UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS
FACULTAD DE NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS
HUMANOS

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector
Rotal en el 2019

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Recursos Humanos

AUTOR(ES)

Alva la Rosa, Yelitza Cristina (ORCID 0000-0003-0950-817X)
Chávez Bayona, Jhoselyn Eugenia (ORCID 0000-0001-9295-2401)

ASESOR

Bartra Rivero, Karina Raquel (0000-0001-9879-3237)

Lima, 06 de junio del 2019

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis abuelitos, Uberlice La Rosa Abriojo y Hilda Nonato Villareal, a mi madre y mis hermanos. A mi abuelito por todo el apoyo incondicional, más que un abuelo fue un padre para mí, gracias por la confianza y la motivación para salir adelante. Mi abuelita por sus enseñanzas de vida y su inmenso amor. A mi mamá, Lily La Rosa Nonato, por su comprensión, apoyo, confianza y sus consejos. A mis hermanos, Sarita Alva, Jhonatan Fernández, Marlon Fernández y Alexandra La Rosa, por acompañarme y apoyarme en toda mi carrera profesional. Mi sobrino, Thiago Cueto, por darme amor y alegría en los momentos difíciles.

Yelitza Cristina Alva La Rosa

Dedico esta investigación a mis padres, hermana y tía. A mis padres Mauricio Chavez y Eugenia Bayona, por el ejemplo de familia que me dan, por su apoyo incondicional y por el inmenso amor que me demuestran día a día. A mi hermana Mariela Chavez por ser mi segunda madre, por siempre alentarme a seguir adelante sacando lo mejor de mí para vencer los obstáculos y sobre todo por el amor que me da a diario. A mi tía Carmen Enrriquez, por apoyarme y alentarme, y finalmente a Hans Romero, por ayudarme a cumplir mis objetivos trazados.

Jhoselyn Eugenia Chavez Bayon

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por otorgarnos vida y salud para poder cumplir un objetivo más.
A nuestros familiares por darnos ese apoyo y amor incondicional que funcionan como combustible para seguir adelante. A nuestra asesora Karina Bartra, por la paciencia, motivación, exigencia y apoyo durante toda la investigación.

Yelitza Cristina Alva La Rosa

Agradezco, a mi compañera de proyecto, por la confianza, disciplina, perseverancia y esfuerzo para que esta investigación salga lo más pulcra posible, ya que, sin ella, nada de esto hubiera sido posible. A las trabajadoras de las empresas por apoyarnos dándonos las facilidades para obtener la información necesaria para esta investigación.

Jhoselyn Eugenia Chavez Bayona

RESUMEN

La presente investigación se orienta a determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Para cumplir con el objetivo y medir las variables de este proyecto, se utilizó una encuesta tipo Likert. Esta se aprobó y fue validada para su aplicación en el contexto peruano. Para la construcción de dicho instrumento se utilizaron 4 dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones de desempeño laboral. Así mismo, la metodología empleada en esta investigación es de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores del sector retail de las tiendas de Saga Falabella, Iberotex y Ripley, quienes respondieron una encuesta utilizando la escala de respuesta de Likert de cinco puntos.

Se realizó la prueba de hipótesis de ambas variables, obteniendo un valor “P” igual a 0.001, lo cual nos indica que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. que indica que ambas variables no tienen relación. Por lo tanto, se puede afirmar que la inteligencia emocional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. También se halló la correlación de spearman para conocer el grado de relación de ambas variables, dándonos un resultado de 0,715.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación y clima laboral.

ABSTRACT

The present investigation is oriented toward the relationship between emotional intelligence and work performance. To meet the objective and measure the research variables, a Likert survey was used for the present study. The Likert type survey was tested and validated for its application in the Peruvian context.

For the construction of this instrument, the four dimensions of emotional intelligence and the dimensions of work performance were oriented. Likewise, the methodology used is descriptive correlational type with a quantitative and cross-sectional approach. The sample consisted of all workers in the retail sector of Saga Falabella, Iberotex and Ripley stores of the districts of San Isidro, who answered a survey using the Likert response scale of five points.

The hypothesis test of both variables was performed, obtaining a "P" value equal to 0.001, which indicates that there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis. which indicates that both variables have no relationship. Therefore, we can say that emotional intelligence has a direct and positive relationship with the work performance of workers in the retail sector in 2019. We also found the correlation of spearman to know the degree of relationship of both variables, giving us a Reversed 0.715.

Key words: Emotional intelligence, work performance, motivation and work environment.

TABLA DE CONTENIDOS

4. [INDICE GENERAL

4. [INDICE GENERAL..... V

1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO..... 1

1.1.1. Antecedentes de la investigación..... 1

1.1.2. Antecedentes Internacionales 1

1.1.3. Antecedentes Nacionales 3

1.1. BASES TEÓRICAS 6

1.1.1. Variable Independiente: Inteligencia Emocional 6

1.1.1.1. Definiciones de Inteligencia Emocional 4 autores 6

1.1.1.2. Dimensiones de la Inteligencia Emocional 8

1.1.1.2.1. Conciencia de uno mismo o autoconciencia emocional..... 8

1.1.1.2.2. Autorregulación o autocontrol emocional..... 9

1.1.1.2.3. Habilidades sociales o relaciones interpersonales 10

1.1.1.2.4. Empatía o reconocimiento de las emociones de los demás 11

1.1.1.2.5. Automotivación..... 12

1.1.1.3. El modelo de los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional 12

1.1.1.3.1. Conocimiento emocional, 13

1.1.1.3.2. Aptitud emocional 13

1.1.1.3.3. Profundidad Emocional 14

1.1.1.3.4. Alquimia emocional..... 15

1.1.1.4. Medición de la Inteligencia Emocional..... 16

1.1.1.4.1. Medición mediante auto – informes y cuestionarios 16

1.1.1.4.2. Medidas de ejecución de la inteligencia emocional..... 17

1.1.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral..... 18

1.1.2.1. Definiciones de Desempeño Laboral 18

1.1.2.2. Dimensiones del desempeño laboral 19

1.1.2.2.1. Desempeño de tarea 19

1.1.2.2.2. Desempeño contextual..... 19

1.1.2.3. Evaluación del desempeño 20

1.1.2.3.1.	Propósito de la evaluación del desempeño	21
1.1.2.3.2.	Ventajas y desventajas de la evaluación del desempeño	21
1.1.2.3.3.	Métodos para la evaluación del desempeño	22
2.	CAPÍTULO II. PLAN DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
2.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
2.2.1.	Problema general	26
2.2.2.	Problemas específicos	26
2.3.	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	27
2.3.1.	Hipótesis general.	27
2.3.2.	Hipótesis específica.	27
2.4.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.4.1.	Objetivo general	28
2.4.2.	Objetivo específicos	28
2.5.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.6.	LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.	CAPITULO III. METODOLOGÍA DE TRABAJO	31
3.1.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	31
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.3.1.	Población	31
3.3.2.	Muestra.....	34
3.4.	TÉCNICAS DE MUESTREO	34
3.5.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVA.....	34
3.6.	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
3.7.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.7.1.	Descripción del instrumento	37
3.7.2.	Técnicas y procesamientos de análisis de datos	38
4.	CAPITULO IV: DESARROLLO	39
4.1.	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	39
4.1.1.	Análisis descriptivo de la Muestra.....	39

Genero	39
4.1.2. Edades.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.3. Análisis descriptivos de las Variables	41
Variable Inteligencia Emocional	41
4.1.4. Variable Desempeño Laboral	42
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	43
4.2.1. Prueba de hipótesis	43
4.2.1.1. Hipótesis general	43
4.2.1.2. Hipótesis Específica 1	44
4.2.1.3. Hipótesis Específica 2	45
4.2.1.4. Hipótesis Específica 3	47
4.2.1.5. Hipótesis Específica 4	48
5. CAPITULO V: ANALISIS DE RESULTADOS	39
6. CONCLUSIONES	53
7. RECOMENDACIONES	55
[ANEXOS].....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de inteligencia emocional.	35
Tabla 2: Matriz de operacionalización de Desempeño Laboral.	36
Tabla 3: Genero de los trabajadores del sector retail en el 2019.....	39
Tabla 4: Edades de los trabajadores del sector retail en el 2019.	40
Tabla 5: Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del sector retail en el 2019..	41
Tabla 6: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.....	42
Tabla 7: Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral;	Error! Marcador no definido.
Tabla8:Relación entre la inteligencia emocional a partir del conocimiento de nuestras propias emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019	45
Tabla 9: Relación de la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.....	46
Tabla 10: Descubrir la relación entre la inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.....	47
Tabla 11: Identificar la relación entre la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Edades de los trabajadores del sector retail en el 2019.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura2: Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del sector retail en el 2019.</i>	<i>41</i>
<i>Figura 3: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019....</i>	<i>42</i>

1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1.1. Antecedentes de la investigación.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Ayala y Cardona (2016), en su investigación titulada Emociones y desempeño laboral tuvieron como objetivo realizar un recorrido histórico en el surgimiento y estudio de la emoción, haciendo un constructo teórico, donde se muestran los componentes principales de la misma, tales como el neuro-fisiológico, conductual y cognitivo, para así articularlo con lo que concierne al desempeño laboral y la influencia que tiene la emoción en el rendimiento laboral del individuo. En su investigación concluyeron que las personas que tienen un mejor manejo de las emociones reflejan una eficiencia mucho mayor, tanto en el contexto laboral como en los diferentes ámbitos de su vida, capacidad que puede desarrollarse y mejorarse siempre y cuando el individuo sea consciente de sus estados de ánimo y tenga la facultad de controlar lo negativo de las emociones. Esta información es muy relevante para nuestra investigación, debido a que nos da una noción más clara de nuestras variables y cuál es la relación entre ellas.

Blas, Gutiérrez, Jara y Julián (2016), en su investigación, titulada El liderazgo situacional como herramienta de gestión para crear el desempeño y crear valor en las medianas empresas de Lima. Buscaron demostrar que, si los jefes emplean el liderazgo situacional en las empresas, mejorarían el desempeño de los colaboradores, creando valor para la organización. Ello se lograría, gracias a que es una herramienta recíproca entre ambas partes. De este modo, se obtendrán colaboradores de alto rendimiento, capaces de asumir nuevos retos, generando una ventaja competitiva en la empresa. Dicha investigación, nos ayuda entender que el desempeño es el resultado a los estímulos externos al individuo.

Carmona, Vargas y Rosa (2016), en su investigación titulada Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, buscaron identificar la

existencia de relación entre ambas variables, así como el tipo de relación, partiendo de una relación de influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Y llegaron a la conclusión que no existen suficientes soportes metodológicos para realizar un análisis más profundo, sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Dicha investigación es muy importante para nuestro trabajo. Debido a que, será nuestro punto de inicio para identificar la relación existente entre ambas variables

Catalina Guardiola y Karla Basurto (2015), en su investigación Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México, su objetivo es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, el resultado de esta investigación fue que si existe relación positiva y significativa, en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral, auto percibido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa. Este artículo nos ayuda a nuestra investigación a conocer la relación significativa entre ambas variables y observar que los factores como años de estudios y niveles académicos tienen que ver con el aumento o disminución de inteligencia emocional.

Dayana Vásquez (2018) en el artículo ¿Por qué la inteligencia emocional es importante en el servicio al cliente? explica la importancia de la inteligencia emocional en el servicio al cliente al momento de lidiar con clientes conflictivos, para lo cual hace mención a los 5 componentes de la inteligencia emocional; como, conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación interna, empatía y habilidades social, estos nos ayudan hacer un análisis de nosotros mismos y de esta manera entender a los demás, la frase que ella menciona es que; si no se sabe manejar las emociones, no importa que tan inteligente sea usted, no va a llegar muy lejos. Para Dayana el servicio al cliente se trata de comunicación. Sin emociones, para las personas, puede ser difícil encontrar un terreno común; ya que las emociones nos permiten comprender cómo se siente la otra persona, por lo cual, si se desea adaptar la comunicación al estado de ánimo de los clientes, se debe trabajar para mejorar la inteligencia emocional. Este artículo complementa

en nuestra investigación, ya que nos ayuda entender que, para el trabajo es importante la inteligencia emocional y nos muestra tres habilidades como; la conciencia emocional, capacidad de aprovechar las emociones y aplicarlas a las tareas, y la capacidad de controlar las emociones, el cual todas estas son muy útiles en el servicio al cliente, pues ayuda a resolver problemas y hacer una experiencia positiva.

Guillermo Cortes (2018), en el artículo, La importancia de la inteligencia emocional en una negociación, de la revista Informa BTL relata sobre que, el ingreso en una negociación puede generar algún tipo de conflicto por las diferentes ideas que tiene cada uno de los negociantes, es por ello que es relevante que los implicados deben saber cómo manejar sus emociones, ser empáticos, establecer conexión con la otra persona, de esta manera se genera cierta influencia en esta persona y se deja entender las ideas o propuestas que tiene para cerrar una negociación. Este artículo nos ayudará a comprender la importancia de la inteligencia emocional que deben tener el personal para realizar negociaciones que beneficien a la organización.

Araujo y Leal (2007) en su investigación titulada, inteligencia emocional y desempeño en las instituciones de educación superior pública. Tuvieron como propósito fundamental determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo de las instituciones de educación superior pública del estado Trujillo. Al finalizar dicha investigación llegaron a la conclusión que, si existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, también concluyeron que, mientras más complejo es el trabajo más necesario es la inteligencia emocional en los colaboradores. La citada investigación nos proporciona bases teóricas para poder dirigir nuestra investigación en función de aprobar nuestra hipótesis.

1.1.3. Antecedentes Nacionales

Almanza Calderón, Vega, Casas y Palomares (2018). Buscaron describir la relación entre el aprendizaje y el desempeño organizacional. En su investigación

titulada Aprendizaje y desempeño organizacional, bajo el enfoque de las teorías organizacionales. Concluyendo que el aprendizaje juega un importante papel organizacional, en el actual contexto, donde el conocimiento es considerado como un recurso clave en el rendimiento y la mejora de la competitividad de las empresas, por contribuir significativamente a la ventaja competitiva sostenible y a la posición estratégica de las organizaciones. Dicha información es importante para nuestra investigación, ya que nos muestra que el desempeño laboral está en función del aprendizaje y nos deja abierta la posibilidad que esté sujeta a otros factores.

Carrasco (2013), en su investigación titulada Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de farmacia y bioquímica en Huancayo, tuvo como objetivo, determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Llegando a la conclusión que las personas con un nivel adecuado de inteligencia emocional pueden manejar las exigencias del entorno, controlando sus emociones, comunicándose de forma activa y proyectando una actitud optimista ante la vida. La información obtenida en esta investigación, nos ayuda a comprender que si existe una relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Por lo tanto, se puede asumir que también tiene relación con el desempeño laboral.

Hirota y Pino en su investigación (2016), titulada Metodología para diagnosticar el equilibrio de carga laboral y el desempeño, tuvo como objetivo Desarrollar una metodología para lograr el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño, al finalizar dicha investigación demostraron el desequilibrio que existente entre la carga laboral y el desempeño. Así mismo; se estableció la relación entre las mismas variables. Dicha información es relevante para nuestra investigación, ya que nos expone una variable que tiene una relación inversamente proporcional con el desempeño.

Tacza (2016), en su investigación titulada Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la motivación y el desempeño

laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora industrial líder S.A. Partiendo de la teoría de motivación laboral en las organizaciones de MCClelland. Al finalizar la investigación concluyó que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral. Con dicha investigación podemos corroborar que el desempeño laboral es una variable que es afectada positivamente o negativamente por factores externos del individuo, pero relacionados a la empresa.

Vilchez y Miguel (2018), en su investigación titulada Inteligencia emocional y espiritualidad en estudiantes universitarios ayacuchanos. Buscan hallar la relación entre inteligencia emocional y espiritualidad, aplicaron el cuestionario del Trait Meta- Mood Scale – 24, la escala de inteligencia emocional y el cuestionario de espiritualidad, ambos cuestionarios fueron adaptados a la población peruana y a la realidad ayacuchana. Al finalizar la investigación, llegaron a la conclusión que Ambas variables se relacionan de forma directa positiva. Dicha investigación es relevante para nuestro trabajo, debido a que, nos permite identificar un factor que aumenta la inteligencia emocional de los peruanos.

José Fernández-Freire (2018), en el artículo de la revista Adecco news letter, relata sobre la inteligencia emocional en el sector retail, esta industria está sujeta a una serie de características intrínsecas como horarios comerciales, turnos de trabajo cambiantes o relación estresante con el cliente que pueden generar cierta insatisfacción entre los empleados. Para lo cual recursos humanos deberá potenciar la inteligencia emocional entre sus colaboradores generando compromiso entre ellos y la empresa. En este artículo se menciona varios beneficios que genera la inteligencia emocional como, mayor productividad, más ventas, estabilidad de los empleados, satisfacción de los trabajadores, mejor servicio y atención al cliente, mejora de la comunicación organizacional y mejora en el manejo de situaciones difíciles; el cual nos ayuda a la investigación a tener un claro panorama de inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector retail.

Carmen Garcia (2014), en su tesis denominada Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la empresa Topsa Retail S.A.C. Huancayo 2014, tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y las ventas de los colaboradores de la empresa. Al finalizar su investigación se llegó a la conclusión que hay una relación significativa directa entre la inteligencia emocional, el autoconocimiento, la automotivación y el autocontrol de las relaciones personales y las ventas. Esta tesis nos ayuda a ampliar el panorama en el sector en el que se va a centrar nuestra investigación, ya que nos da un claro ejemplo de lo importante que es fomentar la inteligencia emocional en los trabajadores para el aumento de productividad (ventas) en la empresa.

Del Águila, Fernández y Zarate (2016), realizaron una investigación titulada Las Habilidades Humanas en el Desempeño Organizacional: un estudio correlacional en el bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima. Teniendo como objetivo identificar la relación entre las habilidades humanas y el desempeño organizacional. Llegando a la conclusión que si existe relación significativa entre las habilidades humanas y el desempeño Organizacional. Esta información nos ayuda a integrar un factor más que tiene influencia en el desempeño laboral, una variable de nuestra investigación.

1.1. Bases teóricas

1.1.1. Variable Independiente: Inteligencia Emocional

1.1.1.1. Definiciones de Inteligencia Emocional 4 autores

Daniel Goleman define a la inteligencia emocional como:

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el desempeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras

facultades racionales y, por último – pero no, por ello menos importante – la capacidad de empatizar y confiar en los demás. Goleman (pp. 75).

Por otro lado, Antonio Galindo afirma que la inteligencia emocional es:

La capacidad de identificar, reconocer y saber cuáles son los mecanismos, que hay dentro de nosotros, que nos hacen aferrarnos a los demás y a las situaciones como si de ellas dependiera nuestra identidad como personas. Galindo (pp. XI).

A su vez, Mayer y Salovey, definen a la inteligencia emocional como:

La habilidad para percibir emociones para acceder y generar emociones que facilitan el pensamiento: para comprender emociones y el conocimiento emocional, y para de forma reflexiva regular emociones que promuevan tanto el crecimiento emocional como el intelecto. Mayer y Salovey (pp. 27).

Por su parte, Reuver Bar-On la define como: “Una serie de capacidades que determinan cómo percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones y expresamos los sentimientos”. También la define como, “la capacidad que nos ayuda a entender cómo se sienten los demás y a relacionarnos con ellos, así como a enfrentarnos diariamente con peticiones, desafíos y presión en el trabajo.” Manum Consulting Group (2014)

Basándonos en la información mencionada, entendemos la Inteligencia emocional como: La capacidad de conocer y comprender nuestras emociones, para aprender a gestionarlas de manera adecuada ante cualquier situación de conflicto o amenaza (estímulos externos), con el fin de saber actuar antes los demás.

1.1.1.2. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Existen 5 dimensiones en la Inteligencia emocional que ayudan analizar a la persona desde la autoconciencia, como piensa, como se siente y como esto se ve reflejado en su comportamiento con los demás.

1.1.1.2.1. Conciencia de uno mismo o autoconciencia emocional

Para entender cómo desarrollar la inteligencia emocional primero, se debe ser capaz de conocerse así mismo, es decir saber que están sintiendo y por qué, comprender y conocer la causa de los vínculos entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones, y ver como estos impactan sobre su rendimiento. Goleman (2009)

Según Goleman en su libro la práctica de la inteligencia emocional menciona que:

La conciencia emocional comienza estableciendo contacto con el flujo de sentimientos que continuamente nos acompaña y reconociendo que estas emociones tiñen todas nuestras percepciones, pensamientos y acciones, un reconocimiento que nos permite comprender el modo en que nuestros sentimientos afectan también a los demás. (pp. 86-87)

Es decir, la manera en que se percibe estas emociones suelen verse reflejadas en nuestras acciones, muchas veces se suele interpretar las palabras de una manera y se actúa a la defensiva, cuando en realidad las intenciones de la otra persona fueron diferentes, las emociones se perciben de acuerdo a nuestras acciones.

La autoconciencia emocional en el trabajo es clave para entender las fortalezas y debilidades. Según Cristina Casado en su libro entrenamiento emocional en el trabajo detalla lo siguiente:

“Hay personas que tienden a responsabilizar a factores externos de sus problemas o desgracias. Trasladando esta tendencia de conducta al ámbito profesional, nos encontramos con un trabajador que ante errores o fallos propios culpabilizará a otros o a la propia organización. La investigación en el ámbito laboral ha demostrado que aquellos individuos con una adecuada autoconciencia son más conscientes de sus habilidades y limitaciones, y con mayor probabilidad buscan retroalimentación, aprenden de sus errores y detectan donde necesitan mejorar” (cap2)

En el ámbito laboral es muy importante saber manejar las emociones, para lo cual se requiere de un análisis interno sobre lo que sentimos y lo que pensamos, si estamos reaccionando mal por como percibimos la situación lo que se debe hacer es identificar, esos puntos ciegos que nosotros no vemos pero que los demás si ven, de esta manera se mejorarán las actitudes y sobre todo si se tiene gente al mando, no se puede reaccionar de manera impulsiva porque se estaría perjudicando la estabilidad emocional y la productividad de los trabajadores.

Por último, se debe tener en cuenta que las personas incapaces de reconocer que es lo que sienten están en desventaja, porque de cierta manera, son unos analfabetos emocionales que ignoran un dominio de la realidad esencial tanto para el éxito personal como laboral.

1.1.1.2.2. Autorregulación o autocontrol emocional

El autocontrol es la capacidad de saber gestionar nuestras emociones sean de forma positiva o negativa y que se vean reflejada en nuestras acciones de manera adecuada. El autocontrol tiene una relación directa con la comunicación asertiva, pue esta nos permite interactuar con los demás sin dañar o herir con las palabras que se usa (Casado 2009)

Esta capacidad ayuda a guiar los estados internos de uno mismo, impulsos y recursos con el fin de auto-dominarse que significa llevar el control de las emociones y poder expresarlo de manera adecuada; pues de nada sirve conocer las emociones, no poder ser controladas y seguir reaccionando mal.

Según Goleman en el libro la práctica de la inteligencia emocional menciona lo siguiente:

“Para cuando hablamos de autocontrol emocional no estamos abogando, en modo alguno, por la negación o represión de nuestros verdaderos sentimientos. El mal humor, por ejemplo, también tiene su utilidad; el enojo, la melancolía y el miedo pueden llegar hacer también fuentes de creatividad, energía y comunicación, el enfado puede constituir una intensa fuente de motivación, especialmente cuando surge de la necesidad de reparar una injusticia o un abuso; el hecho de compartir la tristeza puede hacer que las personas se sientan más unidas y la urgencia nacida de la ansiedad, siempre que no llegue a tribularnos, puede alentar la creatividad.” (Pp. 121)

Es decir, no necesariamente todas las emociones negativas se deben dejar de expresar, si no ser asertivos a la hora expresar lo que sentimos

1.1.1.2.3. Habilidades sociales o relaciones interpersonales

Es la capacidad para interactuar con las personas, según Vicente Caballo podemos definirlas como el conjunto de conductas de un individuo en un contexto interpersonal, que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás y de forma que se resuelvan los problemas inmediatos y se minimice la probabilidad de que surjan otros(pp,7)

Las situaciones externas establecen la manera de pensar de la persona, ya que fomentan sentimientos determinados, que, a su vez, estipulan la forma de actuar. Ontorio (2018)

Fuente: Mercedes Ontoria en su libro de Habilidades Sociales (2018)

1.1.1.2.4. Empatía o reconocimiento de las emociones de los demás

Empatía es ponerse en el lugar de la otra persona, para lograr tener una buena relación interpersonal lo que se debe hacer primero es ponerse en el lugar del otro, es darse cuenta de lo que sienten los demás sin la necesidad de que la otra persona nos los diga y eso lo podemos notar en su tono de voz, expresión facial y otros canales de expresión no verbal. Goleman (2009)

Para Goleman en su libro la práctica de la inteligencia emocional menciona que: las diferencias en nuestro grado de dominio de las habilidades sobre las que descansa nuestra conciencia social, determinan las correspondientes diferencias en las competencias laborales que dependen de la empatía (la más esencial de las competencias sociales propias del mundo laboral). Entre ella cabe destacar:

Comprensión de los demás. - Experimentar los sentimientos y las perspectivas de los demás e interesarse activamente por sus preocupaciones

Orientación hacia el servicio. - Anticiparse, reconocer y satisfacer necesidades de los clientes.

Desarrollo de los demás. - Dar se cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y contribuir a su satisfacción

Aprovechamiento de la diversidad. - Servirse de la diversidad para aprovechar las oportunidades que se presenten.

Conciencia Política. - Ser capaz de registrar las corrientes políticas y sociales subyacentes a toda organización.

1.1.1.2.5. Automotivación

La automotivación es la fuerza que empuja a reaccionar ante una situación, a partir del conocimiento que se tiene de uno mismo, esta reacción o impulso puede ser provocado por un estímulo externo al individuo o puede ser generado internamente. Robbins (1999)

Los tres componentes motivacionales de los trabajadores estrellas son:

- El logro. - Es lo que queremos obtener, aquello que nos lleva a mejorar
- Compromiso. - Es la capacidad de hacer suyo los objetivos, visión y misión de la empresa (ponerse la camiseta de la organización)
- Iniciativa y optimismo. - Es la capacidad por comenzar algo por voluntad propia aprovechando las oportunidades y superando cualquier obstáculo. Goleman (2009).

1.1.1.3. El modelo de los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional

Robert Cooper y Ayman Sawaf (2006), presentan el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, con el propósito de ayudar al lector a explorar y explicar los principios y descubrimiento obtenidos por sus experiencias, el modelo es una combinación de dos ciencias como lo son la

psicología y la filosofía. Dicho modelo tiene como propósito el desarrollo integral de su proyecto de vida.

1.1.1.3.1. Conocimiento emocional,

El primer pilar de la inteligencia emocional, consiste en “conocer, respetar y valorar la sabiduría inherente de las sensaciones” Cooper y Sawaf (p. 2). Para poder conocer los sentimientos propios, se tiene que ser honestos emocionalmente con sí mismos. Pero no emplear una honestidad de caja registradora, que es lo que la mayoría práctica, la cual consiste en obedecer reglas o mandatos por el cual hemos sido programados. La honradez emocional es escuchar y prestar atención a la verdad interna de sí mismo, a la intuición propia, ya que, aunque se quiera reprimir a los sentimientos ellos no se quedan quietos. Las emociones nos hacen reales y únicos.

Luego de aceptar la verdad interna, se debe tratar de entender el porqué de las emociones, que sienten para poder canalizar y direccionar la energía emocional en acciones constructivas y no reactivas. Por ejemplo, el enojo es una emoción de alerta, que funciona como combustible para hablar, correr o afrontar una situación complicada, pero si en su defecto no se valora como tal y por el contrario lo reprimimos, este se convierte en cólera y hostilidad. Copper y Sawaf (2006).

1.1.1.3.2. Aptitud emocional

El segundo pilar de la inteligencia emocional proporciona “entusiasmo elasticidad y una dureza altamente constructiva que permita hacer frente a los retos y cambios y esto construye a lo que se le conoce como fortaleza” Cooper y Sawaf (p. 81). En este pilar se empieza por la autenticidad, cualidad que hoy en día es valorada y buscada en los líderes de negocios. Para lograr ser auténticos, se parte por fomentar el dialogo. En la actualidad no se dialoga, solo se habla, se discute y hasta se llega a una conversación amena. El Dialogo es mucho más que un intercambio de palabras entre dos o

más personas. Para entablar un dialogo se deben conocer y mostrar las emociones de las personas involucradas Cooper y Sawaf (2006).

La confianza emocional también es importante en este pilar, ya que, si la confianza en uno mismo no es lo suficiente como para afrontar los riesgos, que puedan adquirir al iniciar un nuevo reto a nivel profesional o personal, no podrán ser capaces de actuar. Lo mismo sucede en el caso de la confianza que depositan en el entorno (compañeros de trabajo, amigos, familiares, etc). Por otro lado, Cooper y Sawaf mencionan que el descontento se debe ser visto y tratar de forma constructiva, debido a que, el descontento es el inicio de otra perspectiva lo que conlleva a la creación de nuevas ideas que ayuden a mejorar la organización u otros aspectos personales.

A su vez, también nos mencionan que la adaptabilidad emocional contribuye a la activación de la adaptabilidad física y mental. A lo largo de las vidas se enfrenta cambios propios o por decisión y cambios circunstanciales, los que son productos de los golpes de la vida. Hay eventos que no les permiten continuar con sus vidas como lo hacían antes, por ejemplo, un incendio en las casas, un terremoto que dejan en la ruina, etc. Dichos eventos obligan a cambiar la rutina de vida y fuerzan a abrir las mentes para buscar la salida ante tanto caos. No se puede controlar todo lo que sucede, pero si se puede controlar las reacciones y como se afronta esos eventos inesperados a través de la adaptabilidad emocional.

1.1.1.3.3. Profundidad Emocional

Como tercer pilar Cooper y Sawaf, indican que identificar los talentos y reforzarlos, es fundamental, ya que a los talentos los llaman el potencial único de cada persona. Precisan, que los seres humanos y los negocios no deben dedicarse a corregir puntos débiles, se debe identificarlos y saber manejarlos, mas no corregirlos. Debido a que como su nombre lo dice los potenciales únicos, marcan la diferencia de cada individuo. Por otro lado,

también resaltan, la importancia del compromiso emocional como soporte del propósito de vida de todo ser humano, alimentado por la responsabilidad.

La integridad es comprometerse a evaluar y analizar lo que está bien o mal en una organización o en la vida personal según Cooper y Sawaf. Adicionalmente indican que, si los líderes encuentran su propósito en las organizaciones, reafirman su compromiso hacia ellos mismos y con la organización. Cumpliendo con lo que es correcto hacer, podrán influenciar a sus subordinados a diferencia de la autoridad que un líder pueda ejercer, crea un ambiente de confianza y reciprocidad en vez de un ambiente rígido y hostil.

1.1.1.3.4. Alquimia emocional

Como cuarto pilar es la Alquimia emocional, veamos el significado de alquimia, el cual es transformar algo de poco valor en algo de mucho valor. Coper y Sawaf (2006). A medida que se ponga en práctica la intuición, este se va afinando hasta el punto que se active solo y el corazón reaccione ante cualquier experiencia. A eso se le llama Flujo intuitivo.

El desplazamiento reflexivo en el tiempo, es una herramienta que consiste básicamente en analizar las experiencias pasadas y proponer, mediante la intuición, las mejoras necesarias para perfeccionar los resultados obtenidos. Luego se lleva la experiencia en el futuro, para determinar las actividades necesarias para obtener los resultados deseados y con ello se planifican las tareas necesarias a realizarse en la experiencia del presente.

La percepción de las oportunidades según Cooper y Sawaf, es ampliar el campo sensorial, es decir, sentir más allá de uno mismo, es sentir llegar un problema y estar listo para afrontarlo. Lo mismo sucede con las oportunidades. En muchas ocasiones, se está más cerca de ellas y no pueden sentir las.

Crear el futuro nos recomienda Cooper y Sawaf. Vivir en la zona de confort, es como morir lentamente, mencionan por que se cierran a la posibilidad de crecer, de ser grandes y ahogamos a la voz interna que nos pide cambios para transformarnos a nosotros mismos para luego cambiar las circunstancias. El crecimiento es el proceso que unifica los sentimientos, pensamientos, acciones y energía de todos los seres vivos. El ser humano se identifica así mismo por como elige crecer.

Con este modelo Cooper y Sawaf buscan promover el crecimiento y la transformación de los seres humanos, a través del reconocimiento y aceptación de los sentimientos y emociones. También proporcionan una lista de ejercicios a seguir para lograr crear nuestro futuro en base a la confianza en uno mismo y en los demás, ya que vivimos en sociedad. Mencionan también que los líderes deben transmitir su propósito mediante el compromiso e integridad para influenciar e inspirar al cambio a sus liderados y obtener todo un objetivo trazado.

1.1.1.4. Medición de la Inteligencia Emocional

Hoy en día tener la competencia de inteligencia emocional es muy solicitado en las empresas, para lo cual medir la inteligencia emocional de una persona suele ser un poco complejo, en la actualidad, los instrumentos de medición más destacados son entrevistas, auto informes, observación directa, exámenes prácticos, entre otros.

1.1.1.4.1. Medición mediante auto – informes y cuestionarios

Se desarrollaron instrumentos que miden la percepción de las personas sobre sus capacidades emocionales intra e interpersonales. Estos autoinformes evalúan el nivel de inteligencia emocional a través de una serie de ítems, en escala tipo Likert, con diversas opciones de respuesta; en donde 1 = Muy de acuerdo y 5 = Muy desacuerdo).

Existe diversos cuestionarios de IE y todos evalúan distintos componentes; uno de los primeros de estos es la Trait Meta – Mood Scale (TMMS). Este instrumento mide la capacidad percibida de los estados de ánimo, el cual contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional, Atención a los propios sentimientos, claridad emocional y reparación de las propias emociones. Mestres & Fernandez (2012)

Otro instrumento es Schutte Self Report Inventory, el cual tiene una escala de 4 subfactores; percepción emocional, manejo de emociones propias, manejo de las emociones de los demás y utilización de las emociones.

Otro Instrumento es el de EQ-i de Bar –On, esta medida contiene 133 ítems y está compuesta por 5 factores generales, los cuales son inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptación, gestión del estrés y humor general.

1.1.1.4.2. Medidas de ejecución de la inteligencia emocional

Según Mestre y Fernández en su libro Manual de inteligencia emocional menciona lo siguiente:

La corriente más actual en evaluación de la IE comienza a defender la utilización de las llamadas medidas de ejecución. Hasta el momento todos los formatos han seguido un formato de auto informado o de observadores externos y por tanto confían en la percepción de la persona sobre sus capacidades emocionales o bien la percepción de personas externas. (pp 114-115)

Una de las ventajas que tiene la medida de ejecución en comparación con los autos informes es que los resultados se basan en la capacidad actual de ejecución o conocimiento emocional. Mestres & Fernandez (2012)

1.1.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral

1.1.2.1. Definiciones de Desempeño Laboral

Idalberto Chiavenato define al desempeño como “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” (p. 236). Por otro lado, James Stoner afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (pp 237)

Otra definición de Chiavenato (2000) la define como Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007)

Desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007)

Después de todas estas bases teóricas, se puede concluir que el desempeño laboral es el grado, en cuanto a comportamientos, en que los trabajadores realizan su labor, con el afán de cumplir con los objetivos de la organización.

1.1.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

1.1.2.2.1. Desempeño de tarea

El desempeño de tarea es una de las filosofías de gestión de desempeño, se basa en la ejecución de la tarea, actividad o servicio, por el cual se ha contratado al personal, bajo los estándares y políticas ya establecidas (Gorriti 2004). Dicha filosofía, está orientado a los resultados mediante mecanismos ya antes empleados que garantizan el cumplimiento de las metas. Bajo este enfoque se elige al personal basado en conocimientos técnicos que permitan la realización de las funciones del puesto.

En este sentido, el papel del jefe o gerente es de supervisión, vigilancia y control para garantizar el cumplimiento de las metas trazadas. Se puede decir, que este enfoque es mecánico.

1.1.2.2.2. Desempeño contextual

Este enfoque del desempeño se basa en la personalidad de los trabajadores a diferencia de la anterior que se enfocaba en los conocimientos, destrezas y hábitos. En tal sentido, el desempeño cognitivo analiza el comportamiento del personal en el entorno laboral, es por ello, que ha diseñado tres dimensiones de análisis (Gorriti 2004).

Trabajo en equipo

En esta dimensión se analiza el comportamiento del personal frente a sus compañeros, si está dispuesto a ayudar a sus pares en la ejecución de sus funciones, brinda soporte emocional y técnico a sus compañeros. Cuan dispuesto está a apoyarlos.

Compromiso - lealtad

Esta dimensión, evalúa el comportamiento del personal con la empresa. Si muestra lealtad a la organización, cumpliendo los reglamentos estipulados por la organización. Si está comprometido con la misión de la empresa través de sus resultados. En pocas palabras, si lleva la camiseta de la organización a la que pertenece.

Auto desarrollo e iniciativa

Esta dimensión, analiza la calidad del trabajo de los colaboradores, si dan más de lo que se le solicita, se anticipan a las necesidades del puesto, están dispuestos a seguir capacitándose para aumentar su rendimiento aun a costa de sus propios recursos.

Como se puede observar, este enfoque es más humanista que se basa en el comportamiento, personalidad y actitud de los trabajadores de las organizaciones. (Gorriti 2004)

1.1.2.3. Evaluación del desempeño

Es una herramienta que nos ayuda a medir la productividad de los trabajadores, que tan bien o mal realizan su trabajo en base a actitudes y aptitudes. Es decir, es un sistema que nos ayuda a observar el desempeño del individuo en el puesto y de su potencial desarrollo. Chiavenato (2002)

La evaluación de desempeño nos ayuda a medir el potencial humano y nos aclara el panorama para ver si la persona está en la posición correcta y ver qué tan productivo es para la organización

Los criterios para esta evaluación es revisar los resultados de las tareas, un claro ejemplo son los volúmenes de ventas, el grado de producción, tiempo, etc. Robbins (2004)

Más allá de estos criterios a evaluar también está el comportamiento de los empleados, porque existen posiciones que la productividad no es tan medible como lo expuesto en el párrafo anterior.

1.1.2.3.1. Propósito de la evaluación del desempeño

Según Mondy y Noe (2005) en su libro Administración y recursos humanos menciona que:

Los principales propósitos para realizar esta evaluación es promover ascensos, incrementos salariales o programas de compensación, traslados de puestos, despidos, planeación y desarrollo de carrera, determinar necesidades de capacitación y desarrollo, y validar los programas de selección y desarrollo. (p.247)

Es decir, que el objetivo de la evolución de desempeño es conocer la productividad del trabajador y ver si es idóneo con la posición en la que ocupa, de esta manera se mantendrá la eficacia en el personal y la alineación con la misión, visión y objetivos de la organización

1.1.2.3.2. Ventajas y desventajas de la evaluación del desempeño

Existen ciertas de ventajas y desventajas de la evaluación de desempeño divididas en tres métodos; método de características, método de comportamiento y método de resultados.

	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Métodos de características	De fácil y rápido diseño y por lo tanto de menor costo	No son tan útiles para dar devolución a los empleados y el margen de error es mayor
	Fácil de usar	
Métodos de comportamiento	Se pueden definir estándares de desempeño que son fácilmente aceptados por jefes y subordinados. Son muy útiles para la devolución de la evaluación	El desarrollo puede requerir mucho tiempo y es costoso.
Métodos de resultados	Evitan la subjetividad y son fácilmente aceptados por jefes y subordinados.	El desarrollo puede requerir mucho tiempo y pueden fomentar en los empleados un enfoque de corto plazo.
	Relacionan el desempeño de las personas con la organización. Fomenta los objetivos compartidos	

Fuente: Martha Alicia Alles 2006

1.1.2.3.3. Métodos para la evaluación del desempeño

Los métodos de evaluación se clasifican de acuerdo a características, conductas o resultados.

- **Métodos basados en características.** - Su diseño se basa en realizar un listado en base a las características que debe tener el colaborador como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, en relación a la posición que lleva. Sin embargo, si este listado no está relacionado al puesto puede dar una opinión subjetiva. Alles (2006)

Según los autores Bohlander, Sherman y Snell, una de las características de este método es que son sencillos, si la característica no está diseñada en relación con el puesto, presentará resultados alejados de la realidad, puede dar opiniones subjetivas, es de fácil aplicación y comprensión. (p 328)

- **Métodos basados en comportamientos.** - Este método permite identificar al evaluador que tipo de acciones se aleja o no de la escala predeterminada de acuerdo al puesto. También nos ayuda a reconocer que actitudes deberían o no exhibirse del puesto. Allens (2006)
 - **Método de incidentes críticos.** – En esta técnica el supervisor registra los hechos excepcionales tanto positivos como negativos, por cual los hechos deben ponerse más en prácticas. La ventaja de este método puede facilitar la retroalimentación. Chiavenato (2001)
 - **Método de lista de revisión de conductas.** – En este método el evaluador revisa una lista de características que cree necesaria para el puesto que ocupa. Bohlander (2001)
- **Métodos basados en resultados.** - Este método evalúa los logros obtenidos en el trabajo de los colaboradores en base a resultados como; productividad, rango de ventas o producción, el cual hace a este método menos subjetivo que los anteriores expuestos. Allen (2006)

2. CAPÍTULO II. PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, las organizaciones están dando mayor importancia al bienestar de sus colaboradores, a través de múltiples investigaciones se han dado cuenta, que el factor humano es el único recurso que no puede ser imitado, debido a que, es un determinante del éxito o el fracaso del negocio. Las empresas han desarrollado sistemas de gestión basadas en competencias, con la finalidad de atraer y elegir al personal idóneo para la organización. Así mismo, han elaborado mecanismos de compensaciones atractivos para fidelizar a los colaboradores.

Por lo que el mundo laboral, busca personas con adaptación al cambio, que sean capaces de no solo entenderse así mismo si no con la predisposición de entender a los demás; existe un estudio realizado por la Universidad de Montemorelos, México en donde se investigó la inteligencia laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México (2015) y sus resultados fueron positivos indicando que si los directivos controlan sus sentimientos y reconoce las emociones de otros, logran tener un desempeño laboral muy bueno; porque para tener un cargo de dirección se necesita ser un líder y éste necesita tener muchas habilidades personales; generando compromiso, empatía y trabajo en equipo que ayuden a tener un equipo con desempeño exitoso

Durante los últimos 10 años, el negocio del retail ha crecido sustantivamente en el Perú, Según el Global Retail Development Index 2016 (GRDI), el Perú ocupa el puesto número 9 de 30 países clasificados como los más atractivos para invertir en el sector retail, liderando la lista de los países latinoamericanos superando a Uruguay, Chile y Brasil (líderes del ranking en el año 2015), dicho crecimiento se debe al arduo esfuerzo del gobierno por promover la integración comercial mediante tratados de libre comercio. De acuerdo con la Cámara de Comercio, el crecimiento del sector retail en los tres últimos años ha sido de 12.6

debido al incremento de centros comerciales a nivel nacional. Diego Macera, Gerente General del Instituto Peruano de Economía, menciona que el factor más influyente en el crecimiento de sector retail es la creación de más empleos formales, ya que dinamiza la economía y genera más fuentes de ingresos.

Este canal de venta al detalle, engloba un amplio sector de negocios que va desde supermercados, hipermercados, cadena de farmacias, tiendas de marca, cadena de tiendas de conveniencia y restaurantes, hasta sucursales bancarias.(Guerrero, 2012) es todo un mundo complejo, ya que existen rivalidades entre jefes y empleados; por los horarios comerciales, horarios rotativos, conflictos con los clientes; carga laboral, el cual genera malestar entre ambos; por lo que el desarrollo de una adecuada inteligencia emocional entre ellos ayudará a que se establezca lazos más fuertes; logrando tener trabajadores más comprometidos y satisfechos con su trabajo.

La organización española Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO), ha elaborado una evaluación denominada “Merco Empresas 2018”, donde a través de varios criterios evalúa la reputación de distintos países de la región, donde han destacados resultados económicos financieros, calidad de oferta comercial, reputación interna, innovación, ética, entre otros. Según este estudio, las empresas con mejor reputación son en primer lugar Sodimac, segundo lugar Saga Falabella, tercer lugar Ripley (PeruRetail, 2019). Sin embargo, hay otras empresas del sector retail que no se encuentran dentro de este ranking como es Iberotex (tiendas Zara y Zara Home), Adidas, entre otras.

El sector retail está sujeta a una serie de características intrínsecas como horarios comerciales, turnos de trabajo cambiantes o relación estresante con el cliente que pueden generar cierta insatisfacción entre los empleados. Para lo cual recursos humanos deberá potenciar la inteligencia emocional entre sus colaboradores generando compromiso entre ellos y la empresa. Asimismo, existen varios beneficios que genera la inteligencia emocional como, mayor productividad, más ventas, estabilidad de los empleados, satisfacción de los trabajadores, mejor

servicio y atención al cliente, mejora de la comunicación organizacional y mejora en el manejo de situaciones difíciles. José Fernández-Freire (2018)

Está demostrado que las organizaciones en las que sus trabajadores presentan un grado elevado de inteligencia emocional experimentan un mayor compromiso por parte de la plantilla. En cambio, las empresas en las que sus empleados presentan un nivel bajo de inteligencia emocional tienen una mayor rotación, mayores niveles de descontento, baja productividad y menos ventas. Además, el comportamiento negativo de los compañeros de trabajo y los superiores también aumenta cuando existe un nivel bajo de inteligencia emocional en la organización, lo que provoca un ambiente de trabajo que favorece el estrés (Fernández-Freire, 2018)

Frente a lo anterior expuesto, surge la siguiente interrogante, ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019? para poder responder a nuestra pregunta general se hace una búsqueda de información confiable y académica que nos permite conocer el panorama actual de nuestro tema.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?

¿Existe relación entre la inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?

¿Existe relación entre la inteligencia emocional mediante el reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?

2.3. Formulación de la Hipótesis de Investigación

2.3.1. Hipótesis general.

La inteligencia emocional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

2.3.2. Hipótesis específica.

A mayor inteligencia emocional mediante el conocimiento de nuestras emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

A mayor inteligencia emocional mediante el manejo de las emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

A mayor inteligencia emocional mediante la propia motivación, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

A mayor inteligencia emocional mediante el reconocimiento de las emociones de las demás, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

2.4. Objetivos de la Investigación

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del sector retail en el 2019

2.4.2. Objetivo específicos

Encontrar la relación entre la inteligencia emocional a partir del conocimiento de nuestras propias emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

Establecer criterios entre la relación de la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

Descubrir la relación entre la inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

Identificar la relación entre la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

2.5. Justificación de la investigación

La relevancia teórica de la presente investigación ha sido seleccionada bajo un sistema de rigurosidad y confiabilidad. Y tomando como referencia al libro de Goleman “Inteligencia emocional” (1996) menciona que:

La inteligencia emocional ha impactado en el mundo empresarial, especialmente en el área de liderazgo y la promoción de los trabajadores (Una forma de educación para adultos). En este sentido Harvard Business Review ha llegado a calificar a la inteligencia emocional «como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década» en el mundo empresarial (p 13).

Analizar y desarrollar la inteligencia emocional en los trabajadores, permite evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que generan actitudes negativas en los trabajadores y tomar las cosas desde otra perspectiva que ayude al trabajador a generar comportamientos positivos que se vea reflejado en su desempeño.

La justificación practica se da en Saga Falabella, Ripley e Iberotex que al ser empresas que pertenecen al sector retail, dedicados al comercio por menor y a la comercialización, empaque, reempaque de todo tipo de prendas de vestir, compra, venta, importación, exportación, distribución de prendas de vestir y artículos de bisutería, artículos y prendas deportivas, calzados, electrodomésticos, juguetes, etc. no están ajenas a las problemáticas más relevantes para este sector, como es el alto índice de rotación de personal, poca comunicación y falta de empatía entre los trabajadores, las cuales generan baja productividad; con esta investigación se pretende identificar si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, a fin de que los trabajadores desarrollen y aumenten la inteligencia emocional en sus centros de labores desde el personal operativo hasta los altos cargos y sepan cómo reaccionar ante situaciones complejas, de tal manera que se vea reflejado en la productividad y en el éxito de las empresas.

2.6. Limitación de la investigación

El presente estudio, será realizado en tres empresas del sector retail, como Saga Falabella, Ripley e Iberotex, será complicado obtener información, ya que, al estudiar todo un sector, nuestra muestra debe ser considerable, para obtener un buen resultado. Dicha situación representa nuestra principal limitación

Otra limitación es que específicamente en el sector retail, en este rubro no se poseen mucha información académica a nivel mundial e internacional. Hay varias investigaciones que han relacionado las variables en distintos rubros, como lo Académico, industrial, salud, entre otros.

Adicionalmente, podemos considerar como otra limitación el tiempo ya que nos encontramos trabajando en provincias diferentes y tenemos que ajustar tiempos en el trabajo, cursos de especialización, familia para poder dedicar a la investigación.

3. CAPITULO III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

3.1. Nivel de Investigación

La metodología que utilizaremos será de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo y corte transversal. En este sentido, la presente investigación propone describir las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, en el sector retail.

Según Sánchez y Reyes (2006) en su libro de Metodología y Diseños en la Investigación Científica, manifiesta que la investigación descriptiva Correlacional, es la que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. El investigador observa la presencia o falta de las variables que desea analizar entre si y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis de correlación. Siempre y cuando se trate de muestra de sujetos (pp.104)

3.2. Diseño de Investigación

Es un diseño no experimental de corte transversal, esto quiere decir que la investigación se realiza analizando las variables en su contexto es decir que no se manipulan, y es transversal porque se recogerá la información en un solo momento (Hernández Fernández y Baptista, 2014)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población está compuesta por todos los trabajadores del sector retail de Ripley, Saga Falabella e Iberotex.

Kerlinger y Lee (2002) definieron a la población como: “el grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo” (pp.135).

Para hallar la población se consultó en la declaración de trabajadores por planilla para las tres empresas durante el periodo del 2018.

N° DE TRABAJADORES EN PLANILLA EN EL 2018				
MESES	RIPLEY	IBEROTEX(ZARA)	SAGA FALABELLA	TOTAL
Enero	7515	323	8149	15987
Febrero	7173	307	8104	15584
Marzo	6868	298	7923	15089
Abril	6813	309	10519	17641
Mayo	6999	507	9783	17289
Junio	6849	350	8167	15366
Julio	6543	343	8336	15222
Agosto	6488	329	8033	14850
Setiembre	6583	310	7923	14816
Octubre	6801	298	7883	14982
Noviembre	7062	329	8538	15929
Diciembre	7508	397	9170	17075
TOTALES	83202	4100	102528	189830

Fuente: SUNAT

Método Estadísticos para determinar la muestra en universos grandes

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 5.0%
 TAMAÑO POBLACIÓN 189,830 *
 NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 92% **

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.645	1.960	2.170	2.326	2.576

Nota:

* Ingresar Tamaño de la Población - Universo

** Valor fijo para auditoría

*** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = \begin{matrix} \text{MUESTRA} & 300 \end{matrix}$$

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

· **Nivel de confianza**, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

e = Margen de error

· **Margen de error**, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; este margen de error suele ponerse en torno a un 3%.

N = Tamaño Población (universo)

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)													
	1%	2.0%	2.5%	3.0%	3.5%	4.0%	5.0%	6.0%	7.0%	8.0%	9.0%	10.0%	
N	2000	1,580	969	751	589	470	380	261	189	142	111	89	72
	4000	2,610	1,278	924	691	532	420	280	198	148	114	91	74
	6000	3,336	1,431	1,002	733	557	436	286	202	150	115	91	74
	8000	3,875	1,521	1,045	756	570	444	290	203	150	115	92	74
	10000	4,290	1,581	1,073	771	578	449	292	204	151	116	92	75
	12000	4,621	1,624	1,093	781	584	452	293	205	151	116	92	75
	14000	4,889	1,656	1,107	788	588	454	294	206	152	116	92	75
	16000	5,113	1,681	1,118	793	591	456	295	206	152	117	92	75
	18000	5,301	1,701	1,127	798	593	458	296	206	152	117	92	75
	189,830	7,227	1,860	1,195	831	611	468	300	208	153	117	93	75
	22000	5,601	1,731	1,140	804	597	460	296	207	152	117	92	75
	24000	5,722	1,742	1,145	807	598	461	297	207	152	117	92	75
	26000	5,829	1,752	1,149	809	599	461	297	207	152	117	92	75
	28000	5,924	1,760	1,153	811	600	462	297	207	152	117	92	75
	30000	6,008	1,768	1,156	812	601	462	298	207	153	117	92	75
	32000	6,085	1,774	1,159	814	602	463	298	207	153	117	92	75
	34000	6,153	1,780	1,161	815	602	463	298	207	153	117	93	75
	36000	6,216	1,785	1,163	816	603	464	298	207	153	117	93	75

Fuente: Pedro Morales Vallejo (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra.
www.up.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd

3.3.2. Muestra

En la presente investigación se considerará una muestra de 300 trabajadores de las empresas de Saga Falabella, Ripley e Iberotex.

Según Atkin y Colton (1995), la muestra es “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación”. Es la conformación de unidades dentro de un subconjunto que tiene por finalidad integrar las observaciones (sujetos, objetos, situaciones, instituciones u organización o fenómenos), como parte de una población. Su propósito básico es extraer información que resulta imposible estudiar en la población, porque esta incluye la totalidad (p.78).

3.4. Técnicas de muestreo

Para esta investigación se utilizará una técnica de muestreo probabilístico al azar, ya que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser. Arias (2012)

Según Fidias Arias, en su libro, El proyecto de investigación, año 2012, menciona que el muestreo probabilístico o aleatorio es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.

3.5. Criterios de inclusión de la población objetiva

Todos los trabajadores del sector retail de las empresas Saga Falabella, Ripley e Iberotex, que tengan más de dos años en la organización.

3.6. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de inteligencia emocional.

Dimensiones	Indicadores/factores	Ítems	Niveles/Rangos
Conocimiento de nuestras propias emociones	Conciencia emocional	1. Puedo identificar mis emociones.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (3) Siempre (5)
	Reconoce y se acepta	2. Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones.	
Manejo de las emociones	Realización	3. Considero que manejo bien mis emociones.	
	Desempeño	4. Mis emociones me ayudan a cumplir mis objetivos.	
La propia motivación	Actúa con optimismo	5. Ante algún problema, me enfoco en la solución, más que en la causa.	
	Automotivación constante	6. Necesito que me motiven para alcanzar mis metas.	
	Comparte su optimismo	7. Enseño a mis compañeros a enfocarse en la solución de los problemas.	
		8. Comparto las cosas positivas de las situaciones.	
Reconocimiento de las emociones de las demás	Respeto emociones de otros	9. Puedo reconocer las emociones de los demás.	
	Brinda ayuda	10. Me siento bien ayudando a los demás.	
	Comunica de manera asertiva sus sentimientos	11. Las personas comprenden mis emociones.	
		12. Expreso el motivo de mis emociones.	
	Efectivo en sus interrelaciones	13. Muestro afecto a las personas que me importan.	
		14. Cuando estoy molesto con alguien se lo digo.	
	Respeto a personas y sus ideas	15. Tomo en cuenta la opinión de los demás. 16. Considero que la opinión de los demás es importante.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Matriz de operacionalización de Desempeño Laboral.

Dimensiones	Indicadores /factores	Ítems	Niveles/Rangos
Desempeño por tareas	Unidades de producción	17. Cumpló a tiempo con mis actividades.	Nunca (1)
	Calidad de trabajo	18. Supero las expectativas de mi jefe	Casi nunca (2)
Desempeño contextual	Cooperación	19. Ayudo a mis compañeros cuando puedo.	A veces (3)
	Trabajo en equipo	20. Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.	Casi siempre (3)
	Compromiso	21. Me siento comprometido con la empresa.	Siempre (5)
	Lealtad	22. En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.	
	Auto desarrollo	23. Me capacito por mi propia cuenta.	
	Iniciativa	24. Sugiero mejoras para los procesos de la empresa. 25. Me anticipo ante cualquier eventualidad.	

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Técnicas de recolección de datos

Para medir las variables, se utilizó un cuestionario desarrollado para la investigación específicamente desde la matriz de operacionalización de cada variable. Para poder trabajar con el instrumento se realizó el análisis para confirmar la fiabilidad y validez de las escalas usadas.

Se recogió información para poder hacer la prueba piloto y verificar el tiempo que toma la realización de la encuesta.

También se procedió a probar la confiabilidad, para lo cual se usó el valor Alfa de Cronbach y así medir la consistencia interna de las escalas.

En el caso de la validez, los cuestionarios fueron sometidos al criterio y juicio de 3 especialistas en temas de Inteligencia emocional y desempeño laboral.

En cuanto a la fiabilidad, el análisis Alfa de Cronbach de los ítems de las escalas de Inteligencia emocional se demostró que son muy fiables y consistentes internamente. Para el caso de la subescala de Inteligencia Emocional, el valor Alfa Cronbach fue 0.76 y para la variable desempeño laboral en la escala de desempeño laboral el Alpha de cronbach fue 0.8 es así como el análisis individual de los ítems demuestra alta homogeneidad y que cada uno de los ítems responden directamente a las escalas.

Dicho instrumento, el cuestionario, fue dirigido para todo el personal de las tres empresas del sector retail estudiadas en la presente investigación; Saga Falabella, Ripley e Iberotex.

3.7.1. Descripción del instrumento

Este instrumento consta de 25 ítems de los cuales 16 son de IE y 09 de desempeño laboral, estas afirmaciones corresponden a una escala de Likert, con la frecuencia de cinco valores (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) Las afirmaciones relacionadas a la variable de inteligencia emocional están asociadas a 14 factores: conciencia emocional, confianza en sí mismo, reconoce

y se acepta, realización, desempeño, interpretación, actúa con optimismo, separación constante, comparte su optimismo, respeta emociones de otros, brinda ayuda, comunica de manera asertiva sus sentimientos, efectivo en sus interrelaciones y respeta a personas y sus ideas.

Las afirmaciones relacionadas a la variable del desempeño laboral 8 factores: Unidades de producción, calidad de trabajo, cooperación, trabajo en equipo, compromiso, lealtad, auto desarrollo e Iniciativa.

3.7.2. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

Los datos se organizaron a través de una matriz de tabulación, mediante un programa estadístico para las ciencias sociales en inglés Statistical Package for the IBM SPSS Statistics versión 22

Se analizó la fiabilidad y validez del instrumento empleado utilizando las técnicas de consistencia interna de Alfa de Cronbach y para la validación se recibió la autorización de los jueces expertos, quienes son especialistas en todo el ámbito de recursos humanos con grado académico de Doctorado

4. CAPITULO IV: DESARROLLO

4.1. Descripción de Resultados

Se realizó un análisis de correlación para determinar si existe relación entre las variables de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, considerando como variable independiente Inteligencia Emocional y como variable dependiente el Desempeño Laboral, debido a que la hipótesis general plantea que La inteligencia emocional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

4.1.1. Análisis descriptivo de la Muestra

4.1.1.1. Genero

Tabla 3: Genero de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	113	37,7
Femenino	187	62,3
Total	300	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, elaboración propia.

De acuerdo con los resultados mostrados en el cuadro anterior, se concluye que del total de trabajadores del sector retail en el 2018, el 37,7% (113) trabajadores son varones y un 62,3% (187) son mujeres.

4.1.1.2. Edades

Tabla 4: Edades de los trabajadores del sector retail en el 2019.

N	Válido	300
	Perdidos	0
Media		26,26
Mediana		26,00
Moda		26
Desviación estándar		4,702
Rango		33
Mínimo		19
Máximo		52

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, elaboración propia.

En base a los resultados mostrados, podemos decir, que del total de trabajadores del sector retail el promedio de edad es de 26 años. Donde el 50% tienen edades mayores de 26 años. La edad más frecuente fue de 26 años (moda). La edad mínima fue de 19 años y la edad máxima de 52 años.

Figura 1: Edades de los trabajadores del sector retail en el 2019.

4.1.2. Análisis descriptivos de las Variables

Variable Inteligencia Emocional

Tabla 5: Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Nivel de inteligencia emocional	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional alta	38	12,7
Inteligencia emocional media	188	62,7
Inteligencia emocional baja	74	24,7
Total	300	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, elaboración propia.

Figura 2 Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Como se puede visualizar en la figura No.2, del total de trabajadores del sector retail se pudo observar que el 62,7% (188) de los trabajadores tuvieron un nivel de inteligencia emocional media; un 24,7% (74) un nivel de inteligencia emocional baja y un 12,7% (38) un nivel de inteligencia emocional alta. Es decir, dentro del sector retail en el año 2019, más de la mitad de los trabajadores tienen inteligencia emocional media, pueden manejar sus emociones, motivarse a sí mismo, controlar impulsos, regular estados de ánimos, pero no a gran medida. Para mayor apreciación se muestra la siguiente figura.

4.1.3. Variable Desempeño Laboral

Tabla 6: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral alto	38	12,7
Desempeño laboral medio	187	62,3
Desempeño laboral bajo	75	25,0
Total	300	100,0

Figura 3: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Como se puede observar en la figura N°3, el 62,3% (187) del total de trabajadores del sector retail en el 2019 se puede observar que tuvieron un nivel de desempeño laboral medio; un 25% (75) un nivel de desempeño laboral baja y un 12,7% (38) un nivel de desempeño laboral alto; es decir que los trabajadores del sector retail que tienen un rendimiento medio, no llegan alcanzar las competencias necesarias para cumplir sus funciones de manera eficiente. Dichas cifras se visualizarán mejor en la siguiente figura.

4.2 Contrastación de Hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis

4.2.1.1 Hipótesis general

H₀: La inteligencia emocional no tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

H₁: La inteligencia emocional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

✓ Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

✓ Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Tabla 7

Desempeño laboral	Inteligencia emocional			Total
	Inteligencia emocional alta	Inteligencia emocional media	Inteligencia emocional baja	
Desempeño laboral alto	38	0	0	38
Desempeño laboral medio	0	113	74	187

Desempeño laboral bajo	0	75	0	75	0,001
Total	38	188	74	300	
Correlación de spearman:	0,705				

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada, SPSS versión 22. Elaboración propia

Al buscar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019 se pudo observar que se obtuvo un valor de “P” de 0,001 lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir, se afirma que, a mayor inteligencia emocional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019 el adicionalmente, la correlación de Spearman es 0,715, que significa que ambas variables tienen una relación directa positiva alta. los trabajadores que conocen sus emociones y la de los demás, saben manejar sus reacciones ante cualquier situación complicada, se adaptan fácilmente a las actitudes de las personas de su alrededor, por lo el trabajo en equipo para ellos no es un problema; esto ayuda a que su desempeño sea alto y eficiente.

4.2.1.2 Hipótesis Específica 1

H₀: A mayor inteligencia emocional mediante el conocimiento de nuestras emociones, No será mejor el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

H₁: A mayor inteligencia emocional mediante el conocimiento de nuestras emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

✓ Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

✓ Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Tabla 8: Relación entre la inteligencia emocional a partir del conocimiento de nuestras propias emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

Desempeño laboral	Inteligencia emocional a partir del conocimiento de nuestras propias emociones			Total	Prueba de chi cuadrado
	Inteligencia emocional alta	Inteligencia emocional media	Inteligencia emocional baja		
Desempeño laboral alto	38	0	0	38	0,000
Desempeño laboral medio	0	149	38	187	
Desempeño laboral bajo	0	1	74	75	
Total	38	150	112	300	
Correlación de spearman:	0,836				

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada, SPSS versión 22. Elaboración propia

Al buscar la relación entre la inteligencia emocional a partir del conocimiento de nuestras propias emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019 se pudo observar que se obtuvo un valor de “P” de 0,000 lo cual manifiesta que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir que, si hay relación directa positiva alta entre ambas variables, ya que el Correlación de Spearman es igual a 0,836 a mayor inteligencia emocional mejor será el desempeño laboral entre los trabajadores del sector retail en el 2019

4.2.1.3 Hipótesis Específica 2

H₀: A mayor inteligencia emocional mediante el manejo de las emociones No será mejor el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

H₁: A mayor inteligencia emocional mediante el manejo de las emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

✓ Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

✓ Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Tabla 9: Relación de la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Desempeño laboral	Inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones		Total	Prueba de chi cuadrado
	Inteligencia emocional media	Inteligencia emocional baja		
Desempeño laboral alto	38	0	38	0,001
Desempeño laboral medio	149	38	187	
Desempeño laboral bajo	1	74	75	
Total	188	112	300	
Correlación de spearman:	0,705			

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada, SPSS versión 22. Elaboración propia

Al buscar la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019 se pudo observar que se obtuvo un valor de “P” de 0,001 lo cual manifiesta significancia estadística entre ambas variables. Se rechaza la hipótesis nula y se afirma mediante qué a mayor inteligencia emocional mediante el conocimiento de nuestras emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. el coeficiente de correlacion de spearman nos muestra que ambas variables se relacionan en una intensidad de 0,705.

4.2.1.4 Hipótesis Específica 3

H₀: A mayor inteligencia emocional a partir de la propia motivación, No se mejora el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

H₁: A mayor inteligencia emocional a partir de la propia motivación, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

✓ Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

✓ Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Tabla 10: Descubrir la relación entre la inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Desempeño laboral	Inteligencia emocional a partir de la propia motivación			Total	Prueba de chi cuadrado
	Inteligencia emocional alta	Inteligencia emocional media	Inteligencia emocional baja		
Desempeño laboral alto	38	0	0	38	0,000
Desempeño laboral medio	0	75	112	187	
Desempeño laboral bajo	0	1	74	75	
Total	38	76	186	300	
Correlación de spearman:	0,661				

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada, SPSS versión 22. Elaboración propia

Al buscar la relación entre la inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019 se pudo observar que con un valor “P” de 0,000 se rechaza la hipótesis nula y con la correlación de Spearman de 0,661. Se puede afirmar que existe una relación directa positiva moderada entre ambas variables. Es decir, a mayor inteligencia emocional a partir de la propia motivación, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Es decir, si el trabajador conoce las cosas que los motivan van a poder desempeñar su labor de manera eficiente.

4.2.1.5 Hipótesis Específica 4

H₀: A mayor inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás, no se mejorará el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

H₁: A mayor inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

✓ Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

✓ Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Tabla 11: Identificar la relación entre la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

Desempeño laboral	Inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás			Total	Prueba de chi cuadrado
	Inteligencia emocional alta	Inteligencia emocional media	Inteligencia emocional baja		
Desempeño laboral alto	38	0	0	38	0,000
Desempeño laboral medio	0	75	112	187	
Desempeño laboral bajo	0	1	74	75	
Total	38	76	186	300	
Correlación de spearman:	0,661				

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada, SPSS versión 22. Elaboración propia

Al buscar la relación entre la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019 se pudo observar que se obtuvo un valor de “P” de 0,000 lo cual manifiesta significancia estadística entre ambas variables. Es decir, se rechazó la hipótesis nula y se afirma que a mayor inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. El coeficiente de correlación de Spearman nos muestra que ambas variables se relacionan a un grado de 0.661.

5. CAPITULO V: ANALISIS DE RESULTADOS

En el capítulo anterior, de acuerdo con el tamaño de la muestra podemos observar que la edad promedio de las personas que respondieron la encuesta son de 26 años de edad.

Uno de los problemas principales en el sector retail es la baja inteligencia emocional de los trabajadores, principalmente en su dimensión Autocontrol, esto se debe a diversas situaciones como, la atención a clientes conflictivos, la rivalidad que existe entre compañeros por ganar más comisiones de ventas o con los superiores por aumentar la carga de trabajo, la cual repercuten en el desempeño laboral.

El estudio de campo comprobó que si existe relación directa positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral; el cual, de acuerdo con el análisis de correlación de spearman, el grado de relación de ambas variables es de 0,715. Esto cobra sentido en coincidencia con lo mencionado por José Antonio Fernández – Freire en la revista Red News by Adecco en el 2019; en la que indica que este sector está sujeto a diversas características extrínsecas e intrínsecas como horarios comerciales, turnos de trabajos cambiantes o relaciones estresantes con los clientes, el cual genera total satisfacción o insatisfacción para los empleados. Para Fernández – Freire, el contar con un alto grado de inteligencia emocional repercute en la buena marcha del negocio como; buena productividad, más ventas, estabilidad de los empleados, satisfacción de los trabajadores, mejor servicio, mejor comunicación y manejo de situaciones difíciles.

Asimismo, Ayala (2016) en su investigación titulada Emociones y desempeño laboral, menciona que las personas que tienen un mejor manejo de las emociones reflejan mayor eficiencia, tanto en el contexto laboral como en los diferentes ámbitos de su vida, capacidad que puede desarrollar y mejorar, siempre y cuando el individuo sea consciente de sus estados de ánimo y tenga la facultad de controlar lo negativo de las emociones, por lo tanto, el desempeño de los trabajadores mejoraría a gran nivel. En tal sentido, esta relación se puede observar con el resultado de la primera hipótesis general que afirma que la inteligencia emocional tiene relación

directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.

El estudio de campo realizado, refleja que existe relación entre la inteligencia emocional basado en el reconocimiento de las emociones y el desempeño laboral, con un grado de correlación de spearman de 0,836, la relación es fuerte. Es decir, para los empleados que conozcan sus emociones y sepan cómo manejarlas, saldrán bien ante cualquier tipo de conflicto laboral que tenga. Esto coincide con lo sostenido por Soto (2001), menciona, que, para manejar una situación emocional en el ámbito laboral, se necesitan las capacidades adecuadas para resolver cualquier dificultad, ya que, al entender sus emociones, conocerse uno mismo y ser capaz de aceptar una recomendación que aporte al autoconocimiento de nuestras emociones, ayuda a ver desde otra perspectiva nuestras actitudes y ser más empáticos con las personas que trabajamos.

El manejo de las emociones es clave para enfrentar cualquier tipo de situación complicada. En el estudio de campo realizado, se comprobó la existencia de una relación directa positiva entre la inteligencia emocional mediante el manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019, el grado de correlación de spearman de ambas variables es de 0,705; es decir el manejo de las emociones repercuten en el desempeño laboral. Tal como lo indica Martin y Boeck (2002), ellos afirman que para mantener el éxito se debe saber manejar con destrezas las emociones, aceptándolas como parte de uno, lograr entenderlas y manejarla de manera inteligente las propias emociones; no solo en el ámbito personal sino también en lo laboral.

El sector rretail, es muy competitivo debido a que tiene que estar a la vanguardia de la tecnología, moda, etc. Es por ello, que los colaboradores tienen que estar en constantes cambios para mantener un buen rendimiento. por ello, deben buscar motivarse y actualizarse por su propia cuenta.

El estudio de campo nos muestra que existe una moderada relación directa positiva entre la inteligencia emocional mediante la propia motivación y el desempeño

laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,661. La auto motivación es la fuerza que empuja a reaccionar ante una situación, a partir del conocimiento que se tiene de uno mismo, esta reacción o impulso puede ser provocado por un estímulo externo al individuo o puede ser generado internamente. Robbins (1999) por lo que se puede concretar que si los trabajadores tienen el impulso que necesitan para hacer bien las cosas, cumplir sus metas y estar constantemente orientados al logro obtendrán un mayor resultado en su desempeño laboral.

Como mencionamos líneas arriba, el sector retail no es ajeno a los conflictos entre trabajadores, ello se debe a la alta competitividad que existe, situaciones estresantes, entre otros. En el estudio de campo realizado, se comprobó que existe una moderada relación directa positiva entre la inteligencia emocional mediante el reconocimiento de las emociones de los demás el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019, con una correlación de Spearman de 0,0661. Tal como lo manifiesta Goleman (2009). El ponerse en el lugar de la otra persona, entender sus emociones y ser empáticos con los compañeros de trabajo, hacen que se vuelvan más competitivos y mejoren sus relaciones interpersonales, de esta manera se evitan conflictos dentro del ámbito laboral, mejora el clima y la comunicación dentro de la organización.

6. CONCLUSIONES

La hipótesis general de la presente tesis plantea que la inteligencia emocional tiene una relación directa positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Luego de realizar las pruebas de hipótesis y hallar la correlación de Spearman, se concluye aceptando la hipótesis de investigación, que afirma que, a mayor inteligencia emocional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019

La primera hipótesis específica de investigación, plantea que, a mayor inteligencia emocional mediante el conocimiento de nuestras emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Luego de determinar el valor de la Correlación de Spearman igual a 0,836 se afirma la primera hipótesis específica. Podemos decir que las personas que identifican sus emociones y analizan el ¿por qué? y ¿para qué? de las mismas, aumentan su rendimiento personal, el cual se refleja en el desempeño.

La segunda hipótesis específica de la investigación plantea que, a mayor inteligencia emocional mediante el manejo de las emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Luego de hallar el valor de la correlación de Spearman igual a 0,705. Se concluye aceptando la segunda hipótesis específica. Con ello podemos notar que las personas que logren direccionar sus emociones a acciones que favorezcan su crecimiento personal y profesional logran obtener mejores resultados a comparación de las personas que no adquieren la capacidad del manejo de emociones.

La tercera hipótesis específica de investigación plantea que a mayor inteligencia emocional mediante la propia motivación, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Luego de determinar el valor de la correlación de Spearman igual a 0,661, se concluye aceptando la tercera hipótesis específica, con ello podemos deducir que los personas que busquen motivarse a sí mismos y logren hacerlo obtendrán un mejor rendimiento laboral, académico, etc.

La cuarta hipótesis específica plantea que, a mayor inteligencia emocional mediante el reconocimiento de las emociones de las demás, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019. Luego de Hallar la correlación de Spearman = 0,661, se concluye afirmando la cuarta y última hipótesis específica. Con este resultado podemos inferir que, las personas que logren identificar las emociones de las demás, podrán trabajar en equipo sin ningún inconveniente e incluso podrían desempeñar el papel de líder en los equipos al que pertenezcan y por ende el rendimiento sería mucho mejor.

7. RECOMENDACIONES

- 1) Se demostró que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relaciona de manera directa positiva. Por lo tanto, las empresas del sector retail que busquen incrementar su rentabilidad a través del desempeño de sus trabajadores. Deben invertir sus recursos en potencializar la inteligencia emocional de sus colaboradores, a través del desarrollo de sus habilidades blandas como la empatía, autoconocimiento, comunicación, ya que este tipo de capital humano que ha desarrollado las habilidades blandas supone un incremento en la rentabilidad de la empresa en un 30 ó 40% a través de su desempeño (Gómez 2018).
- 2) Las nuevas exigencias del mercado obligan a las empresas por valorar cada vez más la parte blanda del candidato (Gestión, 2018). Predomina la actitud por encima de la aptitud, se valora más las expresiones emotivas e interpersonales por encima de variables duras o técnicas. Por ello las empresas del sector retail deben incluir en sus políticas de selección de personal, los diversos diversos skills de habilidades blandas y además utilizar campañas de concientización sobre las emociones, en donde se explique la importancia de las emociones, para que se puedan entender que ninguna emoción es negativa *per se*, ya que todas tienen una origen.
- 3) Luego que los trabajadores sean conscientes de sus emociones deben aprender a manejarlas, para ello las empresas se deben apoyarse en reglas y normas claras respecto al comportamiento aceptado para una convivencia sana dentro del trabajo, capacitar a los colaboradores. Las empresas en el sector retail deben esta conscientes de que el trabajo emocional es aquel en el que los sentimientos integran las competencias de un profesional, tanto a la hora de gestionar equipos como de atender al público o de asistir a personas enfermas o dependientes, esto los ayudará al momento de toma de decisiones.

- 4) Se recomienda que para elevar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del sector retail, deben evaluar constantemente el nivel de motivación extrínseca, mejorando las condiciones laborales; como, por ejemplo, incluir en los centros una sala de relajación, comprar herramientas que ayuden a mejorar las funciones de trabajo.
- 5) A partir de los resultados encontrados sobre IE reconocimiento de las emociones de los demás se recomienda que los que lideran las organizaciones retail sean los llamados a identificar dichas emociones, y además sean capaces de expresar el reconocimiento de las actividades y logros de sus colaboradores cuando eso ocurre, la conducta se refuerza y ese profesional seguirá estando predispuesto a esforzarse y dar lo mejor de sí mismo en su puesto de trabajo en próximas ocasiones.
- 6) Se recomienda hacer otros estudios sobre inteligencia Emocional en diferentes sectores considerando variables como rubro profesional y verificar el alcance que esta tiene en las diferentes profesiones que laboran en las empresas.

8. REFERENCIAS

- Almanza, R., Calderón, P., Vargas, J. Casas, R., & Palomares, (2016). Aprendizaje y desempeño organizacional, bajo el enfoque de las teorías organizacionales. Recuperado de <http://www.uao.edu.co/sites/default/files/Revista%20131%20Julio%2013%20Arti%CC%81culo%205.pdf>. [Consulta 02 de octubre del 2018].
- Araujo, M y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño organizacional en las instituciones de educación superior públicas. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf>
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. CICAG. Volumen IV. 2da. Edición
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). Métodos estadísticos. México: Prentice Hall.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Sexta ed. Caracas. Editorial Episteme
- Ayala, A. & Cardona, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. Medellin. Revista electrónica Dsyconex.
- Blas, C., Gutiérrez, C. Jara, M., & Julián, M. (2016). El liderazgo situacional como herramienta de gestión para crear el desempeño y crear valor en las medianas empresas de Lima. (Tesis para obtener el grado de Licenciado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de negocio. Lima. Perú). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621091/Blas_tc.pdf?sequence=6&isAllowed=y. [Consulta 02 de octubre del 2018].

Bohlander, George, SHERMAN, Arthur y SNELL, Scott, Administración de Recursos Humanos, (Mexico, Thomson Learning, 12º Edición, 2001) 706 páginas.

Carmona, P., Vargas, J. & Rosas, R. (2016). Influencia de la inteligencia emocional, en el desempeño laboral. Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/sapienza/article/view/6827/6667> [Consulta 02 de octubre del 2018].

Carrasco, I. (2013). Inteligencia emocional y rendimiento academico de estudiantes universitarios en farmacia y bioquímica en Huancayo. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYRendimientoAcademicoEnEstudi-5042955%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYRendimientoAcademicoEnEstudi-5042955%20(2).pdf). [Consulta 02 de octubre del 2018].

Casado, C (2009). Entrenamiento emocional en el trabajo. Madrid: Editorial Esic

Caballo, V (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: SIGLO XXI DE ESPAÑA EDITORES S.A.

Chiavenato, Idalberto, (2001) Administración de Recursos Humanos, (Bogotá, MC Graw Hill, 5ta Edición.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Primera ed. Mexico Editorial McGraw-Hill.

Cortes, G (2018) La importancia de la inteligencia emocional en una negociación <https://www.informabtl.com/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-una-negociacion/>. [Consulta 02 de octubre del 2018].

Cosme, J (2018) Liderazgo. España. Editorial Elearning S.L, 2018

- Cooper, R y Sawaf, A. (2006). Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogota. Grupo editorial Norma.
- Del Águila, A., Fernández, i. & Zarate, E. (2016). Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en el bufete de abogados ubicado en la ciudad de lima. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima, Perú).
- Equilibriun Clasificadora de riesgos S.A. (2017). Analisis del sector retail: supermercados, tiendas por departamento y mejoramiento del hogar. Recuperado de <http://www.equilibrium.com.pe/sectorialretailmar17.pdf>
- Fernández-Freire, J. (2018). ¿En qué nos beneficia la inteligencia emocional? Recuperado de <http://www.adeconewsletter.com/distribucion/138/articulo/en-que-nos-beneficia-la-inteligencia-emocional-josa-antonio-fernandez-freire-director-sectorial-de-adecco-retail-distribucion>. [Consulta 02 de octubre del 2018].
- Galindo, Antonio. (2003). Inteligencia emocional para jóvenes, Pearson educación S.A.
- Garcia, C. (2014) Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la empresa topsa retail Sac. Huancayo, 201(Tesis para obtener el título profesional en administración de empresas con especialidad de hotelería y turismo) Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/866/Tarma-TCA_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y. [Consulta 02 de octubre del 2018].
- Gargurevich, R. (2008). La autorregulación de la emoción y el rendimiento académico en el aula. El rol del docente. Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria, 4(1), 1–13. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/346217>. [Consulta 02 de octubre del 2018].

Goleman, Daniel. (2012). Inteligencia emocional Octogésima cuarta ed. Editorial Kairos S.A.

Gorriti, M. La evaluación de desempeño: conceptos, criterios y métodos. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/b021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>.
[Consulta 08 de diciembre del 2018].

Guardiola, C. & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, vol. V, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 69 -77 Universidad Peruana Unión San Martín, Perú

Guerrero, D. (2012). Factores clave de éxito en el negocio del retail. Obtenido de Ingeniería Industrial: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496010>

Hernandez, R., Fernandez, C., Y Baptista, Lucio (2014). Metodología De La Investigación. Sexta ed. México: Mc Graw Hill

Hernandez, F. y. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana

Hirota, L. & Pino, A. (2016). Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño. (Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de negocio. Lima. Perú)

Kerlinger, F. y H. Lee. (2002). Investigación del Comportamiento. Mexico: McGraw Hill/ Interamericana.

Martin, D. y Boeck, K. (2002). EQ qué es inteligencia emocional (4ª. Edición). Madrid. Editorial Gráficas COFAS, S. A.

Mondy, R., Noé, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. (9ª. Edición). México. Editorial Pearson Educación.

Navas, J. (2010). Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica. Madrid: Edición digital.

Perú Retail (2018) ¿Cuáles son las mejores empresas de retail para trabajar? Obtenido de la revista electrónica Perú Retail: <https://www.peru-retail.com/peru-mejores-empresas-retail-para-trabajar/> [Consulta 27 de enero 2019]

Stoner, J (1996). Administracion. Sexta ed. Mexico. Pearson Educación.

Tacza, J. (2016). Motivación y desempeño laboral en la empresa distribuidora industrial Lider S.A.C. San Juan de Lurigancho 2018. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de ciencias empresariales). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19745/TACZA_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y. [Consulta 02 de octubre del 2018].

Ontoria, M (2018). Habilidades Sociales. Madrid: Editorial Editex S.A

Vásquez, D. (2018) ¿Por qué la inteligencia emocional es importante en el servicio al cliente? <https://www.america-retail.com/shopper-experience/shopper-experience-por-que-la-inteligencia-emocional-es-importante-en-el-servicio-al-cliente/>. [Consulta 02 de octubre del 2018].

Vilchez, E., & Miguel, J. (2018). Inteligencia emocional y espiritualidad en estudiantes universitarios ayacuchanos. (Tesis para obtener el grado de Licenciada. Universidad peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Psicología. Lima. Perú). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624060/Miguel_RJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y. [Consulta 02 de octubre del 2018].

[ANEXOS]

ANEXO 1: Matriz de consistência

Título: Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de

Autor: Bachilleres Alva la Rosa, Yelitza Y Chavez Bayona, Jhoselyn.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del sector retail en el 2019	Hipótesis general: La inteligencia emocional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019	Variable 1: Inteligencia emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
Problemas Específicos: 1 ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?	Objetivos específicos: 1 Encontrar la relación entre la inteligencia emocional a partir del conocimiento de nuestras propias emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019	Hipótesis específicas: 1 A mayor inteligencia emocional mediante el conocimiento de nuestras emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Iberotex en el 2019.	D1 Conocimiento de nuestras propias emociones.	I1 Conocimiento emocional. I2 Confianza en sí mismo. I3 Reconoce y se acepta. I4 Realización.	Puedo identificar mis emociones ante situaciones adversas. Puedo identificar mis emociones en situaciones positivas.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	(1-2) Nivel Bajo (3) Nivel medio (4-5) Nivel Alto
			D2 Manejo de las emociones. D3 La propia Motivación. D4 Reconocimiento de las emociones de los demás.	I5 Desempeño. I6 Interpretación. I7 Actúa con motivación I8 Auto motivación constante. I9 comparte su optimismo. I10 Respeto opiniones de otros. I11 Brinda ayuda. I12 Comunica de	Confío en mis emociones. Estoy seguro, que mis emociones son coherentes con el contexto Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones. Se cómo me voy a sentir en determinadas situaciones Mis emociones me ayudan a		
2 ¿Existe relación entre la	2 Establecer criterios	2 A mayor inteligencia					

<p>inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?</p> <p>3 ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?</p> <p>4 ¿Existe relación entre la inteligencia emocional mediante el reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019?</p>	<p>entre la relación de la inteligencia emocional a partir del manejo de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019</p> <p>3 Descubrir la relación entre la inteligencia emocional a partir de la propia motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019</p> <p>4 Identificar la relación entre la inteligencia emocional a partir del reconocimiento de las emociones de los demás y el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.</p>	<p>emocional mediante el manejo de las emociones, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019</p> <p>3 A mayor inteligencia emocional mediante la propia motivación, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019.</p> <p>4 A mayor inteligencia emocional mediante el reconocimiento de las emociones de los demás, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail en el 2019</p>		<p>manera asertiva sus sentimientos.</p> <p>I13 Efectivo en sus interrelaciones.</p> <p>I14 Respeta a personas y sus ideas.</p>	<p>cumplir mis objetivos</p> <p>Mis emociones me ayudan a cumplir mis objetivos.</p> <p>Logro interpretar mis emociones.</p> <p>Ante algún problema, me enfoco en la solución, más que en la causa.</p> <p>Antes de tomar una decisión pienso en los beneficios de mi decisión.</p> <p>Necesito que me motiven para alcanzar mis metas.</p> <p>Tengo presente hacia donde quiero llegar.</p> <p>Enseño a mis compañeros a enfocarse en la solución de los problemas.</p> <p>Comparto las cosas positivas de las situaciones.</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

					<p>Puedo reconocer las emociones de los demás.</p> <p>Comprendo el motivo de las emociones de los demás.</p> <p>Estoy dispuesto a ayudar a los demás.</p> <p>Me siento bien ayudando a los demás.</p> <p>Comunico mis emociones.</p> <p>Las personas comprenden mis emociones.</p> <p>Expreso el motivo de mis emociones.</p> <p>Me siento bien al expresar mis sentimientos.</p> <p>Muestro afecto a las personas que me importan.</p> <p>Cuando estoy molesto con alguien</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>se lo digo.</p> <p>Tomo en cuenta la opinión de los demás</p> <p>Me siento bien al considerar la opinión de los demás.</p> <p>Considero que la opinión de los demás es importante.</p>		
Variable 2: Desempeño laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			D1. Desempeño de tareas	I1 Unidades de producción I2 Calidad de trabajo I3 Cooperación I4 Trabajo en equipo	Cumpro a tiempo con mis actividades. Hago un cronograma de trabajo para cumplir a tiempo.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	(1-2) Nivel Bajo (3) Nivel medio (4-5) Nivel Alto
			D2. Desempeño Contextual	I5 Compromiso. I6 Lealtad. I7 Auto desarrollo I8 Iniciativa	Cumpro las expectativas de mi jefe. Supero las expectativas de mi jefe		
			D3. Comportamiento laboral contra		Ayudo a mis compañeros cuando puedo.		

			productivo		<p>Me siento mal, al no poder ayudar a mis compañeros.</p> <p>Me gusta trabajar en equipo.</p> <p>Soy más eficiente trabajando en equipo.</p> <p>Cumplo los plazos trabando en equipo.</p> <p>Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.</p> <p>Me siento comprometido con la empresa.</p> <p>Me siento comprometido con mi equipo de trabajo.</p> <p>Soy puntual con el horario de trabajo.</p> <p>Falto a la empresa, por motivos no tan graves.</p> <p>Me agrada trabajar en mi empresa.</p>		
--	--	--	------------	--	--	--	--

					<p>Me siento identificado con la empresa.</p> <p>En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.</p> <p>Uso recursos de la empresa para uso personal.</p> <p>Me capacito por mi propia cuenta.</p> <p>Busco cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.</p> <p>Sugiero mejoras para los procesos de la empresa.</p> <p>Me anticipo ante cualquier eventualidad.</p>		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Tipo:	Población:	Variable 1: Técnicas: Encuesta		DESCRIPTIVA:			

<p>El tipo de estudio aplicado. La investigación aplicada está muy relacionada con la investigación pura, pues, en cierta forma, la aplicada depende de sus hallazgos y aportaciones teóricas (Landeau, 2007, pág. 55).</p> <p>Es correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81).</p> <p>Alcance: .</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño es de corte transversal, (Hernández, Fernández</p> <p>Fernandez & Baptista,</p>	<p>La población estuvo conformada por todos los trabajadores del sector retail, específicamente de Saga Falabella, Ripley e Iberotex</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>El muestreo es no probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>.Muestra está conformado por 300 trabajadores del sector retail de las empresas, Saga Falabella, Ripley e Iberotex.</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Elaboración Propia</p> <p>Monitoreo: estadístico inferencial</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Elaboración Propia</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: estadístico inferencial</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p>	<p>INFERENCIAL:</p>
--	--	---	----------------------------

2007) afirman, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Método: método hipotético deductivo			
--	--	--	--

Anexo N° 02: Encuesta de Inteligencia emocional y desempeño laboral

Encuesta de inteligencia emocional y desempeño laboral

Estimado colaborador

Las presentes encuesta es **TOTALMENTE ANONIMA**. Ninguna persona de la EMPRESA tendrá acceso a este cuestionario. Su participación sincera y responsable es de mucha importancia para lograr el objetivo de conocer nuestra realidad. A partir de los resultados se tomarán las medidas necesarias para hacer las mejoras que se requieran. Le agradeceríamos se sirva marcar con una X según corresponda:

Género: ☐ M ☐ F

Área: _____ **Edad:** _____

Tiempo de labores:

☐ 1-3 meses ☐ 4 meses – 1 año

☐ 1 – 2 años ☐ Mas de 2 años

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Puedo identificar mis emociones ante situaciones adversas.					
2	Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones.					
3	Considero que manejo bien mis emociones.					
4	Mis emociones me ayudan a cumplir mis objetivos.					
5	Ante algún problema, me enfoco en la solución, más que en la causa.					
6	Necesito que me motiven para alcanzar mis metas.					
7	Enseño a mis compañeros a enfocarse					

	en la solución de los problemas.					
8	Comparto las cosas positivas de las situaciones.					
9	Puedo reconocer las emociones de los demás.					
10	Me siento bien ayudando a los demás.					
11	Las personas comprenden mis emociones.					
12	Expreso el motivo de mis emociones.					
13	Muestro afecto a las personas que me importan.					
14	Cuando estoy molesto con alguien se lo digo.					
15	Tomo en cuenta la opinión de los demás.					
16	Considero que la opinión de los demás es importante.					
17	Cumplo a tiempo con mis actividades.					
18	Supero las expectativas de mi jefe					
19	Ayudo a mis compañeros cuando puedo.					
20	Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.					
21	Me siento comprometido con la empresa.					
22	En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.					
23	Me capacito por mi propia cuenta.					
24	Sugiero mejoras para los procesos de la empresa.					
25	Me anticipo ante cualquier eventualidad.					

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE JUECES EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor(a)

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Titulación en Recursos Humanos 2018 de la UPC, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada en Recursos Humanos

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Sector Retail en el 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Apellidos y nombre:

D.N.I:

Firma
Apellidos y nombre:

D.N. I:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1:

Inteligencia Emocional: La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último – pero no, por ello menos importante – la capacidad de empatizar y confiar en los demás. (Goleman, 2012, pp. 75).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Conocimiento de nuestras propias emociones: comienza estableciendo contacto con el flujo de sentimientos que continuamente nos acompaña y reconociendo que estas emociones tiñen todas nuestras percepciones, pensamientos y acciones, un reconocimiento que nos permite comprender el modo en que nuestros sentimientos afectan también a los demás. (Goleman, 2009, pp. 86-87)

Dimensión 2

Manejo de las emociones:

Nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuales son duraderas (Cosme, 2018, pp53)

Dimensión 3

La propia motivación

Enfocar las emociones, hacia objetivos y metas que nos permite mantener las motivaciones y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos. (Cosme, 2018, pp53)

Dimensión 4

Reconocimiento de las emociones de los demás. –

Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos. (Cosme, 2018, pp53)

Variable 2:

Desempeño laboral: 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, 2012, p.p 236).

Dimensión 1

Desempeño por tareas: Es la clásica concepción de ejecución: la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización. El principal predictor de la ejecución de tareas es la aptitud cognitiva formada por los conocimientos del puesto. (Gorriti, 2004, pp, 7).

Dimensión 2

Desempeño contextual: trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución, que actúan como catalizadoras facilitando la, dificultándola e incluso inhibiéndola. Variables que pueden actuar tanto a nivel individual o grupal. (Gorriti, 2004, pp, 8).

Tabla N° 1: Matriz de operacionalización de inteligencia emocional.

Dimensiones	Indicadores/factores	Ítems	Niveles/Rangos
Conocimiento de nuestras propias emociones	Conciencia emocional	Puedo identificar mis emociones.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (3) Siempre (5)
	Reconoce y se acepta	Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones.	
Manejo de las emociones	Realización	Considero que manejo bien mis emociones.	
	Desempeño	Mis emociones me ayudan a cumplir mis objetivos.	
La propia motivación	Actúa con optimismo	Ante algún problema, me enfoco en la solución, más que en la causa.	
	Automotivación constante	Necesito que me motiven para alcanzar mis metas.	
	Comparte su optimismo	Enseño a mis compañeros a enfocarse en la solución de los problemas. Comparto las cosas positivas de las situaciones.	
Reconocimiento de las emociones de las demás	Respeto emociones de otros	Puedo reconocer las emociones de los demás.	
	Brinda ayuda	Me siento bien ayudando a los demás.	
	Comunica de manera asertiva sus sentimientos	Las personas comprenden mis emociones. Expreso el motivo de mis emociones.	
	Efectivo en sus interrelaciones	Muestro afecto a las personas que me importan. Cuando estoy molesto con alguien se lo digo.	
	Respeto a personas y sus ideas	Tomo en cuenta la opinión de los demás. Considero que la opinión de los demás es importante.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2: Matriz de operacionalización de Desempeño Laboral.

Dimensiones	Indicadores /factores	Ítems	Niveles/Rangos
Desempeño por tareas	Unidades de producción	Cumplo a tiempo con mis actividades.	Nunca (1)
	Calidad de trabajo	Supero las expectativas de mi jefe	Casi nunca (2)
Desempeño contextual	Cooperación	Ayudo a mis compañeros cuando puedo.	A veces (3)
	Trabajo en equipo	Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.	Casi siempre (3)
	Compromiso	Me siento comprometido con la empresa.	Siempre (5)
	Lealtad	En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.	
	Auto desarrollo	Me capacito por mi propia cuenta.	
	Iniciativa	Sugiero mejoras para los procesos de la empresa. Me anticipo ante cualquier eventualidad.	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento de nuestras propias emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Puedo identificar mis emociones ante situaciones							
2	Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones.							
	DIMENSIÓN 2: Manejo de las emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considero que manejo bien mis emociones.							
4	Mis emociones me ayudan a cumplir mis objetivos.							
	DIMENSIÓN 3: a propia motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ante algún problema, me enfoco en la solución, más que en la causa.							
6	Necesito que me motiven para alcanzar mis metas.							
7	Enseño a mis compañeros a enfocarse en la solución de los problemas.							
8	Comparto las cosas positivas de las situaciones.							
	DIMENSIÓN 4: La propia motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Puedo reconocer las emociones de los demás.							
10	Me siento bien ayudando a los demás.							
11	Las personas comprenden mis emociones.							
12	Expreso el motivo de mis emociones.							
13	Muestro afecto a las personas que me importan.							
14	Cuando estoy molesto con alguien se lo digo.							

15	Tomo en cuenta la opinión de los demás.							
16	Considero que la opinión de los demás es importante.							
DIMENSIÓN 5: Desempeño por tareas		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cumplo a tiempo con mis actividades.							
18	Supero las expectativas de mi jefe							
19	Ayudo a mis compañeros cuando puedo.							
DIMENSIÓN 6: Desempeño contextual		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.							
21	Me siento comprometido con la empresa.							
22	En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.							
23	Me capacito por mi propia cuenta.							
24	Sugiero mejoras para los procesos de la empresa.							
25	Me anticipo ante cualquier eventualidad.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI.....

Especialidad del

validador.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....**de.....del 20.....**

Firma del Experto Informante.

ANEXO 4 : MATRIZ DE ANTECEDENTES

Nº	Referencia Bibliográfica APA	Objetivos de la investigación	Metodología empleada	Conclusiones	Aporte de la investigación
1	Davis. M., Robbins, E., & McKay, M. (2009). Técnicas de autocontrol emocional. 6ª ed. Madrid. Martinez Roca.	Aplicar técnicas de autocontrol emocional para afrontar con eficacia el estrés	Cualitativa	Este Manual se explica con todo detalle una amplia gama de técnicas que han demostrado ya su eficacia para afrontar con éxito este tipo de problemas. Su claridad de exposición y riqueza de contenido lo convierten en un excelente manual de gran utilidad para estas personas, así como para psicólogos, psiquiatras, médicos, enfermeras, maestros y en general para todos aquellos que, como pacientes o terapeutas, se enfrentan a problemas relacionados con el estrés.	Conocer cómo controlar las emociones para evitar problemas relacionados con el estrés
2	Bello, A. & Crego, A. (2003). Auto manejo emocional: pautas para la intervención competitiva con grupos. 2ª ed. Bilbao. Desclee de Brouwer.	Analizar las teorías psicológicas y el papel que cumplen las emociones en ellas	Cualitativa	Este libro nos ayuda conocer las partes teórica y práctica de las diferentes herramientas terapéuticas que se ofrecen. En esta elaboración teórica se ha desarrollado una visión integradora de la psicoterapia, tratando de fundamentarla en sólidos criterios epistemológicos, siempre manteniendo un posicionamiento dialéctico y a la vez ofreciendo un amplio recorrido por las hipótesis clínicas que diversos autores han planteado acerca de algunos trastornos. El apartado práctico lo constituyen estudios de clínicos que se hizo a un grupo de personas con distintos trastornos	TEORIAS PSICOLOGICAS, PAPEL DE LAS EMOCIONES

3	Coca-Cola Company. (2008). Estudio latinoamericano sobre salud emocional, bienestar y felicidad. S.l.]. Coca Cola Company.	Estudiar a nivel latinoamericano la salud emocional, bienestar y la felicidad	Cuantitativa	Coca Cola busca movilizar a las personas a la reflexión y fundamentalmente a la acción en el cuidado de su salud emocional, realiza un estudio de bienestar y felicidad de las personas	Revisar la salud emocional a nivel internacional
4	Navas, M. (2010). La educación emocional y sus implicaciones en la salud Revista Española De Orientación Y Psicopedagogia, 21(2), 462-470.	Determinar la educación emocional y sus implicaciones en la salud	Cualitativa	El propósito de este artículo es proporcionar una recopilación teórica y reflexiva acerca del desarrollo de las emociones como uno de los factores determinantes la salud y el bienestar de las personas. Cada emoción tiene un significado, un valor y una utilidad que nos ayuda a prepararnos y responder ante cada situación. Las emociones no sólo afectan al progreso de nuestras vidas y acciones, al aprendizaje porque alteran la atención, la concentración, la memoria y la motivación, sino que condicionan nuestras conductas y repercuten en nuestra salud, bienestar personal, profesional, social y, en definitiva, en nuestra calidad de vida. Las emociones juegan un papel muy importante para la salud, son una parte innegable de nuestras vidas y son fundamentales para potenciar una conducta saludable, o, por el contrario, si éstas son negativas suponen un riesgo potencial para nuestra salud, de modo que las personas deben buscar que las emociones se transformen en estímulos y aprendizajes positivos. La educación emocional persigue la prevención y reducción de las situaciones que inciden negativamente en nuestra salud física y psíquica que permita promover el equilibrio emocional y un verdadero estado de bienestar.	Técnicas para mejorar la salud con la educación emocional

5	Rueda Laffond,B., Pérez García, A., & Bermúdez Moreno, J. (2003). La salud emocional desde la perspectiva de la competencia percibida. Acción Psicológica.	Analizar la relación que existe entre la competencia percibida y los procesos de afrontamiento , así como la influencia sobre la aparición de síntomas emocionales	Cualitativa	Confirma que la competencia percibida promueve un afrontamiento dirigido a la solución del problema, a la vez que que disminuye el afrontamiento centrado en la emoción negativa y el auto informe de síntomas	Conocer la buena salud emocional como una competencia
6	Mestre, J. & Fernandez, P. (2012). Manual de inteligencia emocional. Madrid. Piramide.	Analizar la inteligencia emocional en base a sus 4 habilidades	Cualitativa	Existen cuatro habilidades para estudiar la inteligencia emocional que son, percepción y expresión de emoción, uso de emociones, uso de emociones para la facilitación del pensamiento, la comprensión de las emociones y la regulación de las emociones, el cual permite al individuo a incorporar las emociones en su sistema inteligente	Conocer las emociones mediante las 4 habilidades
7	Chavenato, I. (2009). Gestion de talento humano. 3ª ed. Bogota. McGraw-Hill.	Diseñar un sistema de gestión del talento humano en base al desempeño laboral	Cualitativa	Mediante un sistema integrado las organizaciones pueden atraer, retener y desarrollar permanente trabajadores	Desempeño laboral relacionado con la productividad
8	Alles, M.(2006) Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias. 2ª ed. Buenos Aires. Granica	ANALIZAR LAS COMPETENCIAS Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	Cualitativa	El desarrollo de las personas a través de la formación de competencias	Relación que hay entre las competencias, la inteligencia laboral y desarrollo

9	Alles, M. (2017). Desarrollo del talento humano. basado en competencias. Buenos Aires. Granica	Analizar las competencias derivadas del talento humano y su desarrollo	Cualitativa descriptiva	Allen nos plantea un estudio de las competencias a partir del comportamiento del individuo, de lo que puede verse y se puede mejorar partiendo de nuestra propia conducta, el cual requiere de esfuerzo, tiempo y motivación laboral	saber cómo se puede mejorar el desempeño en base a competencias
10	García, T. (2013). Como superarte con el estrés positivo. Mestas Ediciones.	Cambiar la manera de ver al estrés como clave de éxito y superación	Cualitativa descriptiva	El Estrés positivo nos ayuda a ver cualquier acción de dificultad como un reto y no como una amenaza. La clave del éxito es saber manejar nuestras emociones y reacciones ante cualquier problema	El estrés positivo como estímulo emocional
11	Cooper, R. & Sayaf, A. (2006). Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá. Norma.	Mostrar el camino del desarrollo y aplicación de los valores y provecho de la inteligencia emocional en el liderazgo y las organizaciones, basándose en novedosas investigaciones sobre el cerebro y la conducta, y valiéndose de ejemplos tomados de seis años de trabajo de consultoría.	Cualitativa	El CE se puede aprender, se puede desarrollar y mejorar en cualquier tiempo.	Cuadro de Coeficiente Emocional, para la autoevaluación

12	<p>Ayala, A. & Casrdona, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. Medellin. Revista electronica Dsyconex</p>	<p>Realizar un recorrido histórico en el surgimiento y estudio de la emoción, haciendo un constructo teórico, donde se muestran los componentes principales de la misma, tales como el neuro-fisiológico, conductual y cognitivo, para así articularlo con lo que concierne al desempeño laboral, y la influencia que tiene la emoción en el rendimiento laboral del individuo.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>las personas que tienen un mejor manejo de las emociones reflejan una eficiencia mucho mayor tanto en el contexto laboral como en los diferentes ámbitos de su vida, capacidad que puede desarrollarse y mejorarse siempre y cuando el individuo sea consciente de sus estados de ánimo y tenga la facultad de controlar lo negativo de las emociones.</p>	<p>El manejo de las emociones como medio para alcanzar el equilibrio interno.</p>
----	---	---	--------------------	---	---

13	Carmona, P., Vargas, J. & Rosas, R. (2016). Influencia de la inteligencia emocional, en el desempeño laboral. Recuperado de http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/sapientia/articulo/view/6827/6667 . (Consulta 26 de Setiembre del 2018).	Identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral de las organizaciones.	Cuantitativa	No existen suficientes soportes metodológicos para realizar un análisis más profundo, sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.	Las inteligencias múltiples aumentan la satisfacción laboral y por ende el desempeño.
14	Sánchez, P. (2016). Bienestar Emocional. Madrid. Dyktnson.	Determinar la relación, entre la inteligencia emocional y la psicología positiva.	Cualitativa Descriptiva	Ser felices es una meta vital del ser humano, así como el medio para lograr serlo. Debe ser un factor prioritario en el sistema educativo.	La felicidad como factor educativo.
15	Del Águila, A., Fernández, i. & Zarate, E. (2016). Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en el bufete de abogados ubicados en la ciudad de lima. (tesis de licenciatura , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima, Perú).	Identificar la relación entre las habilidades humanas y el desempeño organizacional.	Cuantitativa correlacional	SI existe relación significativa entre las habilidades humanas y el desempeño Organizacional	Desarrollar más habilidades humanas para obtener un mejor desempeño.

16	TimothyJ. Galpin. (2013). Medir el desempeño. Madrid.Ediciones Diaz de Sanyos.	Demostrar que se debe medir el desempeño como parte de la gestión del cambio.	Cualitativa	Como parte de la gestión del cambio en las organizaciones, es fundamental medir el desempeño.	Lineamientos para la medición del desempeño.
17	Bharwaney, G. (2010). Vida emocionalmente inteligente estrategias para aumentar el coeficiente emocional. Bilbao. Decsleede Browwer.	Explicar la inteligencia emocional de forma sencilla.	Cualitativa	El estudio de la inteligencia emocional, nos ofrece una serie de destrezas imprescindibles que deben aprender a introducirse en cualquier currículo.	Un nuevo enfoque de inteligencia emocional, que va desde QUE estamos haciendo , hasta el COMO lo estamos haciendo.