estén ocultas" Gardner (1993, pág. 40)

Inteligencia naturalista. - Estos individuos tienen una capacidad para reconocer las especies de flora y fauna, también estas personas suelen estar más conectadas con el ecosistema ambiental. Del mismo modo, Gardner trazaba su teoría sobre este tipo de inteligencia haciendo referencia a las necesidades básicas de hace tiempo en donde el ser humano tenía que diversificar las floras para poder comer, animales, etc. La inteligencia naturalista era esencial para la supervivencia.

Inteligencia emocional. - Es una inteligencia se refiere a las formas de manejar el comportamiento. Este tipo de inteligencia consta de dos competencias principales: la competencia personal y la competencia social.

Inteligencia existencial. - Marcias (2002) esta inteligencia señala la sensibilidad y capacidad para afrontar interrogantes difíciles sobre la existencia del ser humano, se muestra impaciente por reflexionar sobre la vida, ¿Por qué morimos?, ¿Hay vida en otros planetas?, entre otras preguntas.



Inteligencia creativa. - Es entender y también emplear en la vida humana que a veces puede sentirse nebulosa. Del mismo modo, las personas todo el tiempo estamos creando, de manera consiente como inconsciente. Muchos individuos relacionan la inteligencia creativa con los artistas, no es algo que hagan precisamente en sus vidas, en realidad todos contamos con este tipo de inteligencia lo que debemos saber es como identificarla

Inteligencia colaborativa. - Se puede decir que es capaz de confrontar a otros, a veces liderar o ser liderado, pero perenemente anotando al interés común, y tomando en consideración una solución beneficiosa para todos los implicados. Si realizamos solos un trabajo, tendemos a persistir a nuestro punto de vista y adoptar las mismas soluciones que hemos adoptado con éxito en otros casos. Por otro lado, nos brindan sus diferentes puntos de vista y soluciones. Igualmente, ya no es idóneo enfrentar un problema con una sola disciplina, es por ello que se necesita la ayuda entre diferentes idoneidades y disciplinas.

Definición Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional apareció por primera vez desarrollado en 1990, en un artículo publicado por Salovey & Mayer que la definen como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno.

Martin & Boeck (2007) el presente libro menciona que la inteligencia emocional es la cualidad de la comprensión de las emociones propias y la capacidad de ser empáticos, que es ponerse en el lugar de las otras personas. La emoción une a los sentimientos y los pensamientos, quienes establecen el nivel del potencial mental y además de pasar un coeficiente intelectual más superior, para lograr esto se exhorta contar con ciertas cualidades entre ellas el optimismo.



Igualmente, los autores hacen referencia al pensamiento quien fija el grado de la sensibilidad y de la profundidad que tiene cada individuo. También, nos mencionan de un conjunto de emociones las cuales son parte esencial de la inteligencia emocional de ellas provienen el comportamiento de las personas.

En su libro título “El Líder Resonante Crea Más” de Goleman, Boyatzis, & mckee (2013) enfatiza la importancia de que el líder distinga, direcciona y use adecuadamente las emociones. Acentúa cómo la inteligencia emocional es una habilidad que se puede desarrollar y que es más importante que la planificación para los grandes líderes. Mencionaremos algunos puntos que están relacionado con la inteligencia emocional en la dirección y su importancia. Sugiere que el Gerente debe conocerse a sí mismo para conocer las habilidades y capacidades de su personal. Otro punto importante, el líder y gerente debe tener amplia capacidad auto motivadora para poder transmitir esa motivación e impulsar el desarrollo de su equipo de trabajo. Igualmente, debe saber manejar las emociones adecuadamente, en el justo momento y con la persona adecuada, la inteligencia emocional es una de las habilidades interpersonales que se puede desarrollar. Del mismo modo, el libro nos menciona de cuatro mandos como son conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones.

Goleman psicólogo, periodista y escritor estadounidense, con una indudable vista comercial y gran capacidad de seducción y de sentido común, transformó estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro “*Inteligencia Emocional*”. Posteriormente Mayer, Salovey, & Brackett, (2004, págs. 3-34) proponen un modelo de cuatro ramas de las técnicas aplicadas en la inteligencia emocional: a) percibir emociones de manera eficaz, b) usar emociones para facilitar el pensamiento, c) comprender las emociones y d) manejar emociones. En su libro título “Inteligencia emocional en la empresa” de Goleman (2018), destaca que la inteligencia



emocional desempeña un papel cada vez más importante en los niveles más altos de la empresa, mencionado de otro modo, cuanto más alto es el rango de una persona considerada de gran rendimiento, más capacidades de la inteligencia emocional se manifiestan como motivo de su eficiencia. Asimismo, “la inteligencia emocional esta representa la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones con los demás”. La inteligencia emocional nace sobre todo en los neurotransmisores del sistema límbico, que gobierna los sentimientos, impulsos y deseo. Según Goleman (1995) plantea las siguientes dimensiones:

- a. **Autoconciencia:** es la habilidad de reconocer y entender sus emociones, estado de ánimo e impulsos, así como su efecto en los demás. Característica: confianza en sí mismo. Autoevaluación realista. Sentido del humor autocrítico. Además, la autoconciencia, Goleman (1995) afirma que reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir conocer y adecuar las emociones es indispensable para poder llevar una vida placentera. Para conocer y poder adecuar las emociones, se tienen que reconocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. Toda la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer sentimientos. Igualmente, está referido a la aptitud personal, y esta aptitud decreta el dominio del ser humano, pudiéndose subdividirse en la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo que es importante.
- b. **Autorregulación:** habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo. Propensión a eliminar los juicios, piensa antes de actuar. Características: confiabilidad e integridad, conformidad con la ambigüedad, apertura al cambio, la autorregulación es la habilidad de luchar con los propios sentimientos, adaptándolos a cualquier situación. La



gente que carece de esta habilidad cae continuamente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que tienen un control emocional tienden a recuperarse más velozmente de las adversidades de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional tal como explica Goleman (1995) se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

- c. **Motivación:** pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero y el status. Propensión a lograr metas con energía y persistencia. Características: fuerte impulso hacia el logro. Optimismo incluso frente al fracaso. Compromiso organizacional. Según Ander-Egg (1991), la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. En este aspecto Goleman (1995) expone que existe cuatro fuentes primordiales de motivación: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); las amistades, la familia y colegas, efectivamente nuestros soportes más distinguidos; un maestro emocional (real o ficticio) y además el propio ambiente (aire, luz, sonido, objetos motivacionales). En este contexto, para que exista un buen guía de este parámetro de la inteligencia emocional es necesario tomar el mando de los pensamientos, guiar oportunamente las ansias nerviosas y llegar a ser buenos para la solución de problemas.
- d. **Empatía:** habilidad para entender la apariencia emocional de los temas. Habilidad para tratar a los individuos de acuerdo con sus reacciones emocionales. Características: capacidad para fomentar y retener el talento, sensibilidad intercultural, servicio a clientes y consumidores. La empatía es la habilidad que permite a los individuos reconocer las necesidades y las aspiraciones de otras personas, permitiéndoles relaciones más eficaces, así como lo afirma



Goleman (1995). Las personas dotadas de esta aptitud, están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden, ofreciendo ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

- e. **Habilidades Sociales:** pericia en el manejo y construcción de redes de relaciones. Habilidad para encontrar un espacio común y constituir simpatía. Características: efectividad en liderar el cambio. Habilidad para persuadir. Pericia en liderar y construir equipos.

El presente artículo de prensa en línea, Ordoñez (2017) nos menciona que, “Disponer de una buena inteligencia emocional ayudará en el futuro a encontrar trabajo en un mundo en que los oficios técnicos irán, poco a poco, siendo fagocitados por la robótica. La perspectiva de un trasvase masivo de puestos de trabajo hacia las máquinas inquieta a quienes estudian el funcionamiento del mercado laboral. La solución se enmarca en el ámbito de lo que se denominan capacidades blandas, emocionales. Son «habilidades que la tecnología nunca va a dominar», como indicó, Vikas Pota, director ejecutivo de la Fundación Verkey. Y así se abre la puerta a una nueva veta de empleo”.

Como menciona Guerrero, Govea, & Urdaneta (2006), que, a través de la Inteligencia Emocional se puede optimizar el desempeño personal, la comunicación de la organización. Del mismo modo, con la aplicación de las herramientas de Inteligencia Emocional pueden disminuir los problemas que se muestran habitualmente en las empresas, tales como el ausentismo laboral y la rotación del personal, porque los trabajadores se sienten tomados en cuenta y como consecuencia de ello, aumentan la autoestima de los individuos, sus actitudes tendrán una tendencia positiva y habrá una mayor adaptabilidad a los procesos de cambio con un manejo adecuado de la incertidumbre. Cabe resaltar que, en el mundo actual, con la nueva manera de hacer negocios, la inteligencia emocional cobra una gran importancia.

Definición desempeño laboral

El desempeño laboral, según Alles M., (2006, pág. 99) sostiene que es la conducta laboral de los colaboradores con respecto al cumplimiento de sus tareas y funciones. Asimismo, menciona las características del cargo, como son los conocimientos del puesto, capacidad de ejercer las tareas, experiencia y pro actividad para ejercer las labores profesionales. Asu vez menciona la conducta indispensable de las personas como la puntualidad, la responsabilidad, la cooperación, el compromiso, la motivación, entre otros factores. Así como el rendimiento que se manifiesta en el éxito del compromiso al cargo en los aspectos como ventas, calidad, productividad, utilidades, oportunidades, etc.

Según Robbins S. & Coulter M., (2010, pág. 284) al respecto los autores exponen la importancia que existe en el desempeño laboral, es decir impulsando de esta manera los comportamientos y mejoras del desempeño en cuanto a la fijación de metas difíciles, esto se basa a un nivel de elaboración alcanzando por el trabajador al lograr las metas y los objetivos dentro de una organización en tiempo establecido; Asu vez podemos indicar que el desempeño laboral se encuentra conformado por acciones tangibles, visibles, medibles, entre otras que se pueden deducir.

A su vez Chiavenato (2009, pág. 243) menciona que “el desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, decimos que el desempeño en las personas es una combinación del comportamiento con respecto a los resultados, asimismo el desempeño concreta la ventaja laboral, es decir, la capacidad del

colaborador para producir, crear, fabricar, finalizar y generar trabajo en corto tiempo, con un menor esfuerzo para mejorar la eficacia en las funciones establecidas.

Asimismo, a diferencia de los demás autores también se incluye la calidad que tiene una evaluación del desempeño laboral cuando ya el trabajador lleva mucho tiempo en su puesto de trabajo. Dessler G., (2009) *“Los principales temas que se tratan son el proceso de la administración del desempeño, los métodos de evaluación, los problemas y las soluciones de la evaluación del desempeño y la entrevista de evaluación”* (pág. 335). La necesidad de la evaluación del desempeño, es recibir la información solicitada con el fin de motivarlos a destacar su forma para ejercer su buen nivel de trabajo, y el objetivo será la mejora del desempeño de cada trabajador.

En las definiciones presentadas por los autores (Alles. M., Robbins S. & Coulter M , y Chiavenato), se demuestra que las mismas concuerdan en el logro de metas que define una organización, siendo necesario para ellos los contenidos presentes en cada integrante, de esta manera se podrá alcanzar los resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos trazados. El desempeño laboral muestra las cualidades obtenidas hacia los logros y deseos de armonía dentro de la organización, es por eso que podemos decir que el desempeño está relacionada con las habilidades y conocimientos que apoyan las labores del colaborador en cumplir los objetivos de la organización. Chiavenato (2009) menciona las siguientes dimensiones:

- a. **Trabajo en equipo.** – Es un grupo de personas trabajando en coordinación para un mismo objetivo, el equipo de alto desempeño se identifica por su participación de cada persona que conforman el grupo y por la búsqueda de oposiciones, respuestas e innovadora a los cambios en el ambiente de negocios para tener en cuenta las crecientes demandas de los



usuarios. Las organizaciones están migrando rápidamente al trabajo en conjunto o trabajo colaborativo Chiavenato (2009, pàg. 250).

- b. **Satisfacción laboral.** – Es un sentimiento positivo dentro de un puesto de trabajo, por lo cual podemos decir que la satisfacción de los individuos nace aspectos satisfactorios en cuanto al entorno como el sueldo, el trabajo que se ejecutara, la oportunidad de un ascenso, los beneficios, las relaciones personales, la seguridad dentro del empleo y la forma de liderazgo del fiscalizador. Todo ello relaciona la satisfacción en el trabajo. Chiavenato (2009, pàg. 250).
- c. **Compensación y beneficios.** – Es un elemento fundamental dentro de la gestión en cuanto a las personas, al respecto el autor sostiene que la compensación y los beneficios se relaciona con el sueldo, las prestaciones y el estímulo que muestran al reconocimiento por un buen trabajo. Los trabajadores esperan que se les reconozca y recompense su rendimiento por cada meta cumplida. Esto conlleva a su esfuerzo positivo para que ellos perfeccionen su rendimiento y se sientan felices con lo que hacen. Chiavenato (2009)
- d. **Comunicación.** – Es un intercambio de palabras entre las personas que sostiene toda organización con base en los procesos de comunicación. La dinámica de una empresa solo puede suceder cuando esta se delega donde todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados. Es decir, interrelacionados en pensamientos y objetivos, con el fin de que las instituciones tengan éxitos. Chiavenato (2009)
- e. **Funciones esenciales.** - Es el conjunto de acciones y comportamiento que se requiere de los colaboradores que ocupa un puesto determinado dentro de una organización. Muchos cargos son claros y definidos, y se da por el conocimiento del trabajador de una tarea o proceso técnico, o porque se le comunica al líder del grupo u otros órganos de la



organización. En este sentido es necesario que cada trabajador cumpla su función para satisfacer la expectativa del puesto. Una organización está ligada a un conjunto de funciones, actividades y acciones que superpone, hechas por los trabajadores que tienen ciertas esperanzas sobre los demás. Chiavenato (2009, pág. 276).

Según Carmona Fuentes , Vargas Hernandez, & Rosas Reyes (2015) mencionan que, Hoy en día las empresas se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado. Asimismo, la rápida evolución y los cambios que se presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza aprendizaje, en consecuencia, el ambiente laboral se ha transformado en virtud de las estructuras emocionales de los individuos que prestan sus servicios a las empresas, con la finalidad de aumentar su productividad, por tanto, las emociones de los colaboradores intervienen sobre el rendimiento de su trabajo.

La inteligencia emocional es de gran importancia en el área organizacional, se considera que la Inteligencia Emocional es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir una satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que desarrollen los colaboradores, igualmente crear hábitos mentales que favorezcan la productividad y el desempeño laboral. Asimismo, el desempeño laboral se concentra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa.



Formulación Del Problema

¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019?

Problemas Específicos

- P1. ¿Qué relación existe entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019?
- P2. ¿Qué relación existe entre la Autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019?
- P3. ¿Qué relación existe entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019?
- P4. ¿Qué relación existe entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019?
- P5. ¿Qué relación existe entre las Habilidades Sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019?

Objetivos General

Determinar qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

Objetivos Específicos

- O1. Determinar qué relación existe entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019
- O2. Determinar qué relación existe entre la Autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019



- O3. Determinar qué relación existe entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019
- O4. Determinar qué relación existe entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019
- O5. Determinar qué relación existe entre las Habilidades Sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

Hipótesis General

H1 Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

H0. No Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

Hipótesis Específicas

H1. Existe una relación significativa entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

H2. Existe una relación significativa entre la Autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

H3. Existe una relación significativa entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

H4. Existe una relación significativa entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019



H5. Existe una relación significativa entre las Habilidades Sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

Justificación teórica. Con la presente investigación permitirá identificar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa antes mencionada. Asimismo, añade más conocimientos al ya existente, del suceso que tiene la gestión de las emociones con el desempeño laboral y en forma más meticulosa sobre las dimensiones de la I.E. (autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales). En ese sentido, podemos indicar que en el entorno laboral es donde uno debe actuar y reaccionar de forma apropiada ante la carga laboral y presión del día a día. Es por ello, que la Inteligencia emocional contribuye en el conocimiento y desarrollo de sus capacidades para alcanzar objetivos profesionales, y del mismo modo, el Desempeño Laboral va permitir a través de la confianza y seguridad en sus capacidades a contribuir en el desarrollo de nuevos líderes para el cumplimiento de sus objetivos personales y de la empresa investiga.

Justificación práctica.- Esta investigación nos permitirá establecer la relación relevante que existe la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C., Lima 2019, a partir de la identificación de los resultados de la investigación con el fin de plantear posibles soluciones al problema de investigación descrito y con ello favorecer mejores condiciones para que los colaboradores pueda optimizar su desarrollo personal y emocional, en consecuencia impactar en el bienestar y el rendimiento laboral. Asimismo, los resultados serán socializados con el Gerente General y colaboradores de la empresa RealPez S.A.C, de manera inmediata para que puedan tomar en cuenta dicha información.



Justificación Metodológica.- En la presente investigación se empleó la metodología para poder determinar si existirá una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Para el presente estudio se ha considerado, método de investigación, tipo, nivel, diseño, enfoque, población, y también indicar para la recopilación de datos se utilizó la encuesta. A través de este análisis se ha determinado la significancia que existe entre ambas variables dentro de la empresa como herramienta que requiere el personal donde debe conocer, y reconocer sus propias emociones dentro de sus funciones, lo cual les va permitir realizar un mejor desempeño laboral.

Limitaciones de la Investigación. – Todo trabajo de investigación sufre limitaciones que no se pueden evitar, en el caso de nuestra investigación no se tuvo acceso a toda la información de la empresa; como, por ejemplo: un estudio previo de las variables tomadas y el acceso de información de Recursos Humano.



CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de Investigación.

La presente Tesis de investigación es Correlacional, lo cual permite analizar las variables de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, mostrando las características existentes de las mismas de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Esta afirmación se basa en la definición del autor Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) “la investigación correlacional se efectúa para evaluar el grado de asociación entre dos a más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (pág. 81). Por lo tanto, la investigación realizada es de tipo correlacional, porque nos va permitir conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Asimismo, el estudio de investigación es de tipo aplicada. Según Tamayo (2007) “la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la anterior, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad” (pág. 43).

Diseño de Investigación.

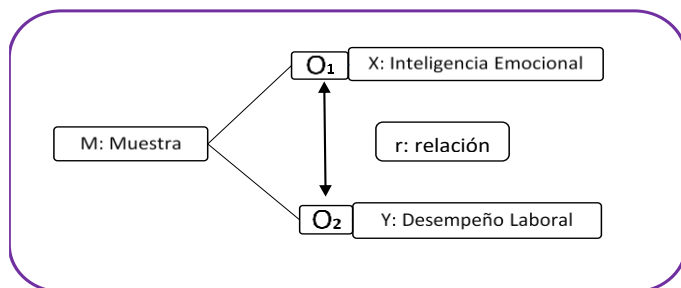
En ese sentido, la presente investigación es un diseño no experimental – transversal, en cuanto no se manipuló o varió intencionalmente ninguna de las dos variables, por lo contrario, fueron observados en su estado natural. Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014, pág. 149), la investigación no experimental son estudios que se realizan con la no manipulación deliberada de las variables, donde solo se observan los eventos encontrados en su ámbito natural para después proceder con el análisis respectivo. Además, según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) “lo definen como una recolección de datos en un solo momento,

en un tipo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (pág. 151).

Adicionalmente, el enfoque que utilizaremos en esta investigación será de manera cuantitativa, es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicarán a los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), Se emplea la obtención de información para demostrar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer modelos de comportamiento y probar teorías.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:

Diagrama de nivel descriptivo correlacional.



Dónde:

M : Muestra de estudio

X : Inteligencia emocional

Y : Desempeño laboral

O1 : Evaluación de la inteligencia emocional

O2 : Evaluación del desempeño laboral

r : La “r” hace mención a la posible relación entre ambas variables

Población y Muestra

Según el autor Tamayo (2007), “La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limita por el estudio, la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (pág. 67). La presente investigación, está conformado por 30 trabajadores de la Empresa RealPez S.A.C, Lima 2019.

Tamayo (2007) “la muestra es un grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (pág. 68). Por ser la población menor se está considerando la misma cantidad para la muestra. En ese sentido Hernández citado en Castro (2003 p. 69), expresa que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.

Cuadro de distribución del personal

	Local 01 El Agustino	Local 02 El Agustino	Local 03 San Borja
AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL			
Gerente General		1	
Administrador	1	1	1
Cajeros	1	1	1
Área Operativa			
Cocineros	2	2	1
Ayudante 01	1	1	1
Ayudante 02 Partart Time	2	1	0
Azafatas/Mozos	6	5	2

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la presente investigación se seleccionó la técnica de encuesta, la cual fue destinada a los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019. En opinión de Rodrigo (2008, pág. 10) “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”.



El instrumento de medición empleado fue un cuestionario estructurado con 32 preguntas de elaboración propia, considerando las dimensiones de ambas variables. Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010, págs. 200-204) recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Asimismo, el instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales el primero es la confiabilidad que es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. En ese sentido, para la presente investigación la confiabilidad del instrumento se realizó a la población formada por 30 colaboradores de la Empresa RealPez SAC. Lima 2019., en la cual se aplicó el programa estadístico SPSS 23 mediante el cual obtuvimos el análisis para la medición Alfa de Cronbach con un resultado de 0.864, el cual indicó que el grado de confiabilidad es bueno, según el autor Darren & Mallery (2003, pág. 231)

La Validez “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010, pág. 204). En ese sentido la validación ha sido determinada por juicio de experto, cuyo formato forman parte de los anexos de la presente documentación, el instrumento utilizado en la presente investigación fue validado gracias a la colaboración de un profesional dedicado al ámbito de la educación universitaria.

Objetividad del instrumento “Se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan”. Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010, pág. 207). En este sentido se determinó que la objetividad se fortalece mediante la aplicación del instrumento que se evaluara a todos los participantes de la empresa para obtener los resultados; asimismo contactar personas capacitadas

y experimentadas en cuanto al instrumento. Finalmente, el análisis de datos fue tratado con el SPSS 23, el mismo que permitió obtener los resultados confiables.

Procedimiento

Para iniciar la investigación, se contactó con el Gerente General de la Empresa RealPez S.A.C, para proponer un estudio sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de su empresa. En ese sentido, se contó con la aprobación, y se procedió a realizar el presente estudio, donde se consideró el total de los colaboradores para poder realizar la encuesta. Cabe resaltar, que los colaboradores participaron de la encuesta de forma voluntaria en su reunión de trabajo que realizan mensualmente.

El instrumento consta de 32 ítems, dividiendo la variable independiente inteligencia emocional en cinco (05) dimensiones iniciando con autoconciencia (ítems de 01 al 04); autorregulación (ítems de 05 al 07), motivación (ítems de 08 al 11), empatía (ítem 12 al 14) y habilidades sociales (ítems de 15 al 18); y sobre el desempeño laboral está dimensionado con cinco (05) iniciando con trabajo en equipo (ítems de 19 al 21); satisfacción laboral (ítems de 22 al 24), compensación y beneficios (ítems de 25 al 27), comunicación (ítem 28 al 30) e funciones esenciales (ítem 31 y 32), como consta en el Anexo N° 03.

Para la investigación utilizamos la escala de Likert del 1 al 5 la cual es un conjunto de ítems exhibidos en forma de juicios, ante los cuales se requiere la reacción de los colaboradores. En otras palabras, se muestra cada asección y se solicita al sujeto que externe su reacción optando uno de las 05 categorías de la escala. Para Hernandez, Fernandez, & Baptista(2010, pág. 245) lo define como el conjunto de ítems que se muestran en forma de asecciones para calcular la reacción del sujeto en 03, 05 o 07 categorías.

Tabla 1
Cuadro De Operacionalizacion De Las Variables

V	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES		
VARIABLE 01: INTELIGENCIA EMOCIONAL.	"La inteligencia emocional esta representa la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones con los demás". (Daniel Goleman, 1995)	1. AUTOCONCIENCIA Habilidad de reconocer y entender sus emociones, estado de ánimo e impulsos, así como su efecto en los demás (Goleman, 1995).	Conocimiento de sí mismo Autoevaluación Confianza en sí mismo		
		2. AUTORREGULACIÓN Habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo. Propensión a eliminar los juicios, piensa antes de actuar (Goleman, 1995).	Control de comportamiento Autodominio Manejo de ansiedad		
		3. MOTIVACIÓN Pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero y el status. Propensión a lograr metas con energía y persistencia (Goleman, 1995).	Optimismo Iniciativa Impulso de logros Compromiso		
		4. EMPATÍA Habilidad para entender la apariencia emocional de los temas. Habilidad para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales (Goleman, 1995).	Interés por los demás Orientación hacia el servicio Saber escuchar		
		5. HABILIDADES SOCIALES Pericia en el manejo y construcción de redes de relaciones. Habilidad para encontrar un espacio común y constituir simpatía (Goleman, 1995).	Liderazgo Manejo de conflictos Trabajo en equipo Comunicación Relación Colaboración Participación		
		1. TRABAJO EN EQUIPO El equipo que tiene un alto desempeño laboral se caracteriza por la búsqueda de respuestas rápidas e innovadoras, así como los cambios para atender las crecientes demandas de clientes (Chiavenato, 2009)	Reconocimiento Oportunidades Remuneración		
		2. SATISFACCIÓN LABORAL Describe que la satisfacción de las personas se deriva de aspectos del entorno, como el salario, la tarea que se ejecutara, las oportunidades de ascenso, las prestaciones, las relaciones personales, la seguridad en el empleo y el estilo de liderazgo del supervisor. (Chiavenato 2009)	Promoción Ascensos Recompensa		
		3. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS Está relacionado con el salario, así como los incentivos que se reflejan en el conocimiento del buen trabajo. (Chiavenato, 2009)	Ideas Motivación Comunicación		
		4. COMUNICACIÓN Toda organización con base en los procesos de comunicación, solo ocurre cuando todos los miembros estén debidamente conectados e integrados, con el fin de que las instituciones tengan éxitos (Chiavenato, 2009).	Metas Evaluación		
		5. FUNCIONES ESENCIALES Es un conjunto de actividades, donde las funciones son claras y definidas, así mismo es necesario que cada personal cumpla con su función satisfacer las expectativas del puesto. (Chiavenato, 2009)			
		VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL	"Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". Chiavenato (2009)		

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Validación De Los Expertos. - Los instrumentos o encuestas fueron sometidos a un juicio de experto para su validación, asimismo en esta validación colaboraron los metodólogos dedicados al ámbito de la educación universitaria, que son los siguientes:

- Lic. Mg. Tarmeño Bernuy Luis Edgar
- Mg. Bacigalupo Lago Raúl Santiago
- Mg. Chocobar Reyes Emilio José

Su aporte fue necesario en la verificación de la construcción y corrección del instrumento, de manera que estos se ajusten al estudio planteado. Para tal efecto, se hicieron revisar los cuestionarios. Finalmente, para ser validado el instrumento el experto considero tres puntos importantes los cuales son: *Claridad*, que se opina sin problema alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo; *Pertinencia*, si el ítem concierne a la dimensión y por último; *Relevancia*, si el ítem es adecuado para representar la dimensión específica del instrumento. Asimismo, cuya valoración se observa en el siguiente cuadro.

Tabla 2
Relación de juicio de expertos

Nº	Experto	Cargo	DNI	Aplicabilidad
Experto 1	Mg. Chocobar Reyes Emilio J.	Metodólogo	02845504	Aplicable
Experto 2	Lic. Mg. Tarmeño Bernuy Luis E.	Metodólogo	09958001	Aplicable
Experto 3	Lic. Mg. Bacigalupo Lago Raúl S.	Metodólogo	07785331	Aplicable

Fuente: elaboración propia (2019)

Confiabilidad. - Para realizar el trabajo de investigación, se ha cumplido con honestidad y transparencia la obtención de datos a nivel de encuesta. Asimismo, la confiabilidad del instrumento se realizará a la población formada por los 30 colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C, Lima 2019. El estadístico a utilizarse es el Alfa de Cronbach el cual demanda una sola administración

del instrumento de medición y origina valores que oscilan entre 0 y 1. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach toma que los ítems (medidos en escala tipo Likert o también es posible para ítems dicotómicos) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados entre sí. En ese sentido se toma como criterio general, a los autores Darren & Mallery (2003, pág. 231) que indican las siguientes sugerencias para calcular los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coefficiente alfa >.9 es excelente	Coefficiente alfa >.6 es cuestionable
Coefficiente alfa >.8 es bueno	Coefficiente alfa >.5 es pobre
Coefficiente alfa >.7 es aceptable	Coefficiente alfa <.5 es inaceptable

Tabla 3
Resumen del procesamiento de los casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N°	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: Procesado SPSS 23

Aplicando el programa estadístico SPSS 23 en nuestro instrumento de investigación obtuvimos el siguiente resultado:

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	Fuente: Procesado SPSS 23
,864	,861	32	

Siendo el coeficiente de alfa de Cronbach superior a 0.864, indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

Contrastación de los resultados de las hipótesis

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, que es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos. El coeficiente de correlación de Spearman se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan la correlación máxima. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág. 332) el Coeficientes Rho de Spearman lo define que son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos.

Para interpretar el valor de Rho de Spearman se tuvo en cuenta lo siguiente:

Tabla 5

Grado de relación según coeficiente de correlación

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación Directa (positiva)	+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil	Significativa (valor P<0,0) Altamente Significativa (valor P<0,01) No Significativa (valor P<0,05)
	+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil	
	+0,50 a +0,74	Correlación positiva media	
	+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte	
	+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte	
	+1	Correlación positiva perfecta	
r es -1 Relación Inversa (negativa)	-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil	Significativa (valor P<0,05) Altamente Significativa (valor P<0,01) No Significativa (valor P>0,05)
	-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil	
	-0,50 a -0,74	Correlación negativa media	
	-0,75 a -0,89	Correlación negativa fuerte	
	-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte	
	-1	Correlación negativa perfecta	
Si r es cero no hay relación.			

Fuente: Sampieri, R. Fernández & Baptista, P (2010 pg. 312)

Hipótesis General

HG Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

H0. No Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019

Tabla 6
Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de la Hipótesis General

		<i>Correlaciones</i>		
			Inteligencia Emocional (V1)	Desempeño Laboral (V2)
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
Desempeño Laboral (agrupado)		Coefficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Interpretación: Como podemos ver en la Tabla 6 de un total de 30 encuestados; Se procedió con la aplicación de Rho Spearman, arrojó un valor de $Rho=0,558$ que se interpreta como una correlación positiva media entre las dos variables. Así mismo se observó que el nivel de significación bilateral “p” es igual a 0.001 menor 0.05 significancia alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, por lo que podemos decir que existe una relación significativa y directa entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral según los colaboradores de la empresa Realpez.

Tabla 7
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,615 ^a	1	,032		
Corrección de continuidad ^b	2,596	1	,107		
Razón de verosimilitud	6,163	1	,013		
Prueba exacta de Fisher				,100	,050
Asociación lineal por lineal	4,462	1	,035		
N de casos válidos	30				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación:

Si Chi cuadrado es $>$ a 0.05 la inteligencia emocional y el desempeño laboral no tienen relación.

Si Chi cuadrado es $<$ 0.05 la inteligencia emocional y el desempeño laboral si tiene relación.

Entonces según el resultado señalado en la tabla 7, se obtiene una significación asintótica (bilateral) de 0.032 lo cual es $<$ que 0.05. Por lo tanto se acepta la hipótesis general afirmado que existe una relación entre ambas variables. Asimismo en el anexo 06 podemos visualizar la tabla de distribuciones con un nivel de significancia del 0.05 con grado de libertad de 1, en donde el valores Chi cuadrado tiene un límite de 3,841, y el análisis realizado en el SPSS obtuvimos un valor de Chi cuadrado del 4,615, según consta en la tabla 7 y anexo 06, esto quiere decir si el resultado del valor calculado es $<$ al valor tabulado no existe una relación entre las variables, pero si el valor calculado es $>$ al valor tabulado si existe una relación entre ambas variables. Entonces según nuestros resultados el valor calculado es 4,615 lo cual es $>$ al valor tabulado 3,841. Por lo tanto, podemos mencionar que habiéndose demostrado los resultados obtenidos de tabla 07 y el anexo 06 lo cual significa que si existe una relación significativa entre las ambas variables “inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RealPez SAC.”

Prueba de hipótesis específica

Tabla 8

Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Autoconciencia y Desempeño Laboral

Correlaciones				
			Autoconciencia (D1)	Desempeño Laboral (V2)
Rho De Spearman	Autoconciencia (Agrupado)	Coefficiente De Correlación	1,000	,299
		Sig. (Bilateral)	.	,109
		N	30	30
Desempeño Laboral (Agrupado)	Desempeño Laboral (Agrupado)	Coefficiente De Correlación	,299	1,000
		Sig. (Bilateral)	,109	.
		N	30	30

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

Interpretación: Se percibe en la tabla 8 del total de trabajadores, se procedió con la aplicación de Rho Spearman, arrojó un valor de $Rho=0,299$ que se interpreta como una correlación positiva débil entre la dimensión de Autoconciencia y la variable que es Desempeño Laboral, Asu ves se observó que el nivel de significación bilateral “p” es igual a 0.109 es mayor a 0.05 significancia que la relación no es significativa, lo cual será una correlación positiva débil, y se aceptó la H1.

Tabla 9

Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Autorregulación y Desempeño Laboral

			Correlaciones	
			Autorregulación (D2)	Desempeño Laboral (V2)
Rho De Spearman	Autorregulación (Agrupado)	Coefficiente De Correlación	1,000	,558**
		Sig. (Bilateral)	.	,001
		N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupado)		Coefficiente De Correlación	,558**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,001	.
		N	30	30

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

** . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

Interpretación: Se procedió con la aplicación de Rho Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación $Rho=0,558$ que se interpreta como una correlación positiva media, asimismo se observó que el nivel de significación bilateral “p” es igual a 0.001 menor a 0.05 significancia alta correlación, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; por lo que podemos decir que existe una relación significativa y directa entre la Dimensión de Autorregulación y la variable de Desempeño Laboral.

Tabla 10

Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Motivación y Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			Motivación (D3)	Desempeño Laboral (V2)
Rho De Spearman	Motivación (Agrupado)	Coeficiente De Correlación	1,000	,018
		Sig. (Bilateral)	.	,923
		N	30	30
	Desempeño laboral (Agrupado)	Coeficiente De Correlación	,018	1,000
		Sig. (Bilateral)	,923	.
		N	30	30

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

Interpretación: Se procedió con la aplicación de Rho Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación $Rho=0,018$ que se interpreta como una correlación positiva muy débil entre la dimensión y la variable, el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0,923 mayor a 0.05, se interpreta como una muy débil correlación, entre la Motivación y el Desempeño Laboral

Tabla 11

Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Empatía y Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			Empatía (D4)	Desempeño Laboral (V2)
Rho de Spearman	Empatía (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
Desempeño Laboral (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

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

Interpretación: Se procedió con la aplicación de Rho Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación $Rho=0,553$ que se interpreta como una correlación positiva media, el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0,002 menor a 0.05, por lo cual, se interpreta como una alta correlación, entre la Dimensión de Empatía y la variable de Desempeño Laboral.

Tabla 12

Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			Habilidades sociales (D5)	Desempeño laboral (V2)
Rho de Spearman	Habilidades sociales (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,346
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	30	30
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,346	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	30	30

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

Interpretación: Se procedió con la aplicación de Rho Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación $Rho=0,346$ que se interpreta como una correlación positiva débil, Igualmente, cuenta con un nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0,061 menor a 0.05, por lo cual, se interpreta como una correlación positiva débil, entre la dimensión de Habilidades Sociales y la variable que es Desempeño Laboral.



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

Esta tesis hace como referencia a la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral y su relación con los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C, Lima 2019. Se debe precisar que la inteligencia emocional está vinculado a la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, según lo señalado por Daniel Goleman (1995) sobre esta base se realiza la presente tesis, para lo cual se empleó la técnica de la encuesta con una muestra de 30 colaboradores, para esta medición se utilizó el Alfa Cronbach que proyecta un resultado de 0.864 lo cual indica que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno. Según el coeficiente Geroge y Mallery (2003). A partir de los hallazgos encontrados en nuestra investigación, se acepta la hipótesis general donde establece que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en cuanto al manejo de las emociones y funciones laborales de los colaboradores de la empresa RealPez. Estos resultados tiene una relación con lo que menciona Guerrero, Govea, & Urdaneta (2006) que a través de la Inteligencia Emocional se puede optimizar el desempeño personal, la comunicación de la organización, del mismo modo, con la aplicación de las herramientas de I.E; pueden disminuir los problemas que se muestran habitualmente en las empresas, tales como el ausentismo laboral y la rotación del personal, porque los trabajadores se sienten tomados en cuenta y como consecuencia de ello, aumentan la autoestima de los individuos.

En nuestra tesis "Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Realpez S.A.C." se obtuvo un resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.864, el cual indicó que el grado de confiabilidad es bueno. En ese sentido, la tesis de Guardiola (2014), quien realizó un estudio sobre, "Inteligencia Emocional y Desempeño



Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México”. Obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.929 en inteligencia emocional y 0.917 en desempeño laboral. Dichos resultados guardan similitudes con nuestra investigación, lo cual muestra que los valores más altos nos indican mayor consistencia ya que el valor supera al 0.8. Al respecto, Silva y Pérez (2016), en su estudio “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C.”, Concluyen que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba estadística del CHI cuadrado donde se obtuvo un valor de $P= 0,000001$ el cual es menor al $P= 0,005$ con la cual queda demostrado su hipótesis. Estos datos confirman y refuerzan nuestros hallazgos del estudio realizado a la empresa Realpez S.A.C. Demostrando un resultado de la prueba CHI cuadrado donde se aprecia una significación asintótica (bilateral) de $p\text{-valor} = 0.032$ lo cual $p < 0.05$. En ese sentido, se corrobora en los hallazgos de Guardiola, Silva y Pérez que los resultados conseguidos en nuestra investigación existen una relación positiva en nuestras variables.

Por otro lado, los hallazgos encontrados en nuestra tesis según el coeficiente 0.558, la existencia de una relación positiva media, a su vez el valor de 0.001 de alta significancia por ser menor $p < 0.01$ según lo establecido por Sampieri, R, Fernandez & Baptista (2010) se aceptó la hipótesis planteada. También la investigación realizada por Herrera (2016) titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín”. Realizó un análisis de correlación de Rho Spearman, donde se percibe los resultados que existe una relación significativa ($r = 0.729^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Es por ello, que esta investigación presenta las dos variables de nuestro estudio, y en consecuencia en ambos estudios se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.



Finalmente, Acuña Samaniego (2016) en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016” Lima, Perú. Concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables; y Asimismo, Fajardo Pinto (2017) Refiere en su tesis la “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en las teleoperadoras de Es Salud en Línea Lima -2017” Determinaron que habiéndose obtenido un valor de Alfa de Cronbach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica que la data es confiable, igualmente los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral; habiéndose obtenido un valor p-valué igual a 0,925 en la rho de Spearman. En conclusión, podemos indicar que el estudio de Acuña y Pinto coinciden con nuestros resultados obtenidos tanto en el grado de correlación, y significancia en cuanto a nuestra investigación.



CONCLUSIONES

En la presente tesis se presentan las conclusiones de la indagación realizada, referente a la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral.

1. Se determinó que existe una relación positiva media con un valor de Rho de Spearman de 0,558 y el valor de p de 0,001 indica que la relación es altamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa RealPez. Asimismo se realizó la prueba chi cuadrado, donde se puede apreciar una significación asintótica (bilateral) de p-valor = 0.032 lo cual $p < 0.05$. Por lo tanto, se confirmas la hipótesis principal que si existe una relación entre habas variables.
2. Se comprobó que existe una relación positiva débil con un valor de Rho de Spearman de 0.299 y el valor de p de 0,109 indica que la relación es positiva débil entre la dimensión Autoconciencia y la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.
3. Se estipuló que existe una relación positiva medio con un valor de Rho de Spearman de 0.558 y el valor de p de 0,001 indica que la relación es altamente significativa entre la dimensión Autorregulación y la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.
4. Se determinó que existe una relación positiva muy débil con un valor de Rho de Spearman de 0.018 y el valor de p de 0.923 indica que la relación positiva muy débil entre la dimensión de motivación y la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.
5. Se comprobó que existe una relación positiva medio con un valor de Rho de Spearman de 0.553 y el valor de p de 0,002 indica que la relación es altamente significativa entre la dimensión de empatía y la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.



6. Se determinó que existe una relación positiva débil con un valor de Rho de Spearman de 0.346 y el valor de p de 0,061 indica que la relación débil entre la dimensión Habilidades Sociales y la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.

Finalmente, con la presente investigación queda demostrado estadística y significativamente que si existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019.



RECOMENDACIONES

Luego de haber finalizado el presente estudio de investigación se sugieren las siguientes recomendaciones útiles para futuras investigaciones a realizarse: Considerando la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones tanto públicas como privadas, se recomienda ahondar en estos temas de estudio como son: Autoconciencia, Autorregulación, Empatía, Motivación y Habilidades sociales.

Se sugiere a la empresa RealPez S.A.C, invertir en el talento humano brindando talleres y capacitaciones periódicas de inteligencia emocional que ayuden a los colaboradores a manejar sus emociones y sean más asertivos. Además, desarrollarán mejor su trabajo y les dará como resultado un alto desempeño laboral. Se propone la recomendación dado que los colaboradores son el motor de la empresa, y asimismo en la investigación se evidenció una debilidad en cuanto a la dimensión de autoconciencia donde se obtuvo una correlación positiva débil. En ese sentido, el presente resultado repercute en la empresa en que los colaboradores pueden evitar interacciones, no compartir información relevante, también sugerencias de los clientes, y esta discrepancia puede dificultar el progreso en el logro de objetivos de la organización.

Se recomienda a la empresa RealPez S.A.C., que debe crear programas de ascenso que faciliten retos y competencia entre los colaboradores, con el fin de motivar al personal en el cambio del desarrollo propio. Dado que en la investigación se presentó una carencia entre la motivación y el desempeño laboral, resultándonos un coeficiente de correlación positiva muy débil entre la dimensión y la variable. Esta dimensión es muy relevante porque permite estimular a los colaboradores con el objetivo de que consigan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos, también por medio de la motivación conseguiremos mejores niveles de desempeño, eficiencia, responsabilidad y además compromiso de parte de ellos. Asimismo, podemos mencionar que el



principal fin es conseguir colaboradores satisfechos y por ende motivados, y así ofrecer un mejor servicio a los clientes de la empresa.

Se recomienda desarrollar una comunicación asertiva y fluida con los colaboradores, un acercamiento, para poder conocer sus inquietudes, necesidades, su crecimiento en el lugar de trabajo y de este modo poder corregir a tiempo las debilidades y así lograr un mayor rendimiento por cada uno de los colaboradores. Se realiza la recomendación porque en el presente estudio se demostró la insuficiencia en cuanto a la dimensión de habilidades sociales. Es por ellos, que se sugiere una buena comunicación con los demás, porque es algo ineludible para poder transmitir correctamente cada idea.



REFERENCIAS

- Acuña, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de Recursos Humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Lima, Peru.
- Alcantara , J. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los Trabajadores de la municipalidad distrital de ate. Lima, Lima, Peru.
- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Mexico: Granica casos.
- Angeles, M. (2019). *BY TENDENCIAS*. Obtenido de https://depsicologia.com/tipos-inteligencia/#Inteligencia_emocional
- Carbonel, J., & Espino, M. (2014). La Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú. Chiclayo , Chiclayo , Peru.
- Carmona Fuentes , P., Vargas Hernandez, J., & Rosas Reyes, R. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>.
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión del Talento Humano*. España: Mc Graw Hill.
- Darren, G., & Mallery, P. (2003). *SPSS For Windows Step by step*. Boston.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson .
- Ernst , S. (2001). *la teoría de las inteligencias múltiples*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/3633/3613>
- Espino, & Hernandez. (2014). Estudio de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre. Lima, Lima, Peru.



- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea*. Lima, Lima, Peru.
- Ferreo, m. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas*. Madrid, Madrid, España.
- Gardner , H. (1993). *Inteligencia Interpersonal*.
- Gardner, H. (2014). *Inteligencia Multiple la teoria en la practica*. Argentina : Paidos.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Conecta.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & mckee, A. (2013). *El lider resonante crea mas*. Debolsillo.
- Guardiola, M. (2014). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México*. montemorales, nuevo leon, mexico.
- Guerrero, F., Govea, M., & Urdaneta, E. (2006). *Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones*. Telos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788004.pdf>.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. Montemorales, Nuevo leon, Mexico.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.



Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de sam Martin. Tarapoto, Tarapoto, San Martin

Marcias, M. (2002). *Las multiples inteligencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21301003>

Martin, D., & Boeck, K. (2007). *Que es la inteligencia emocional*. Madrid: Edaf.

Mayer, J., Salovey, P., & Brackett, M. (2004). *Emotional Intelligence*. Estado Unidos : Emotions.

Ordoñez, E. (2017). *La Inteligencia emocional sera la base del exito laboral en el futuro. foro economico Mundial*. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2017/09/la-inteligencia-emocional-sera-la-base-del-exito-laboral-en-el-futuro/>.

Pereira, S. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño laboral. Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Rivas, V. (2014). La Inteligencia Emocional como herramienta predictiva en la seleccion de personal en relacion con el Desempeño Laboral en la empresa proasetel S.A. Quito, Quito, Ecuador.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion* . Mexico: Pearson.

Rodrigo, M. (2008). *Métodos de investigación*. Mexico.

Roman, M. (2014). La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativos-Financiero de la empresa Vicunha Textil. Quito, Quito, Ecuador .



- Salazar, A. (2019). *La influencia de la inteligencia emocional en el estilo directivo. De Gerencia.com*. Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/la-influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-estilo-directivo/>.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Region. la libertad, la libertad, Trujillo* .
- Salovey, P., & Mayer, J. (2019). *Rafael Bisguerra*. Obtenido de <http://www.rafaelbisguerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>.
- Silva, K., & Perez, J. (2016). *Relacion Entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades b&v S.A.C. Trujillo , Trujillo , Peru*.
- Tamayo, M. (2007). *Metodologia formal de la investigacion cientifica*. Mexico: Limusa.
- Troncoso, R. (2018). *La Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de colaboradores del hotel cabaña quinta. Puerto Maldonado, Puerto Maldonado, Peru*.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red la molina. Lima, Lima, Peru*.



ANEXOS 01

TABLA DE EVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Chocobar Deysa, Emilio Isel

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIV. PRIVADO DEL NORTE

FECHA: 17/11/19

TITULO DE LA INVESTIGACION

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REALPEZ SAC, LIMA 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Sylvan

Firma del Experto: 
 Nombres y Apellidos



ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: TARANÑO BERNOT Luis

TÍTULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UPN

FECHA: 16-11-2015

TÍTULO DE LA INVESTIGACION

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REALPEZ SAC, LIMA 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:


Nombres y Apellidos



ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: BACIGALUPO LAGO RAUL SANTIAGO

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: LOS OLIVOS, 16 DE NOVIEMBRE DE 2019

TITULO DE LA INVESTIGACION

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REALPEZ S.A.C. LIMA 2019*

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:



Nombres y Apellidos

ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p> <p>No existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>		<p>Método Investigación</p> <p>descriptivo</p>	<p>La presente investigación tiene una población de 30 personas que corresponden de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P1. ¿Qué relación existe entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O1. Determinar qué relación existe entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1. Existe una relación significativa entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p> <p>H0. No existe una relación significativa entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>Variable I:</p> <p>Inteligencia Emocional</p>	<p>Nivel de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>El tipo de investigación</p> <p>Descriptivo - Correlacional.</p>	<p>La presenta investigación tiene una muestra de 30 personas que corresponden de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019. La muestra es el total de la población, por ésta ser pequeño. Dentro de este marco la muestra a aplicar es censal.</p>
<p>P2. ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019?</p>	<p>O2. Determinar qué relación existe entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>H2. Existe una relación significativa entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores d de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p> <p>H0. No existe una relación significativa entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>Variable II:</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental - Transversal.</p>	
<p>P3. ¿Qué relación existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019?</p>	<p>O3. Determinar qué relación existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>H3. Existe una relación significativa entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p> <p>H0. No existe una relación significativa entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>		<p>Enfoque de la investigación</p> <p>Cuantitativo</p>	
<p>P4. ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019?</p>	<p>O4. Determinar qué relación existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>H4. Existe una relación significativa entre las Habilidades Sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p> <p>H0. No existe una relación significativa entre las Habilidades Sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>		<p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p>	
<p>P5. ¿Qué relación existe entre relación de la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019?</p>	<p>O5. Determinar qué relación existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>	<p>H5. Existe una relación significativa entre la Autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p> <p>H0. No existe una relación significativa entre la Autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez S.A.C. Lima 2019</p>		<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Nivel de rango</p> <p>Escala de Likert</p>	



ANEXO 03

ENCUESTA: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REALPEZ SAC"

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre la Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa RealPez SAC. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación.

INSTRUCCIÓN. - Marque usted con una (X), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes preguntas

	Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
DIMENSIÓN: AUTOCONCIENCIA					
1					
2					
3					
4					
DIMENSIÓN: AUTORREGULACIÓN					
5					
6					
7					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
8					
9					
10					
11					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
12					
13					
14					
DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES					
15					
16					
17					
18					
DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO					
19					
20					
21					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL					
22					
23					
24					
DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS					
25					
26					
27					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
28					
29					
30					
DIMENSION: FUNCIONES ESENCIALES					
31					
32					



ANEXO 04

Carta de Autorización de la Empresa Realpez SAC

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL			
Yo <u>CESAR HUMBERTO DIAZ VASQUEZ</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
identificado con DNI <u>44250105</u> , en mi calidad de <u>GERENTE GENERAL</u> <small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de _____ <small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución <u>REALPEZ S.A.C.</u> <small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° <u>2060176253</u> ubicada en la ciudad de <u>Av. R. AGUIAR NRO. 1270 LIMA - LIMA - EL AGUADINO</u>			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor <u>YESICA ESTHER PALOMINO BURNES</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° <u>4401608</u> , egresado/bachiller de la carrera de <u>ARTES PLÁSTICAS CUADRA</u> <small>(Nombre de la carrera profesional)</small> para que utilice la siguiente información de la empresa:			
_____ <small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller (<input type="checkbox"/>) o Tesis (<input type="checkbox"/>) o Trabajo de Suficiencia Profesional (<input type="checkbox"/>) para optar al grado de Bachiller (<input type="checkbox"/>) o el Título Profesional (<input type="checkbox"/>) .			
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación: <input type="checkbox"/> Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller) <input type="checkbox"/> Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
REALPEZ S.A.C. CESAR DIAZ VASQUEZ GERENTE GENERAL		Firma y sello del Representante Legal DNI: <u>44250105</u>	
El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
 Firma del Egresado o Bachiller DNI: <u>4401608</u>			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019	PÁGINA	Página 1 de 1



Carta de Autorización de la Empresa Realpez SAC

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo CESAR JUAN ANTONIO DIAZ VASQUEZ
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 44250105, en mi calidad de GERENTE GENERAL
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de _____
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución REALPEZ S.A.C
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20601436283, ubicada en la ciudad de AV. P. ANSELMO Nº. 1270 - LIMA - LINDA - EL AGUSTINO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor DEYSI LISET RAMÍREZ BARDALES
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificado con DNI N° 44130900, egresado/bachiller de la carrera de ADMINISTRACIÓN, para que utilice la siguiente información de la empresa:
(Nombre de la carrera profesional)

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- () Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

REALPEZ S.A.C.

CESAR DIAZ VASQUEZ
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 44250105

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado o Bachiller

DNI: 44130900

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-MAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

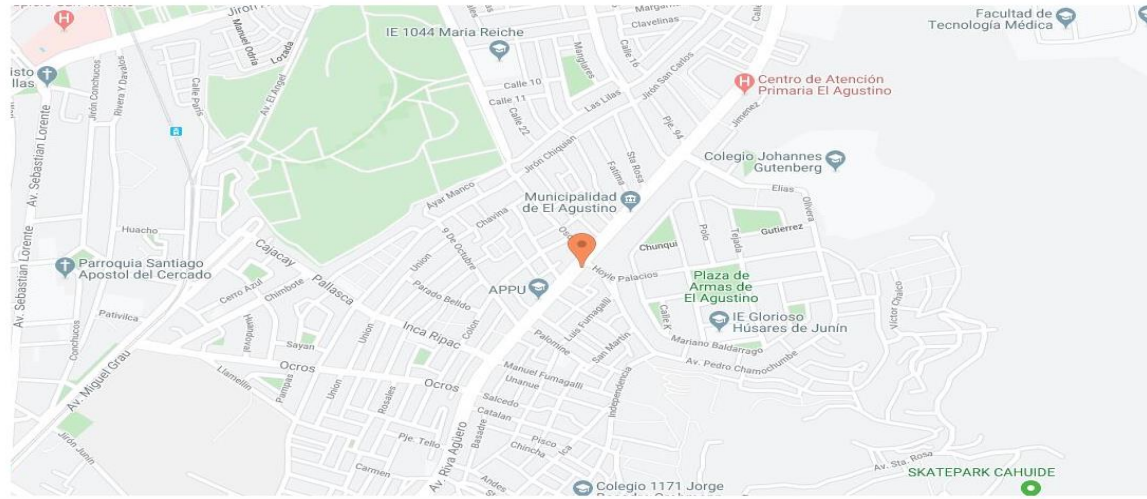


ANEXO 05

Desarrollo de las encuestas con el personal de la empresa REALPEZ S.A.C.



UBICACIÓN DE LA EMPRESA



Contacto

LLAMAR AHORA

(01) 2313729

Dirección

CÓMO LLEGAR

Avenida José de la Riva Agüero 1270
El Agustino 15004
Perú

Horario de atención

lun.: 9:00-17:30
mar.: 9:00-17:30
mié.: 9:00-17:30
jue.: 9:00-17:30
vie.: 9:00-17:30
sáb.: 9:00-17:30
dom.: 9:00-17:30

ANEXO 06

TABLA - Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

ANEXO 07

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS 30 COLABORADORES DE LA EMPRESA REALPEZ S.A.C

Tabla 13

Anticipo los efectos que puede tener mis emociones en los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	ALGUNA VEZ	3	10,0	10,0	13,3
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	26,7
	SIEMPRE	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

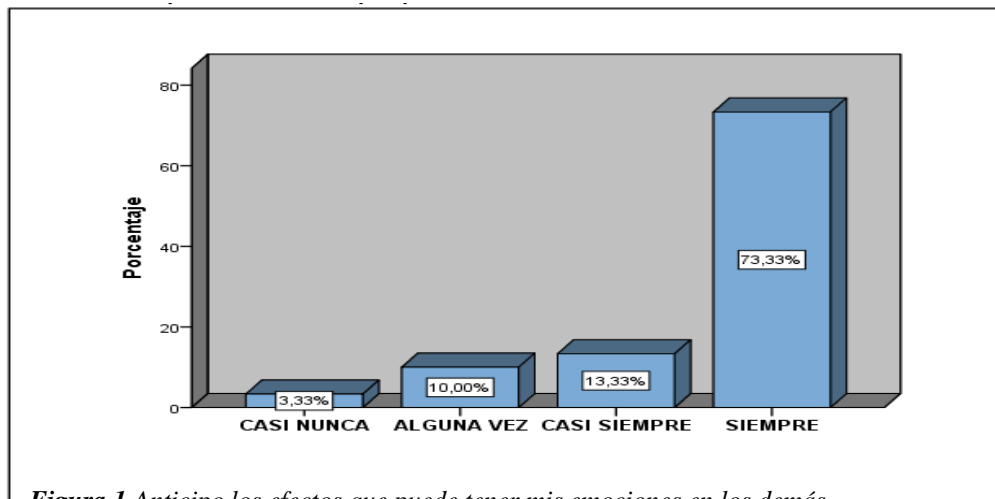


Figura 1 Anticipo los efectos que puede tener mis emociones en los demás.

Interpretación: Como se percibe en la tabla 13 y figura 1, del total de los encuestado (100%), se encontró que el 73.33%, mencionaron que siempre tiene Anticipo a los efectos que pueden tener sus emociones en los demás. Y solo el 3.33 % de los encuestado casi nunca anticipan los efectos que puedan tener sus emociones. El resultado representa que la mayor parte del personal tiene la habilidad de reconocer y entender sus emociones.

Tabla 14

He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	23,3
	SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

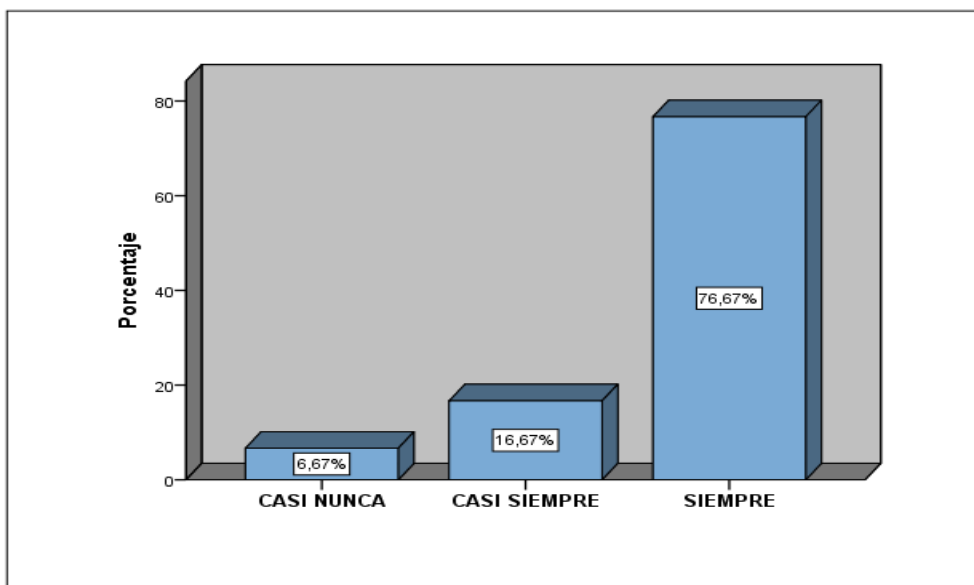


Figura 2 *He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos*

Interpretación: Se observa en la tabla 14 y la figura 2, un 76,67% de los encuestados mencionaron que siempre han aprendido mucho acerca de ellos mismos escuchando sus sentimientos. Y el 6.67% de los encuestado casi nunca escuchan sus propios sentimientos, en cuanto al resultado obtenido se pudo presenciar que la mayor parte de los trabajadores reconocen sus sentimiento que es clave de la inteligencia emocional, además de la autoconciencia.

Tabla 15
Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
	SIEMPRE	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

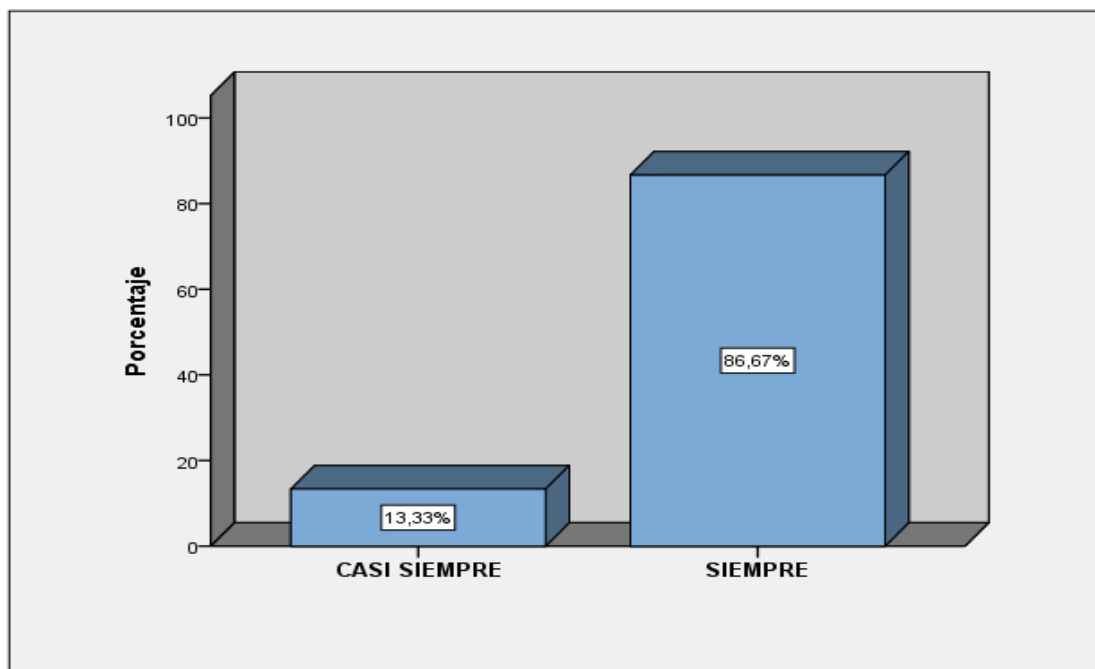


Figura 3 Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas en el logro de mis metas.

Interpretación: Se divide en la tabla 15 y la figura 3, del total de los encuestado que el 86,67% mencionaron que siempre son capaces de reconocer sus fortalezas para emplearlas en el logro de sus metas, es decir que la autoconciencia es percibido como espléndido, y el 13,33 % mencionó casi siempre. Los resultados obtenidos se basan en la capacidad de reconocer el dominio que tiene la inteligencia emocional en el ser humano.

Tabla 16

Confío en mis habilidades para resolver conflictos de mis compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	16,7
	SIEMPRE	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

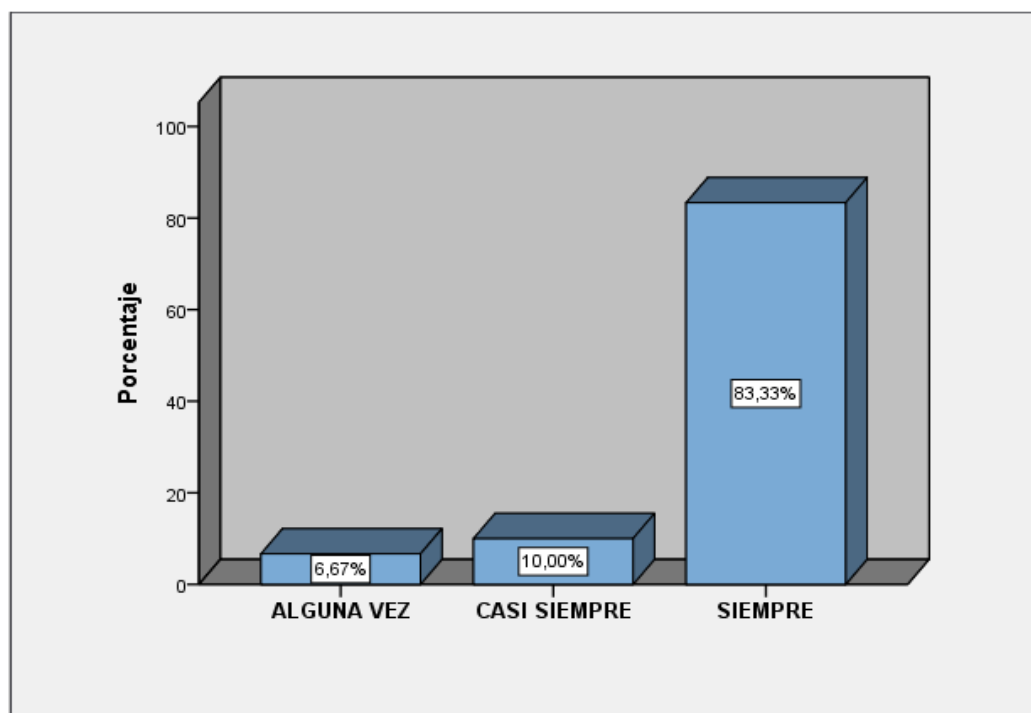


Figura 4 *Confío en mis habilidades para resolver conflictos de mis compañeros de trabajo*

Interpretación: Se señala en la tabla 16 y la figura 4, que el 83,33% de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre confían en sus habilidades para resolver conflictos de sus compañeros de trabajo, y un 6.67% de los colaboradores indicaron que alguna vez confiaron en sus habilidades. Con los resultados obtenidos podemos mencionar que la mayor parte de los trabajadores de la empresa resuelven adecuadamente los conflictos de sus compañeros sin ningún problema.

Tabla 17

Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	16,7
	SIEMPRE	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

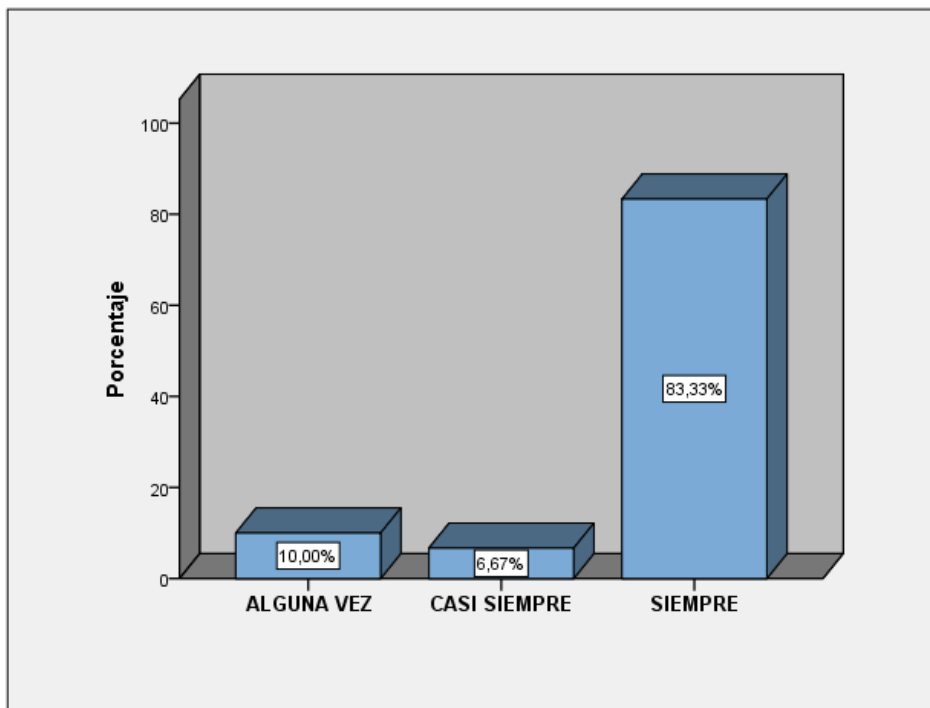


Figura 5 Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros del trabajo

Interpretación: Como podemos ver en la tabla 17 y la figura 5, de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 83.33% expresaron que Siempre mantienen la serenidad ante situaciones difíciles con sus compañeros de trabajo, es decir que el control de comportamiento es percibido como óptimo. Asimismo, (Goleman, 1995) en su dimensión de Autorregulación nos menciona que es la habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo. Asimismo, podemos observar que casi siempre con un porcentaje de 6,67 y Alguna Vez con un 10%.

Tabla 18

Reflexiono sobre cómo expresar en un momento determinado mis emociones de ira, angustia, incertidumbre entre otras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	20,0
	SIEMPRE	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

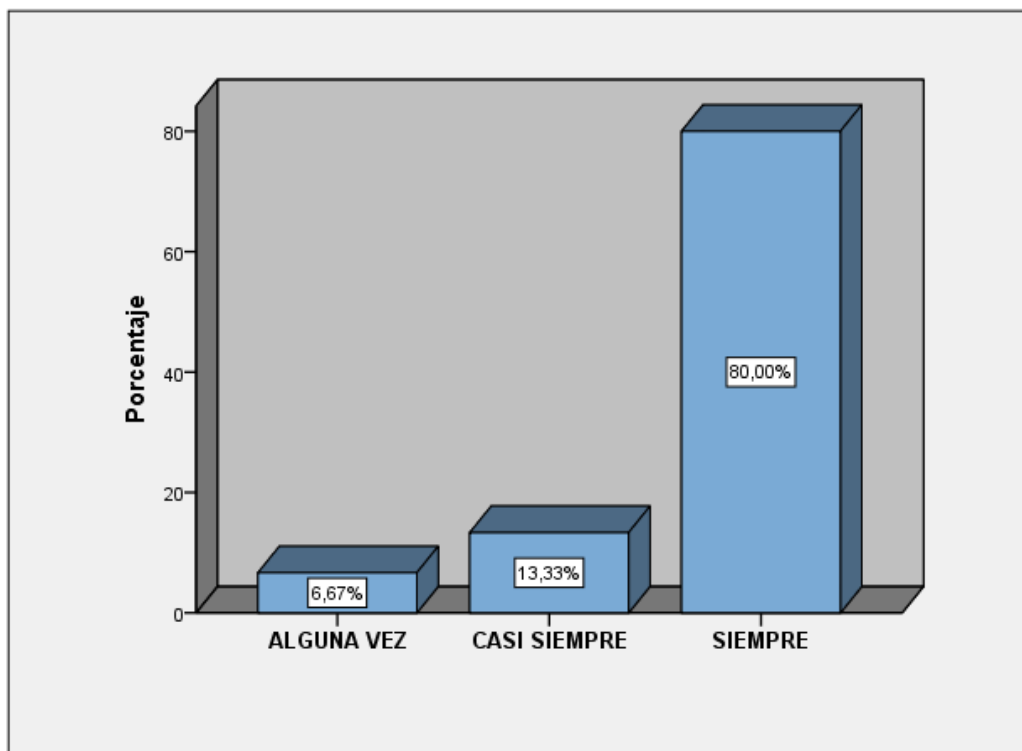


Figura 6 Reflexiono sobre cómo expresar en un momento determinado mis emociones de ira, angustia, incertidumbre entre otras.

Interpretación: En la tabla 18 y la figura 6, se percibe que el 80 % de los encuestados mencionaron que **siempre** Reflexionan sobre cómo expresar en un momento determinado sus emociones de ira, angustia, incertidumbre entre otras. También, un 13,33 % casi siempre y 6,67% Alguna vez.

Tabla 19

Me siento angustiado cuando tengo que enfrentar la baja producción en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	10,0
	CASI SIEMPRE	17	56,7	56,7	66,7
	SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

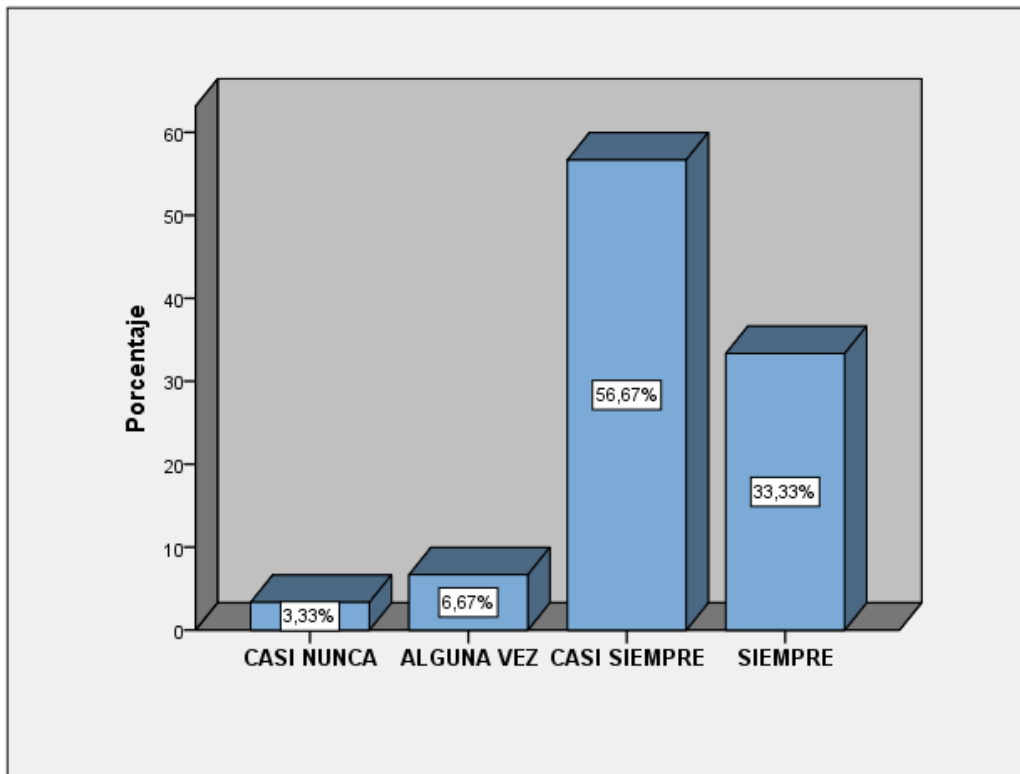


Figura 7 Me siento angustiado cuando tengo que enfrentar la baja producción en la empresa

Interpretación: En la tabla 19 y la figura 7, se puede visualizar, que el 56,67% de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que casi siempre se sienten angustiados cuando tienen que enfrentar la baja producción en la empresa. Además, un 33,33 % mencionaron siempre.

Tabla 20
Te apasiona lo que haces en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ALGUNA VEZ	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	46,7
SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

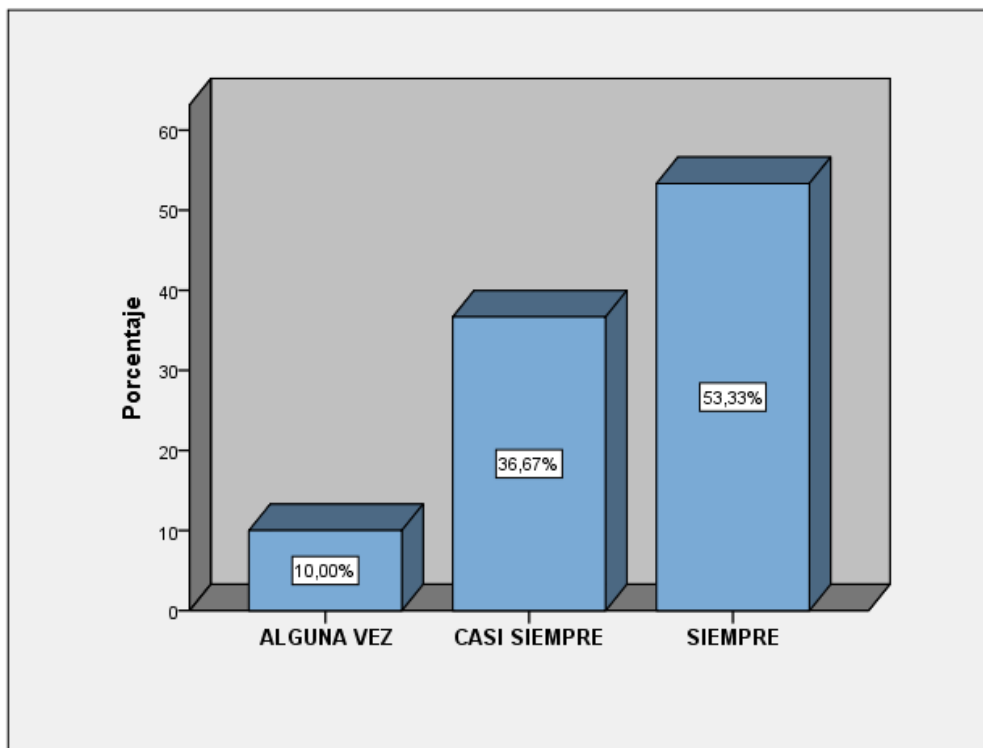


Figura 8 *Te apasiona lo que haces en la empresa*

Interpretación: Podemos ver la tabla 20 y la figura 8, de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 53.33% expresaron que Siempre les apasiona lo que hacen en la empresa. Asimismo, podemos observar que casi siempre con un porcentaje de 36,67 y Alguna Vez con un 10%.

Tabla 21

Me gusta mejorar los resultados de la empresa sin necesidad de un requerimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	1	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

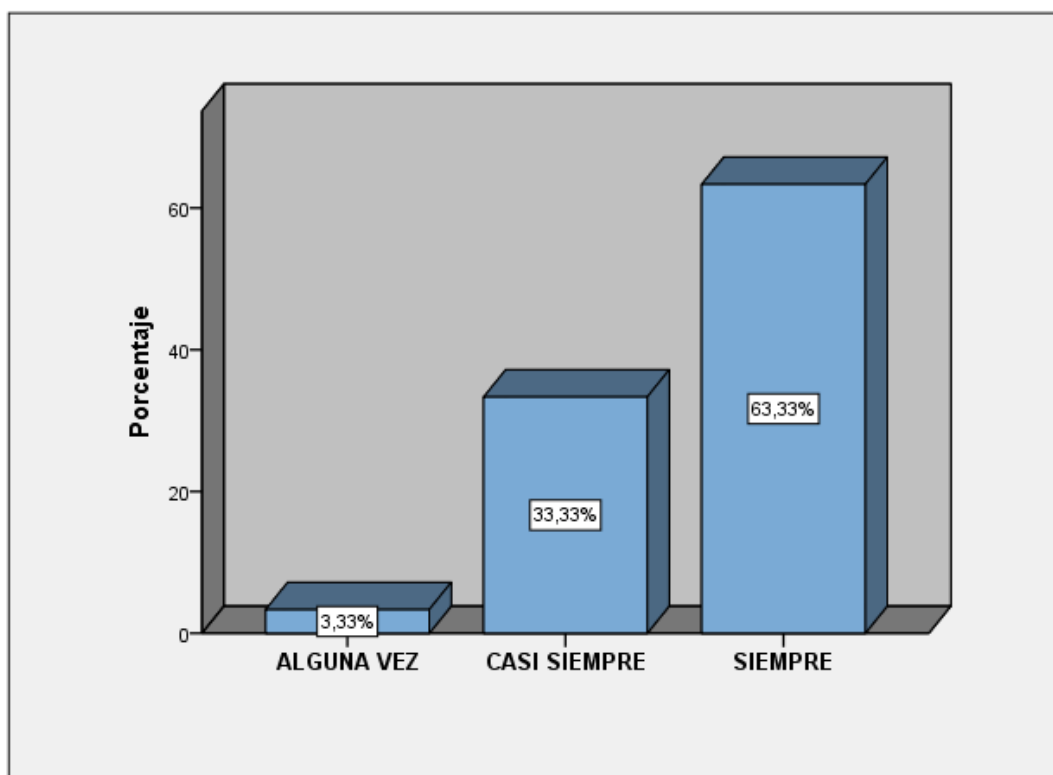


Figura 9 *Me gusta mejorar los resultados de la empresa sin necesidad de un requerimiento.*

Interpretación: Se señala en la tabla 21 y la figura 9, que el 63,33% de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre les gusta mejorar los resultados de la empresa sin necesidad de un requerimiento. Igualmente, un 33,33 % mencionaron casi siempre y alguna vez 3,33 %.

Tabla 22
Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr mi objetivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
	SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

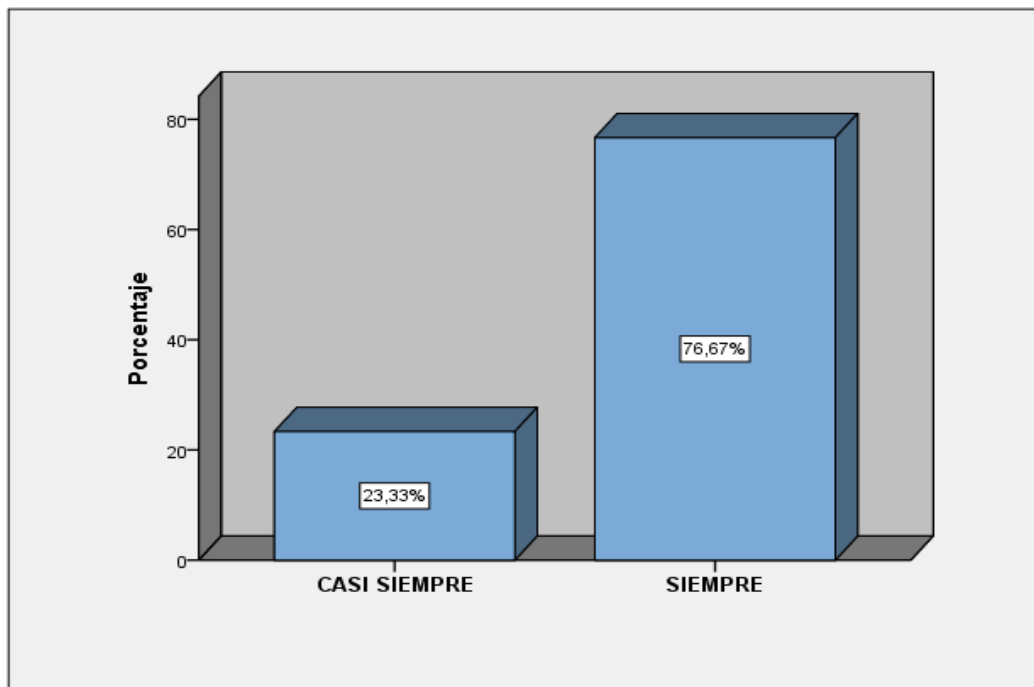


Figura 10 Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr mi objetivo.

Interpretación: En la tabla 22 y la figura 10, se divisa que el 76,67 % de los encuestados mencionaron que siempre tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr su objetivo. Del mismo modo, un 23,33 % casi siempre aprende y logra cumplir sus objetivos. El resultado representa que los trabajadores hacen un buen uso de su inteligencia emocional donde cuenta con la capacidad de aprender y lograr cumplir sus objetivos establecidos.

Tabla 23
Valoró positivamente mi relación con esta empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
	SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

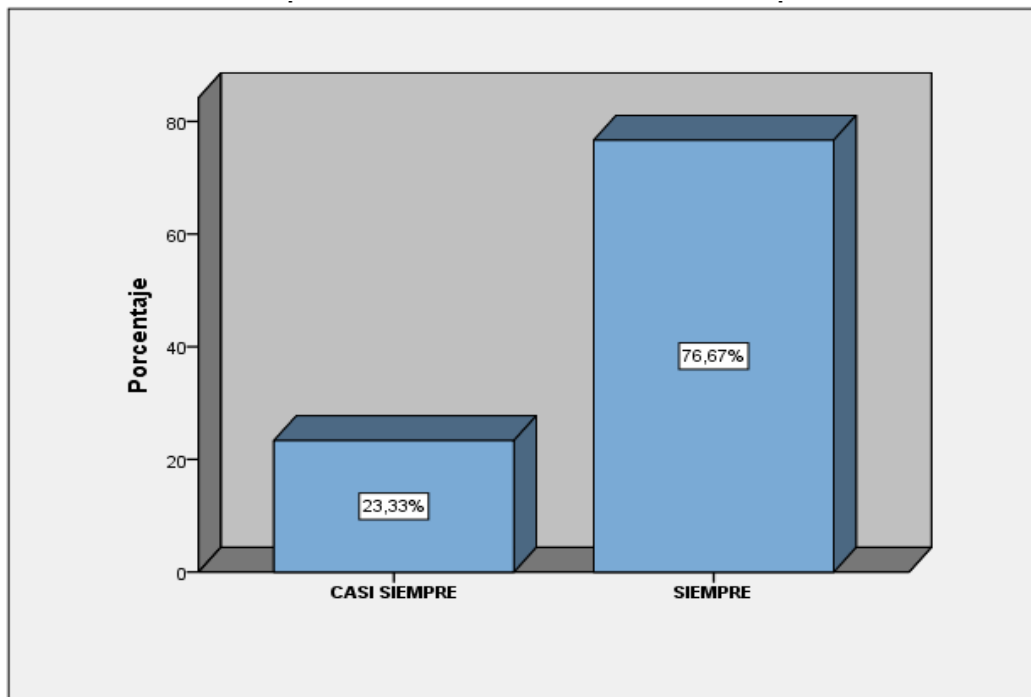


Figura 11 *Valoró positivamente mi relación con esta empresa*

Interpretación: como se percibe en la tabla 23 y la figura 11, del total de los encuestado se encontró que el 76,67% de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre valoran positivamente su relación con la empresa. Asimismo, un 23,33 % mencionaron que lo hacen casi siempre.

Tabla 24
Comprendo las necesidades de mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	33,3
	SIEMPRE	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

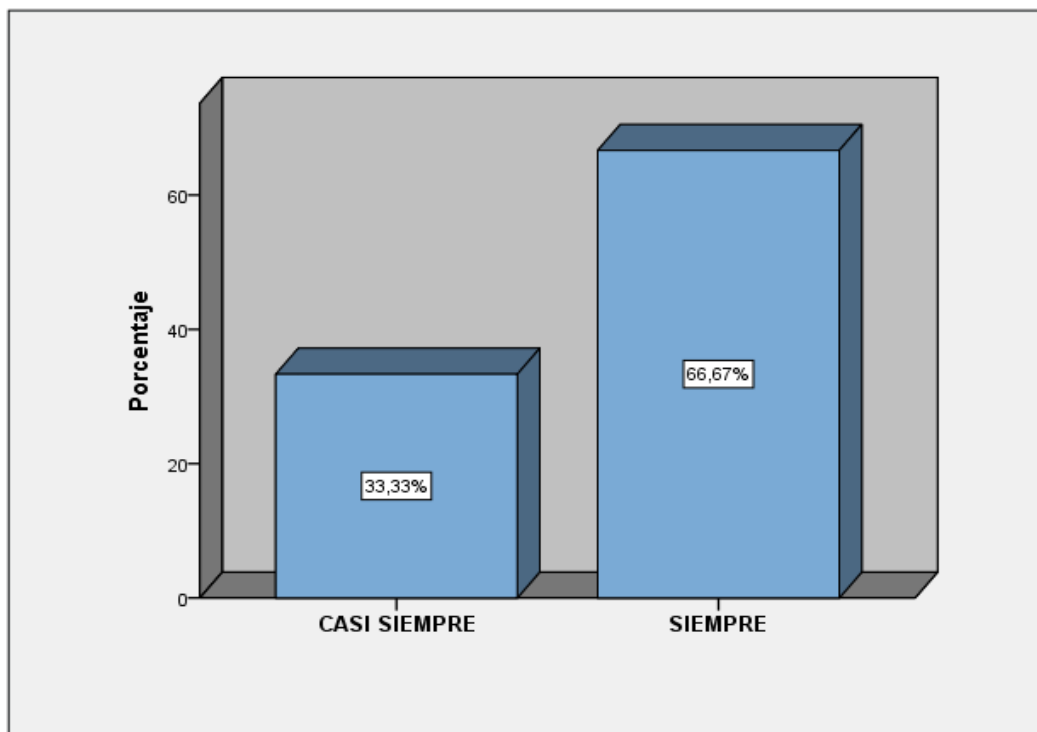


Figura 12 Comprendo las necesidades de mis compañeros de trabajo.

Interpretación: En la tabla 24 y la figura 12, observamos de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 66.67% expresaron que Siempre comprenden las necesidades de sus compañeros de trabajo. Del mismo modo, podemos observar que casi siempre con un porcentaje de 33,33 %. La inteligencia emocional nos va permitir desarrollar y comprender las necesidades de cada individuo.

Tabla 25

Ofrezco mi apoyo incondicional para ayudar a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ALGUNA VEZ	1	3,3	3,3	3,3
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	30,0
SIEMPRE	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

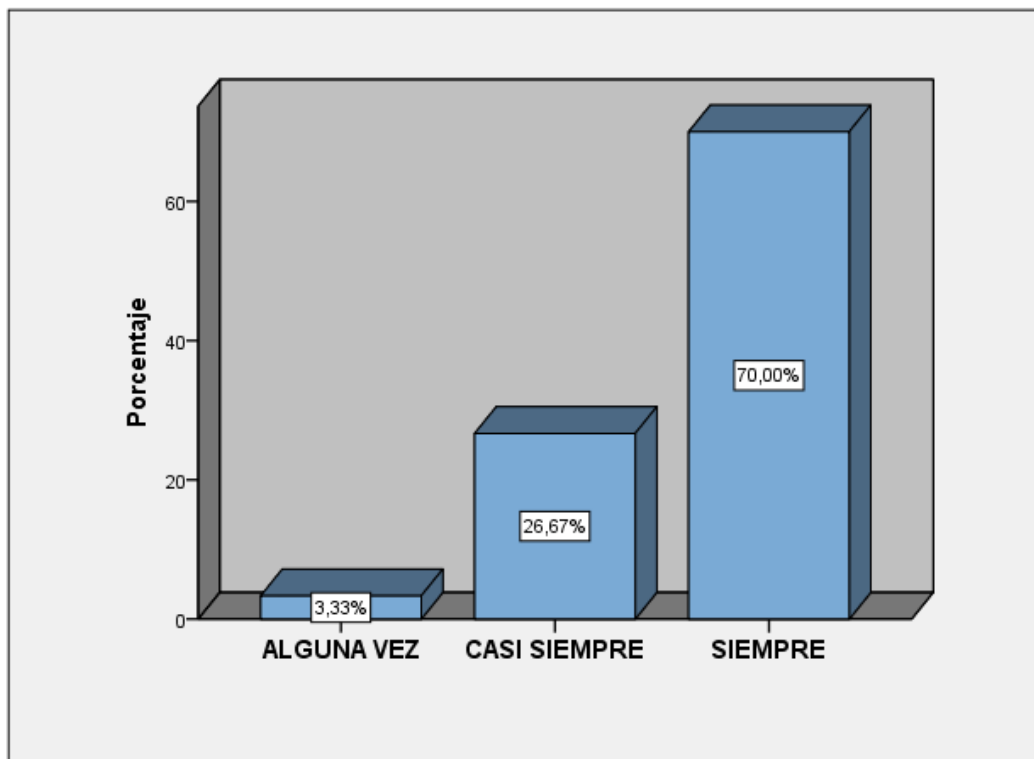


Figura 13 *Ofrezco mi apoyo incondicional para ayudar a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas.*

Interpretación: En la tabla 25 y la figura 13, se puede ver que el 70 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre ofrecen su apoyo incondicional para ayudar a sus compañeros de trabajo en la resolución de problemas. Asimismo, un 26,67 % mencionaron casi siempre y un 3,33% alguna vez.

Tabla 26

Me gusta escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo para sacar una conclusión final.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

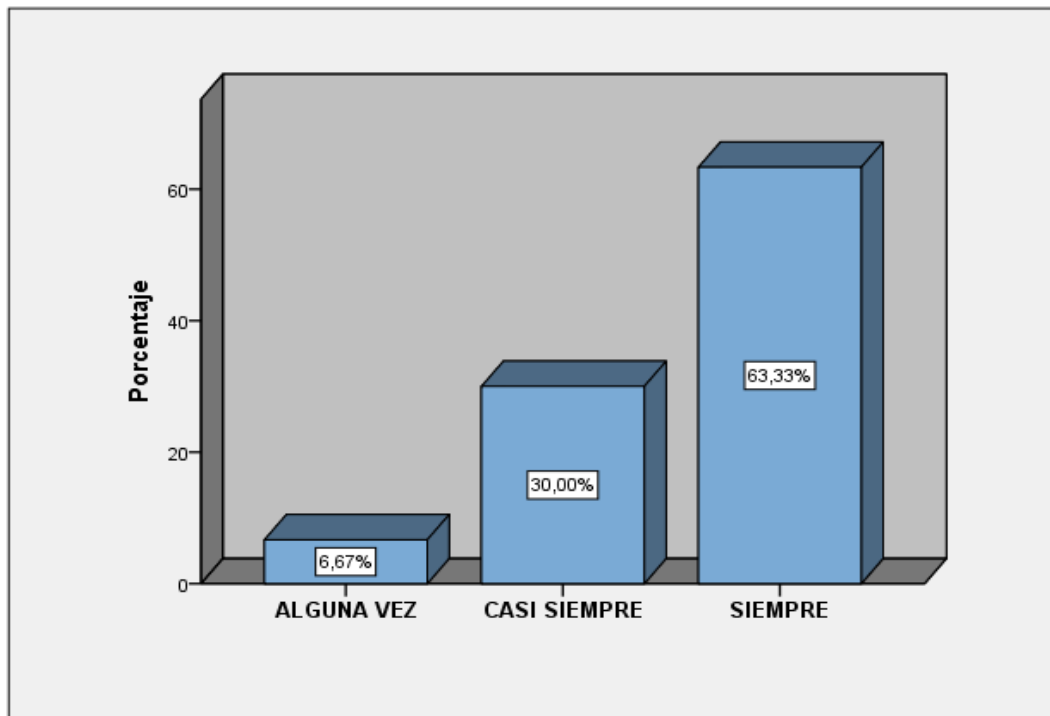


Figura 14 *Me gusta escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo para sacar una conclusión final*

Interpretación: Se divisa en la tabla 26 y la figura 14, de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 63.33% expresaron que Siempre les gusta escuchar las opiniones de sus compañeros de trabajo para sacar una conclusión final. Además, un 30 % mencionaron casi siempre, y alguna vez 6,67%.

Tabla 27

Ante una situación conflictiva en la empresa donde laboro siempre propongo alternativas sencillas de solución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

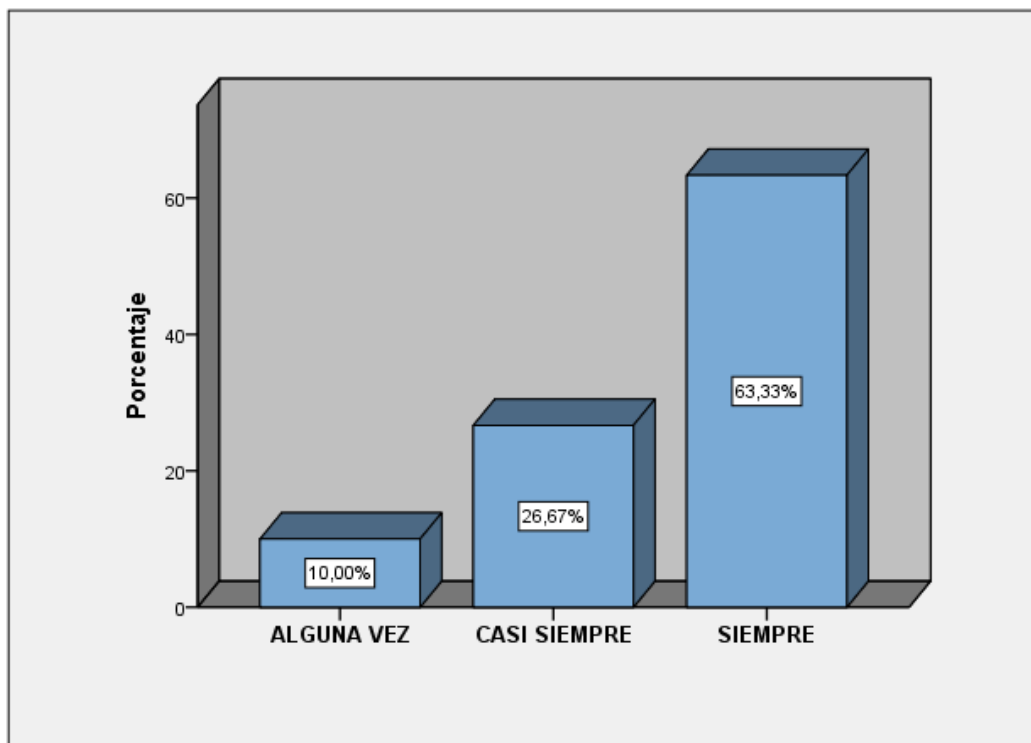


Figura 15 *Ante una situación conflictiva en la empresa donde laboro siempre propongo alternativas sencillas de solución.*

Interpretación: En la tabla 27 y la figura 15, se puede ver que el 63.33 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre ante una situación conflictiva en *la empresa* donde laboran siempre proponen alternativas sencillas de solución. También, un 26,67 % mencionaron casi siempre y un 10% alguna vez.

Tabla 28

En un problema con mis compañeros del trabajo formulo lineamientos para resolverlos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	43,3
	SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

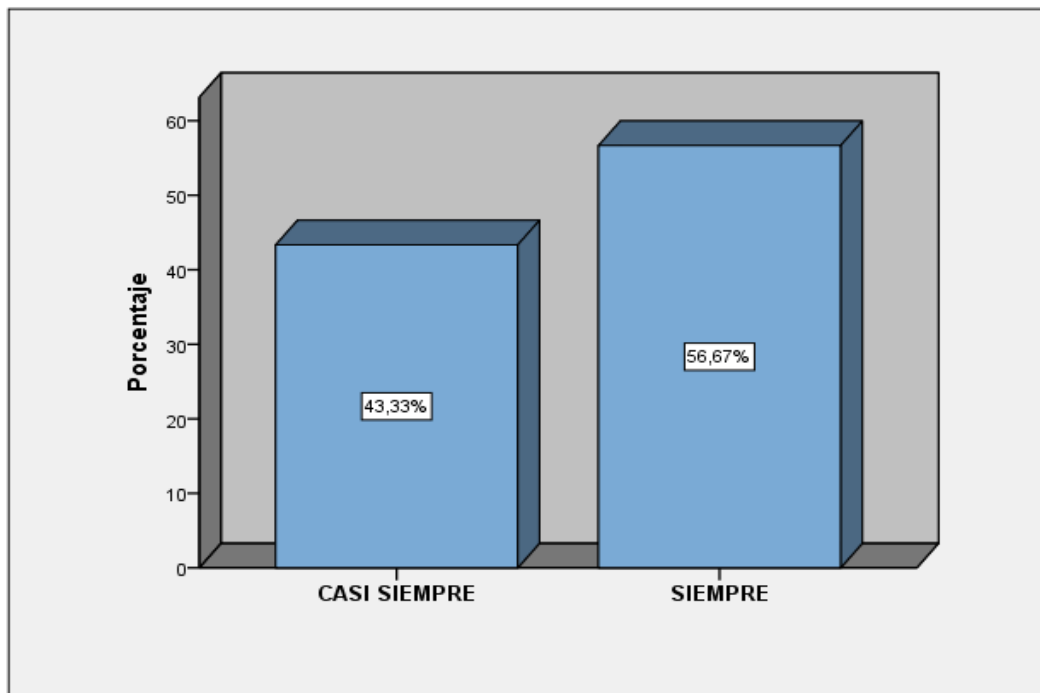


Figura 16 *En un problema con mis compañeros del trabajo formulo lineamientos para resolverlos*

Interpretación: La tabla 28 y la figura 16, podemos percibir que el 56.67% de los encuestados mencionaron que siempre en un problema con sus compañeros del trabajo formulan lineamientos para resolverlos. Asimismo, se puede observar que el 43.33 % de encuestados mencionaron casi siempre.

Tabla 29

Me gusta conformar equipos de trabajo con el personal de la empresa para realizar actividades en conjunto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	40,0
	SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

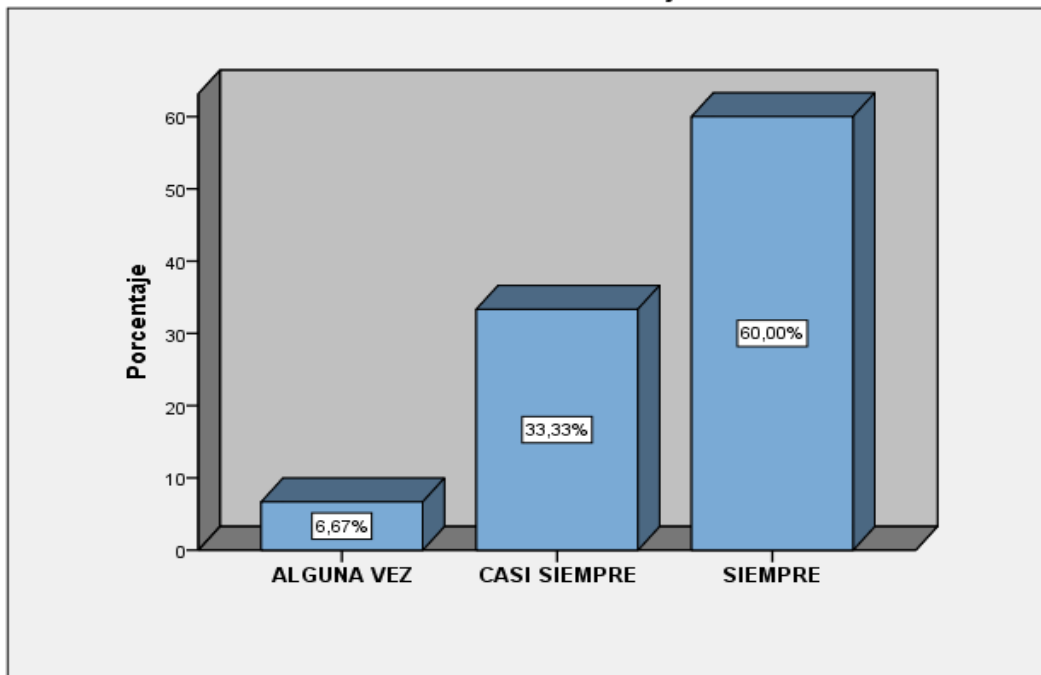


Figura 17 *Me gusta conformar equipos de trabajo con el personal de la empresa para realizar actividades en conjunto.*

Interpretación: Se percibe en la tabla 29 y la figura 17, que de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 60 % expresaron que Siempre les gusta conformar equipos de trabajo con el personal de la empresa para realizar actividades en conjunto. Además, un 33.33 % mencionaron casi siempre, y alguna vez 6,67%.

Tabla 30

Muestro habilidad para encajar y recuperarme rápidamente de los contratiempos o reveses.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	30,0
	SIEMPRE	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

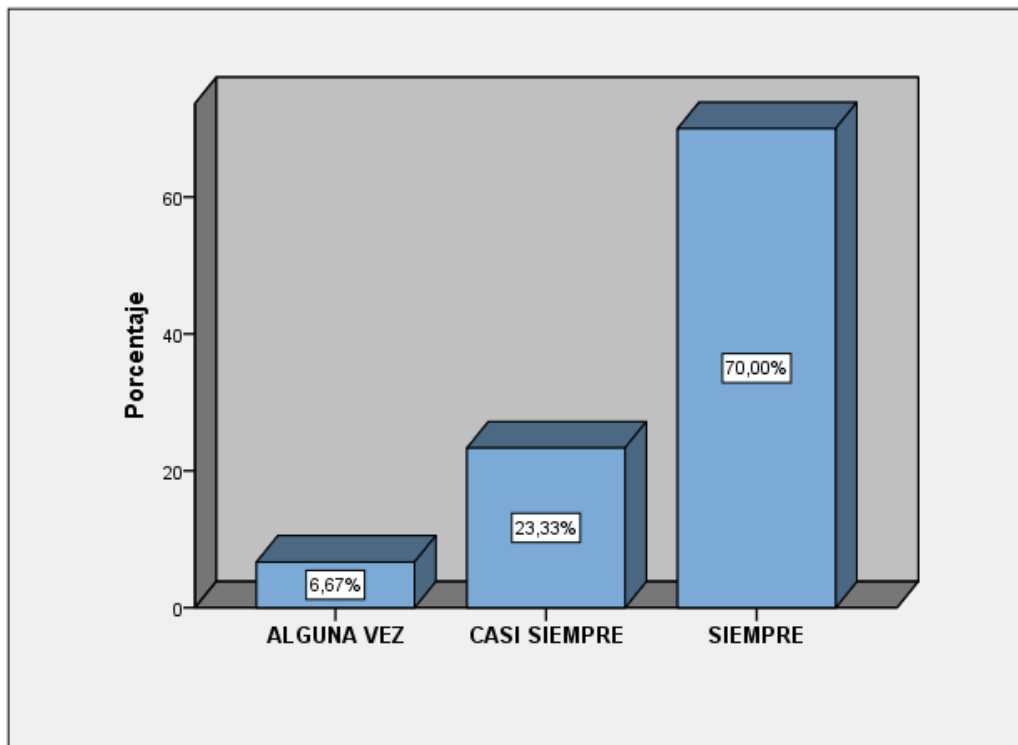


Figura 18 *Muestro habilidad para encajar y recuperarme rápidamente de los contratiempos o reveses.*

Interpretación: En la tabla 30 y la figura 18, se puede conocer que el 70 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre muestran habilidades para encajar y recuperar rápidamente de los contratiempos o reveses. Además, un 23,33 % mencionaron casi siempre y un %6,67 alguna vez.

Tabla 31

En la empresa de trabajo existe una buena relación entre los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
	SIEMPRE	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

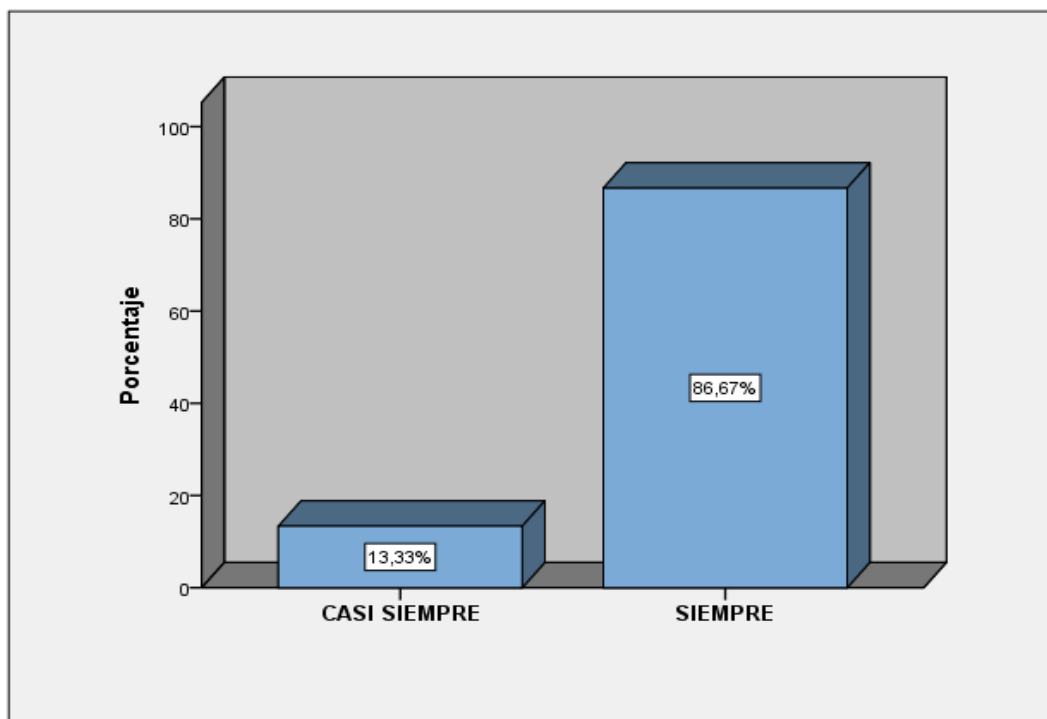


Figura 19 En la empresa de trabajo existe una buena relación entre los colaboradores

Interpretación: Se aprecia en la tabla 31 y la figura 19, que el 86,67% de los encuestados mencionaron que siempre en la empresa de trabajo existe una buena relación entre los colaboradores, es decir que el trabajo en equipo es percibido como espléndido, y el 13,33 % mencionó casi siempre. Con el resultado obtenido se puede mencionar que el trabajo en equipo favorece al crecimiento de la empresa de manera positiva.

Tabla 32

Dentro de la empresa todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	46,7
	SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

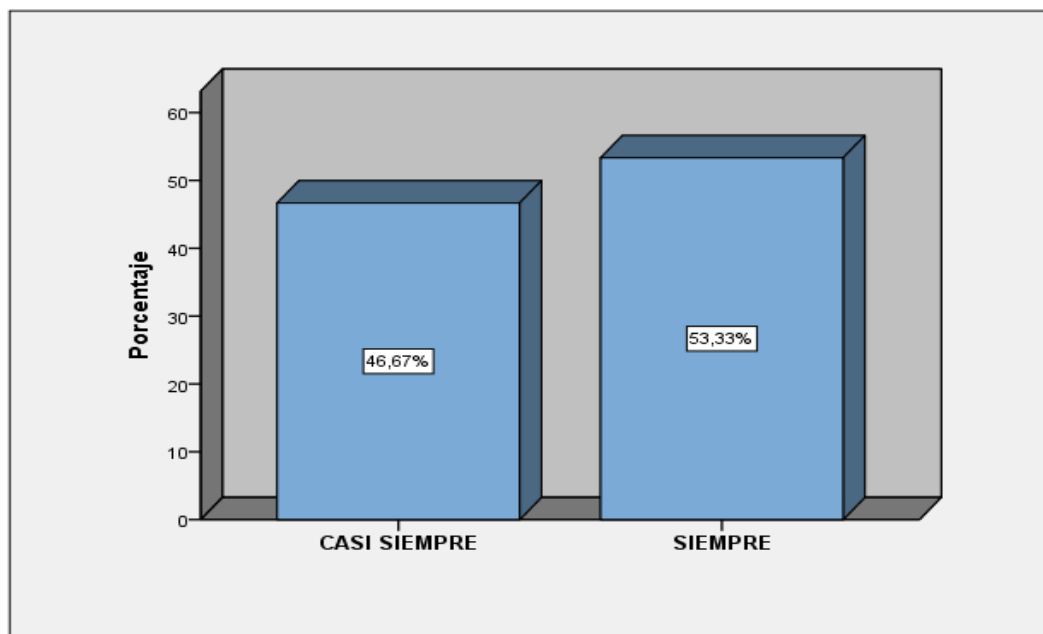


Figura 20 Dentro de la empresa todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.

Interpretación: En la tabla 32 y la figura 20, del total de los encuestado se puede ver que el 53.33 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre dentro de la empresa todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados. Igualmente, un 46,67 % mencionaron casi siempre se esfuerzan por lograr los objetivo en conjunto. El resultado obtenido representa de manera positiva a favor del trabajador y la empresa para el buen desempeño laboral dentro de sus funciones.

Tabla 33

La mayoría de las veces en la empresa compartimos la información laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

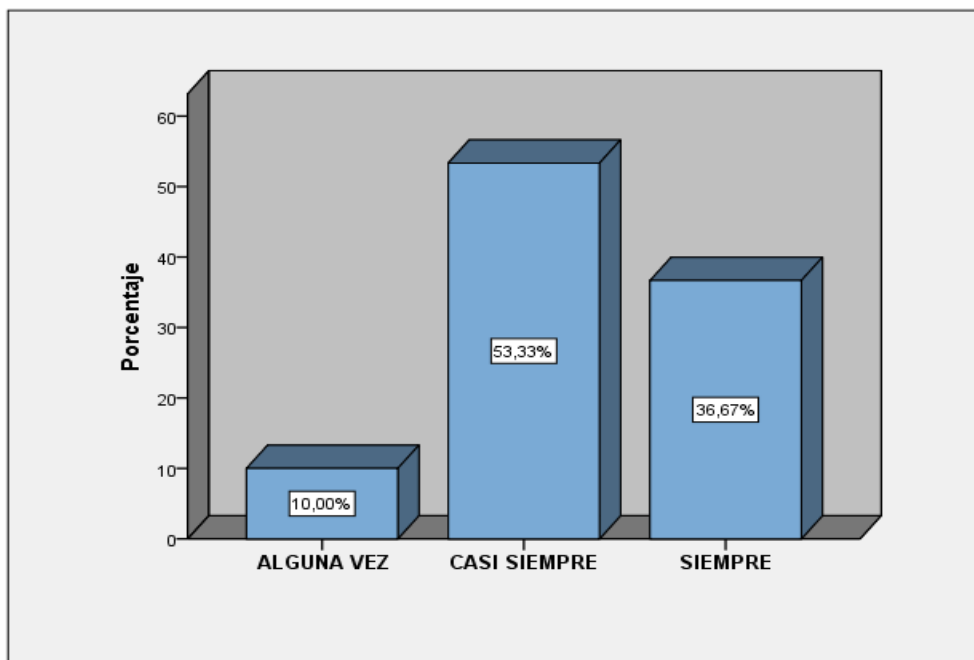


Figura 21 *La mayoría de las veces en la empresa compartimos la información laboral*

Interpretación: Se deriva en la tabla 33 y la figura 21, de un total de 30 encuestados, el 53,33 % expresaron que casi siempre la mayoría de las veces *en la empresa* compartimos la información laboral, seguido del 36,67 % que mencionaron que siempre comparten información laboral, además el 10%. Dijeron que Algunas vez comparten información laboral. Asimismo (Chiavenato 2009) en su dimensión de trabajo en equipo sostiene que la participación en grupo se caracteriza con respuestas e innovadores cambios positivos en cuanto al entorno de la empresa.

Tabla 34

La empresa reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal dentro de los plazos previstos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	53,3
	SIEMPRE	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

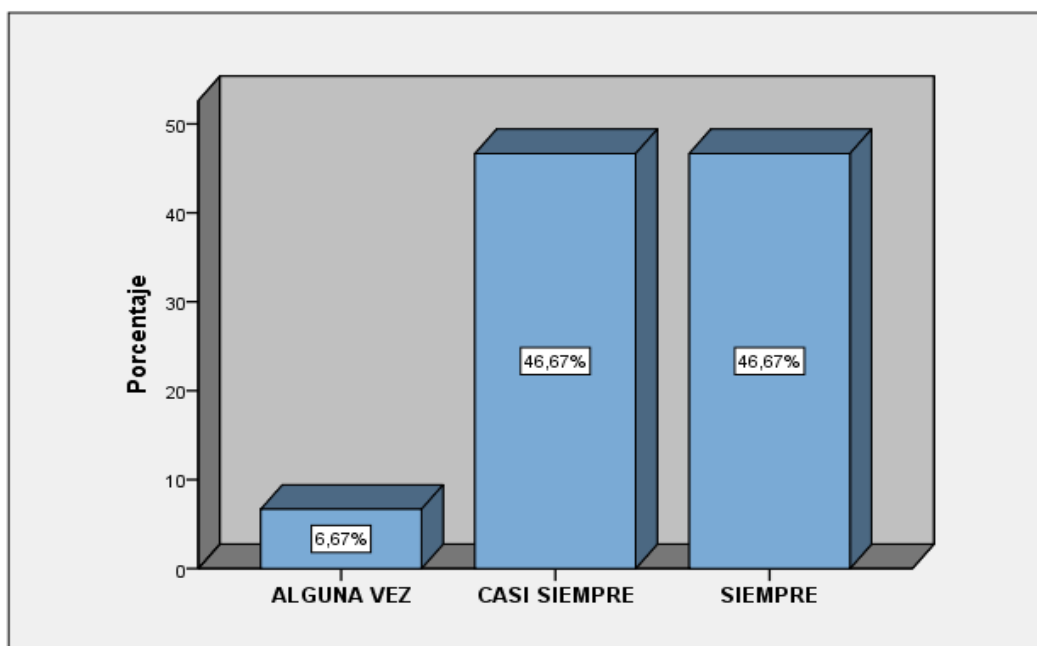


Figura 22 La empresa reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal dentro de los plazos previstos

Interpretación: Como se percibe en la tabla 34 y la figura 22, del total de los encuestado (100%) el 46.67 % mencionan que siempre la empresa reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal dentro de los plazos previstos. Asimismo, se puede observar que el mismo porcentaje de los encuetados (46.67 %) hacen referencia que casi siempre reconocen y cumplen con las necesidades laborales, y un 6,67% mencionaron que alguna vez reconocen y cumplen las necesidades. El resultado representa que la mayor parte del personal cuenta con una satisfaccion laboral positiva hacia la empresa.

Tabla 35

Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	SIEMPRE	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

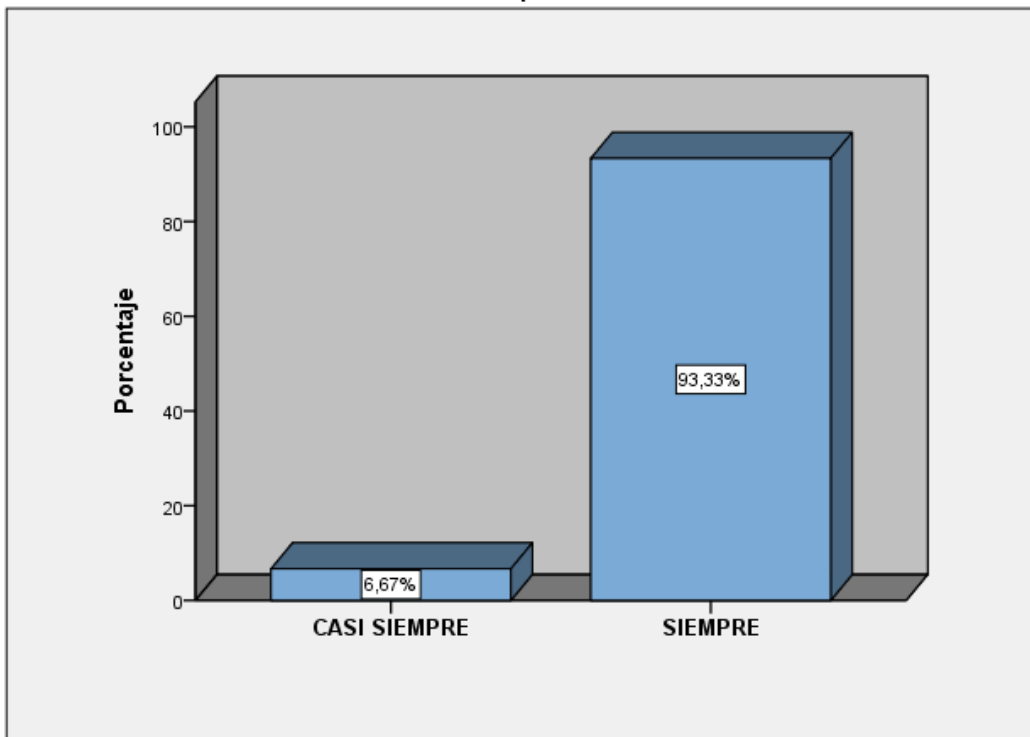


Figura 23 *Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa.*

Interpretación: En la tabla 35 y la figura 23, se puede observar que el 93.33 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa. Igualmente un 6,67 % de los encuestados mencionaron que casi siempre cuentan con las mismas oportunidades. El resultado obtenido representa que la empresa RealPez S.A.C cuenta con un alto nivel de satisfacción laboral positivo en entorno a su personal.

Tabla 36

Se preocupan los jefes por brindar un excelente clima laboral a sus colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

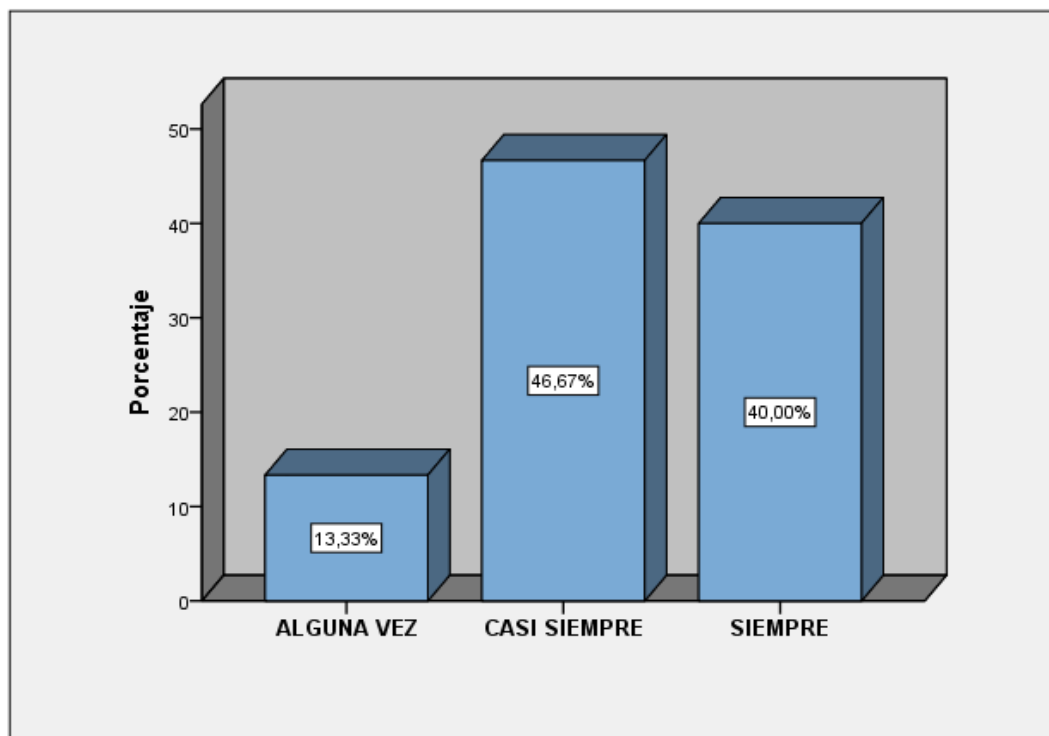


Figura 24 *Se preocupan los jefes por brindar un excelente clima laboral a sus colaboradores*

Interpretación: En la tabla 36 y la figura 24, de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 40 % expresaron que Siempre se preocupan los jefes por brindar un excelente clima laboral a sus colaboradores, y un 46,67 mencionaron Casi Siempre, Además, un 13,33 % Alguna Vez.

Tabla 37

En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor colaborador ascienda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	5	16,7	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	66,7
	SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

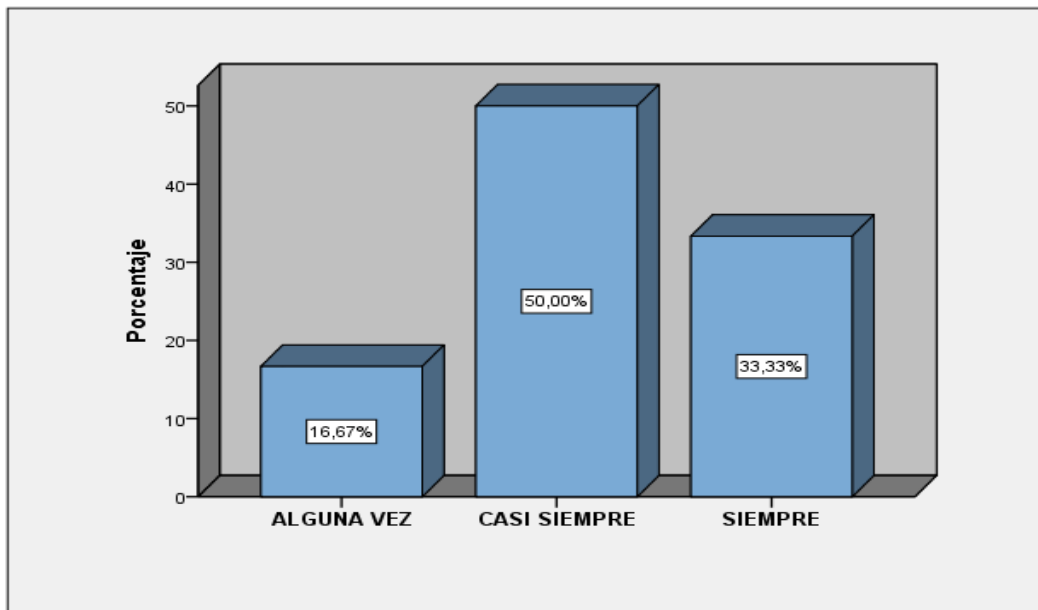


Figura 25 *En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor colaborador ascienda*

Interpretación: Se percibe en la tabla 37 y la figura 25, del total de los encuestados que el 33.33 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre en la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor colaborador ascienda, Asimismo, un 50 % de los encuestados mencionaron casi siempre existe ayuda para el mejor colaborador, y un 16,67% mencionaron que alguna vez. La compensación y beneficios ayudan al buen desempeño laboral, un buen trabajo se merece un reconocimiento por su esfuerzo positivo en cumplir sus funciones establecidas.

Tabla 38

Los ascensos para los colaboradores se manejan respetando los procedimientos de evaluación según políticas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	56,7
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

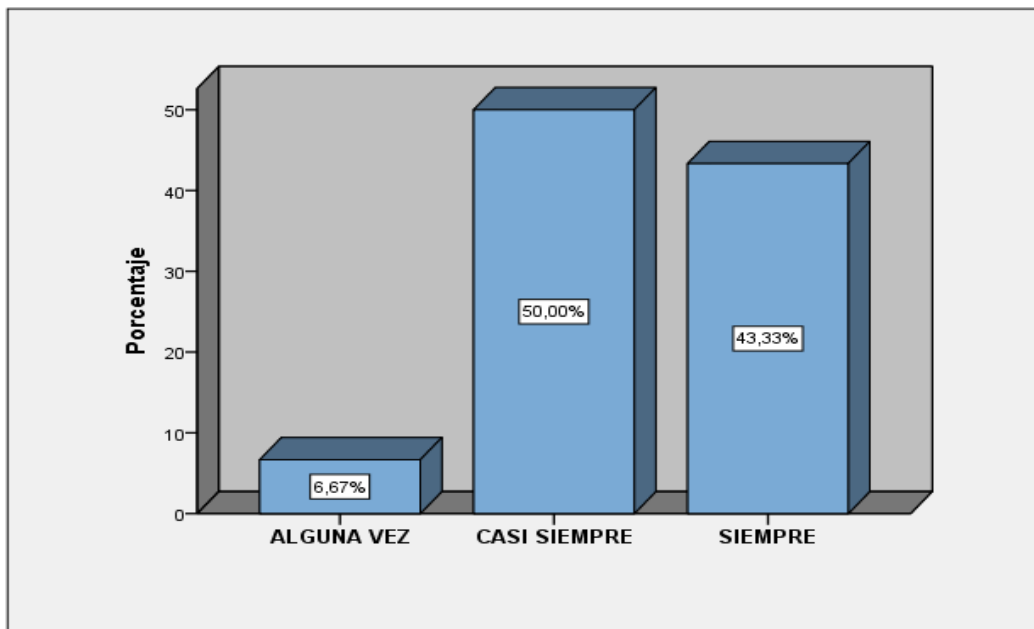


Figura 26 *Los ascensos para los colaboradores se manejan respetando los procedimientos de evaluación según políticas de la empresa*

Interpretación: En cuanto a la tabla 38 y la figura 26, se puede observar que un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 43.33 % expresaron que Siempre los ascensos para los colaboradores se manejan respetando los procedimientos de evaluación según políticas de la empresa. También, indicaron que el 50 % mencionaron que casi siempre, y un 6,67% mencionan que Alguna Vez respetaron los procedimiento de la evaluación. De la misma manera los beneficios obtenidos ayudan al desempeño laboral, que debe ser otorgado por los buenos resultados y esfuerzo positivo del personal.

Tabla 39

Los incentivos que reciben los colaboradores se dan por iniciativa de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
	SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

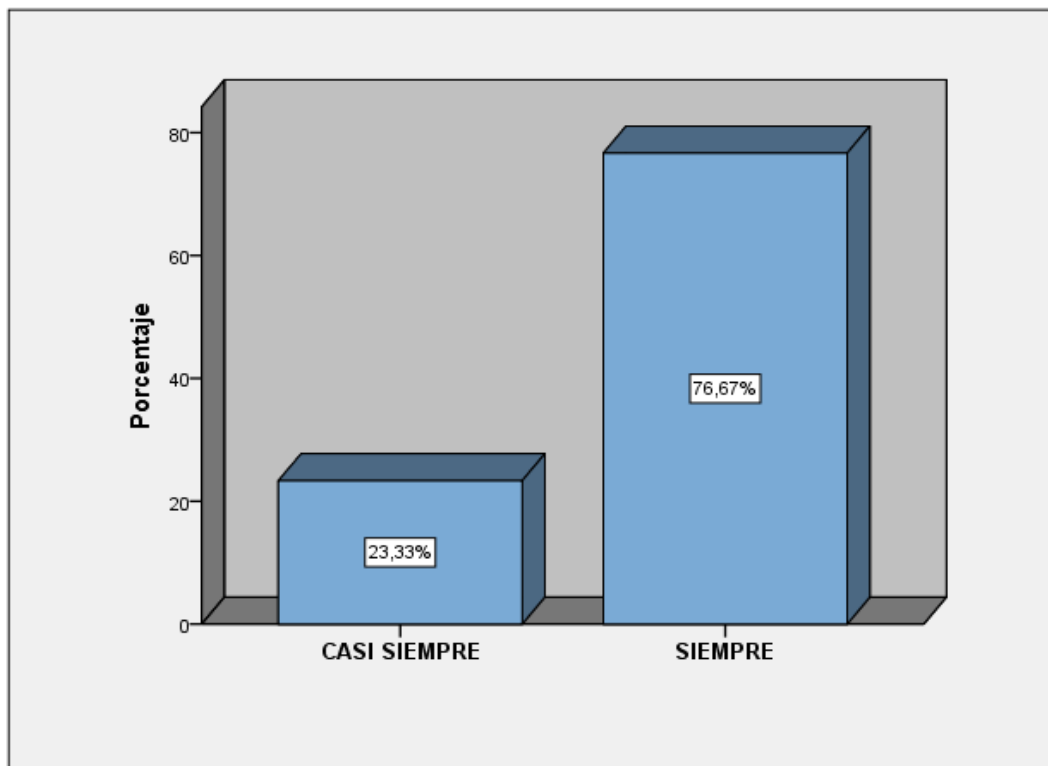


Figura 27 Los incentivos que reciben los colaboradores se dan por iniciativa de la empresa

Interpretación: En la siguiente tabla 39 y la figura 27, se encontró que el 76.67 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre los incentivos que reciben los colaboradores se dan por iniciativa de la empresa. Además un 23,33% indicaron que casi siempre. El resultado obtenido en el cuestionario refleja positivamente las relaciones entre el trabajador y el empleador, en cuanto a los incentivos obtenidos por un buen desempeño laboral.

Tabla 40

Los colaboradores comunican libremente sus ideas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	26,7
	SIEMPRE	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

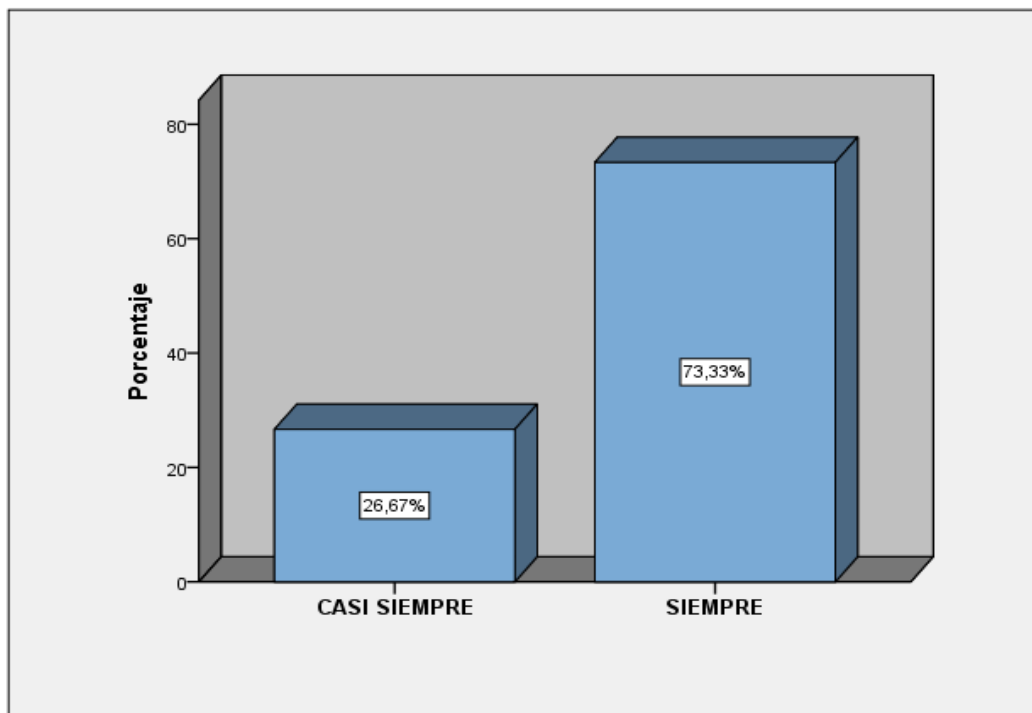


Figura 28 Los colaboradores comunican libremente sus ideas.

Interpretación: En la tabla 40 y la figura 28, se puede divisar que el 73.33 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre los colaboradores comunican libremente sus ideas. Al mismo tiempo, un 26,67% expresaron que casi siempre. El proceso de comunicación libre ayuda a la empresa a recolectar buenas ideas para futuros proyecto dentro de la empresa.

Tabla 41

La empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	ALGUNA VEZ	9	30,0	30,0	33,3
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	83,3
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

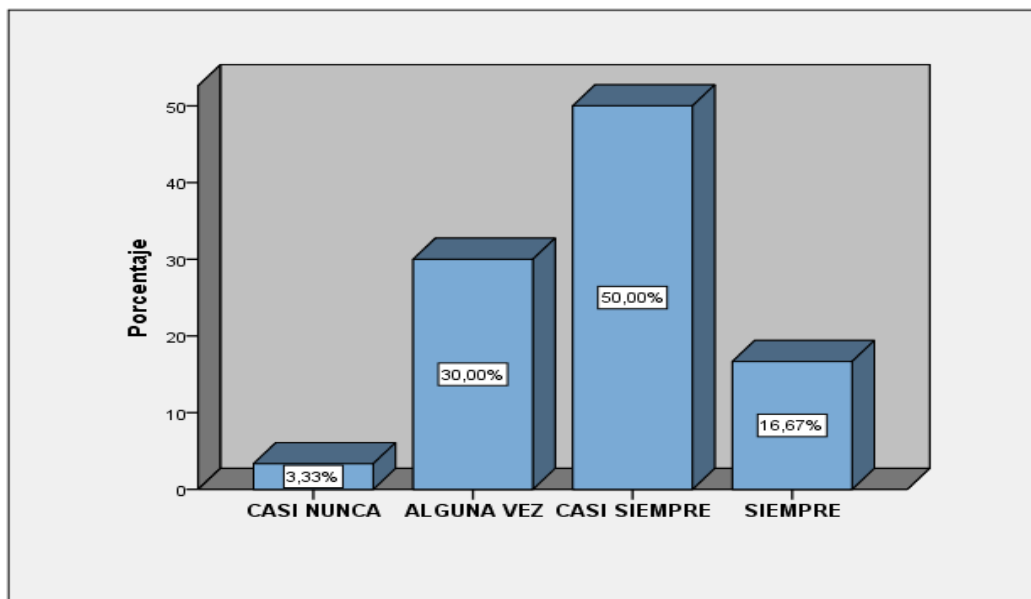


Figura 29 La empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas

Interpretación: Como se percibe en la tabla 41 y la figura 29, que el 50 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que casi siempre la empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas. Asimismo, indicaron en la encuesta que un 30 % alguna vez, y un 16,67% siempre seguido de un 3,33% que mencionan que casi nunca. Con respecto al resultado podemos decir que la empresa carece con un porcentaje intermedio la comunicación y relación internas es decir la falta de interconectarse con todo el personal con el fin de que la empresa tenga éxitos.

Tabla 42

La comunicación es adecuada en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	SIEMPRE	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

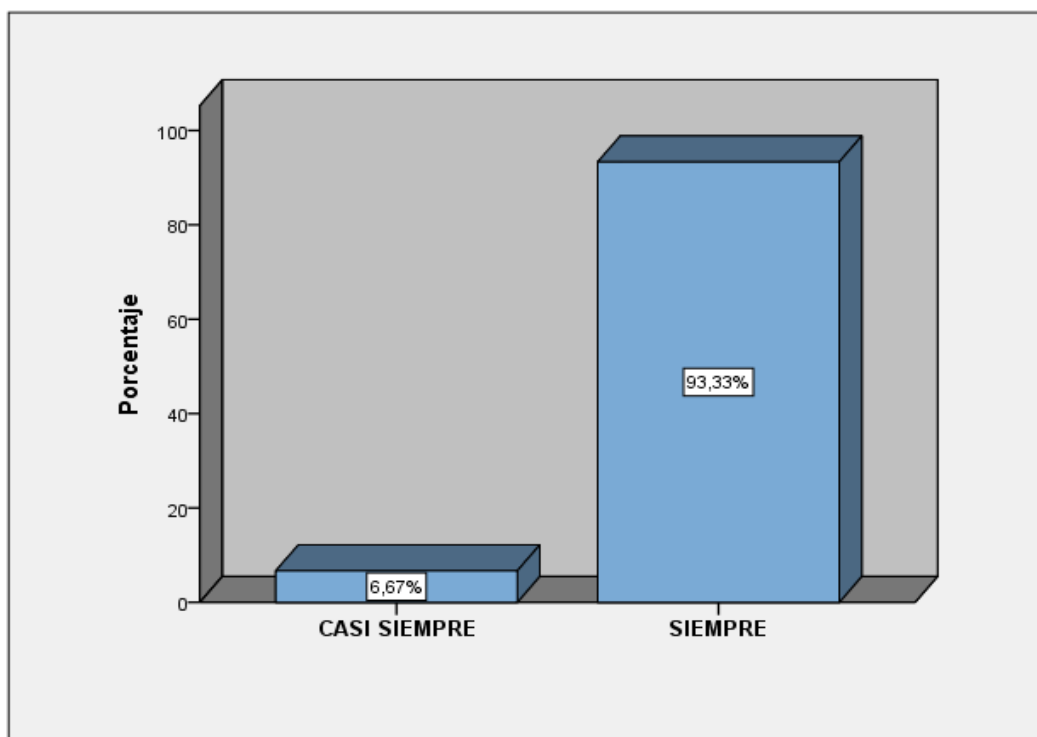


Figura 30 *La comunicación es adecuada en la empresa*

Interpretación: En la tabla 42 y la figura 30, se puede apreciar que el 93.33 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre la comunicación es la adecuado en la empresa. Al mismo tiempo, un 6,67% expresaron casi siempre. Contamos con un nivel alto de aceptación en cuanto a la comunicación entre el personal, esto ayuda a los trabajadores a desarrollarse adecuadamente en su desempeño laboral. Ya que la comunicación les ayudara a desenvolverse mejor en sus funciones laborales y personales.

Tabla 43

Se cumple con las metas u objetivos establecidos dentro del área de ventas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	50,0
	SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

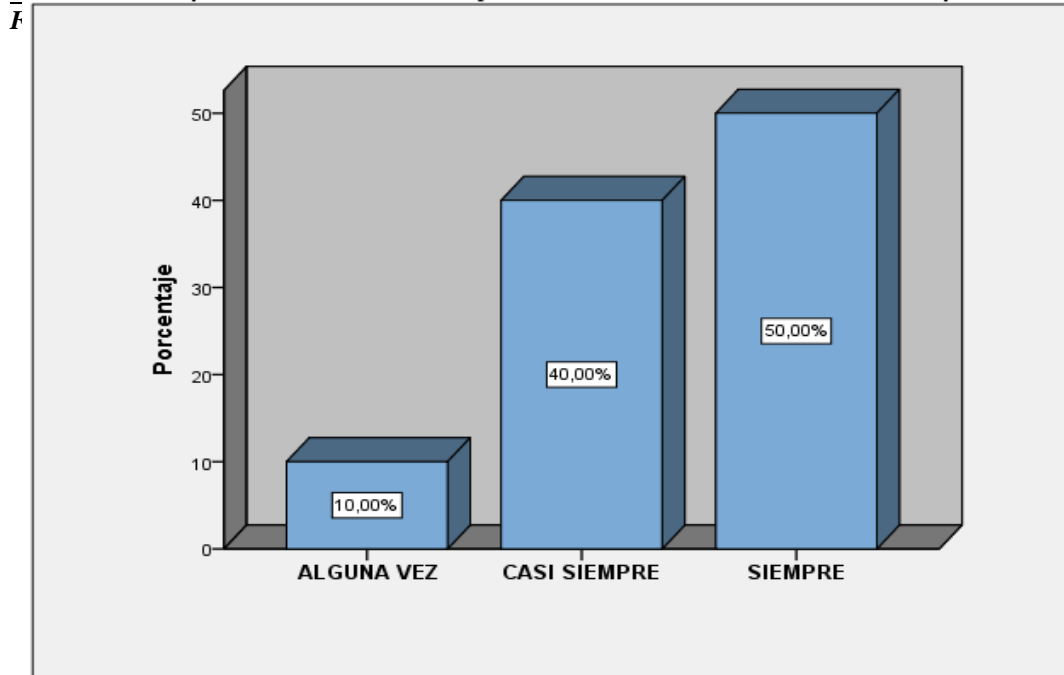


Figura 31 *Se cumple con las metas u objetivos establecidos dentro del área de ventas*

Interpretación: Se percibe en la tabla 43 y la figura 31, de un total de 30 encuestados (100%), encontramos que el 50 % expresaron que Siempre se cumple con las metas u objetivos establecidos dentro del área de ventas. También, indicaron que el 40 % casi siempre, y un 10 % mencionaron que Alguna Vez. En cuanto a las funciones esenciales los objetivos y metras establecidas por el empleador, va favoreces de manera positiva tanto a la empresa como el personal que trabaja.

Tabla 44

Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNA VEZ	1	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	20,0
	SIEMPRE	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 23. Elaboración propia

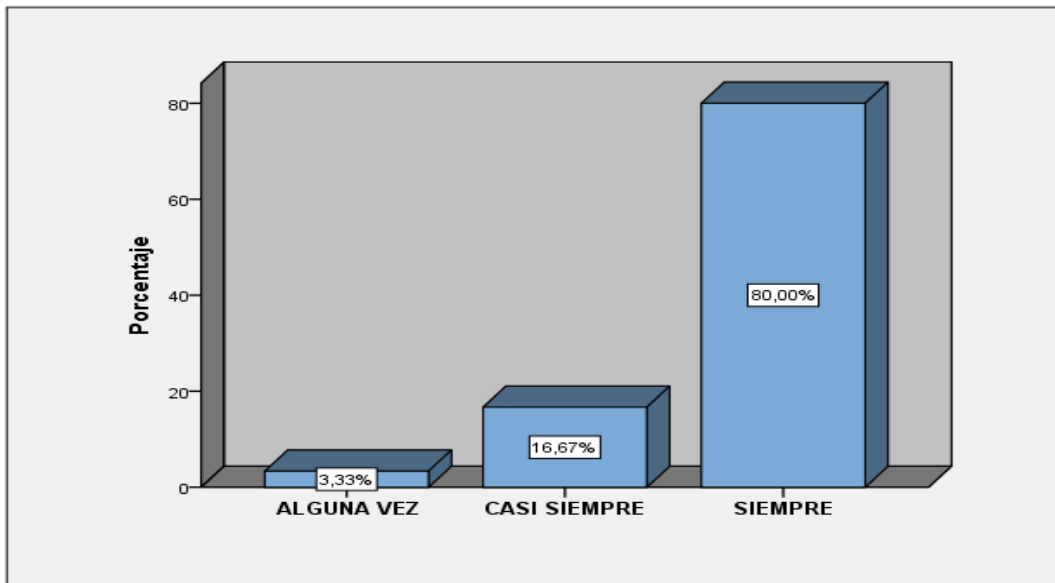


Figura 32 Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores

Interpretación: En la tabla 44 y la figura 32, se puede observar que el 80 % de los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C mencionaron que siempre existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores. Al mismo tiempo, un 3,33% mencionaron que alguna vez existe un seguimiento o evaluación del desempeño.