



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

TESIS

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
H&M, LIMA 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Bach. Pajares Vargas, Carlos Alberto
<https://orcid.org/0000-0002-8558-1048>**

Asesor:

**Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
<https://orcid.org/0000-0002-3504-9731>**

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2023**

Tesis
**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020**

Asesor : Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Nombres completos **Firma**

Presidente : Dr. Mego Nuñez Onesimo
Nombres completos **Firma**

Secretario : Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombres completos **Firma**

Vocal : Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombres completos **Firma**



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

PAJARES VARGAS, CARLOS ALBERTO	DNI: 40479518	
--------------------------------	---------------	--

Pimentel, 06 de abril de 2023

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y por darme las fuerzas para seguir adelante; a mi familia por el apoyo que me dieron todo el tiempo que cursé mi carrera y me lo siguen dando para lograr mis objetivos y metas.

Pajares Vargas, Carlos Alberto

AGRADECIMIENTO

Las autoridades de esta Universidad Señor de Sipán, por el servicio brindado hacia mi persona, a los catedráticos por sus enseñanzas y por su empeño para que aprendamos.

A mi profesora, por la ayuda y dedicación en la elaboración de este trabajo, por su apoyo y esmero en el término del mismo.

Pajares Vargas, Carlos Alberto

RESUMEN

La presente tesis denominada “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020. Se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020? El tipo de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, la muestra fue de 50 trabajadores de toda la oficina de la empresa H&M, Lima; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario con el esquema de la escala de Likert; para el procesamiento de la información se realizó a través del programa SPSS, de donde se obtuvieron los resultados que fueron graficados en tablas y figuras, las mismas que sirvieron para plasmarlos en la discusión de resultados. Finalmente se concluye que se obtuvo como índice de alfa de Cronbach, 0.930 para el cuestionario de inteligencia emocional y fue de 0,968 para el cuestionario de desempeño laboral lo que significa que si el valor es superior al 0.8 entonces en el cuestionario de Ítems hay una buena consistencia interna y que están aceptablemente correlacionados. Entonces el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable y la fuente de información es confiable.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, Satisfacción

ABSTRACT

The present thesis called "EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS RELATION TO WORK PERFORMANCE IN THE H&M COMPANY, LIMA 2020", aimed to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of workers in the H&M Company, Lima, 2020. It was posed the following problem: What is the relationship between emotional intelligence and job performance in Workers at the H&M Company, Lima, 2020? The type of research used was descriptive-correlational, with a non-experimental design The sample consisted of 50 workers from the entire office of the H&M company, Lima; The survey was used as a technique and a questionnaire instrument with the Likert scale scheme; For the information processing, it was carried out through the SPSS program, from which the results were obtained, which were graphed in tables and figures, which were used to capture them in the discussion of results. Finally, it is concluded that 0.930 was obtained as Cronbach's alpha index for the emotional intelligence questionnaire and 0.968 for the job performance questionnaire, which means that if the value is higher than 0.8 then in the Items questionnaire there is a good internal consistency and that they are acceptably correlated. Then the level of reliability of the questionnaire is acceptable and the source of information is reliable.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, satisfaction

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
1.7.1 Objetivo general	28
1.7.2. Objetivos específicos	28
CAPÍTULO II. MATERIAL Y METODOS	29
2.1. Tipo y diseño de investigación	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Variables de investigación.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	37
2.7. Criterios de rigor científico.....	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
3.1. Tablas y figuras.....	39
3.2. Discusión de resultados	60
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
4.1. Conclusiones.....	64
4.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	34
Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario de Inteligencia emocional	36
Tabla 4 Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral	36
Tabla 5 ¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: ira, rencor, alegría, tristeza.....	39
Tabla 6 ¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo?.....	40
Tabla 7 ¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia?	41
Tabla 8 ¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?.....	42
Tabla 9 ¿Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?	43
Tabla 10 ¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo?	44
Tabla 10 ¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?	45
Tabla 12 ¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo?	46
Tabla 13 ¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo?	47
Tabla 14 ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?.....	48
Tabla 15 ¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado?	49
Tabla 16 ¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo?.....	50
Tabla 17 ¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo?.....	51
Tabla 18 ¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)?	52
Tabla 18 Correlación del componente autoconocimiento con las sub dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020	53
Tabla 18 Correlación del componente autorregulación inteligencia emocional con los subdimensiones del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.....	54
Tabla 21 Correlación del componente motivación de la inteligencia emocional con los subdimensiones del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.....	55
Tabla 22 Correlación del componente empatía de la inteligencia emocional con las subdimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.....	56
Tabla 22 Correlación del componente habilidades sociales de la inteligencia emocional con los subdimensiones del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020	57
Tabla 24 Prueba Chi Cuadrado para la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	58
Tabla 25 Prueba Chi Cuadrado de Pearson	59
Tabla 26 Confiabilidad de los instrumentos	60

Tabla 27 Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.	60
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: ira, rencor, alegría, tristeza.....	39
Figura 2 ¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo?.....	40
Figura 3 ¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia?.....	41
Figura 4 ¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?.....	42
Figura 5 ¿Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?.....	43
Figura 6 ¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo?.....	44
Figura 7 ¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?.....	45
Figura 8 ¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo?.....	46
Figura 9 ¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo.....	47
Figura 10 ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?.....	48
Figura 11 ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?.....	49
Figura 12 ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?.....	50
Figura 13 ¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo?.....	51
Figura 14 ¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)?.....	52
Figura 15 Prueba Chi Cuadrado para la relación entre la inteligencia emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.....	59
Figura 16 Aplicación del cuestionario a colaboradores.....	111
Figura 17 Aplicación del cuestionario a colaboradores.....	112

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el contexto internacional, en países como Chile, han puesto en consideración acogerse a las bondades de la inteligencia emocional (IE) para la protección del bienestar integral de los trabajadores del sector salud (médicos, enfermeras, camilleros, entre otros), y así estar en consonancia con lo inherente al bienestar psicológico. Cabe destacar, que la inteligencia emocional corresponde a la facultad que alguien tiene para entender sus propias emociones y las de otros, y que al ponerla en práctica se puede moderar conductas que influyan la salud mental y física de los empleados que trabajan en centros hospitalarios, quienes suelen ser muy vulnerables dado a los hostil que se vuelve en ocasiones su ambiente laboral, obteniéndose en el equipo de trabajo un mejor desempeño. (Veliz, et al. 2018)

Asimismo, en Ecuador, donde a pesar que es de tendencia mundial alienarse a políticas que trabajan en pro de la salud, en Riobamba son muchas las instituciones que no están encausadas ante tal contexto careciendo de estrategias gerenciales para alcanzar sus metas, hacia una gestión operativa y administrativa que les garantice mantener al factor humano comprometido con sus responsabilidades y objetivos organizacionales, de manera que tal actuación genere un impacto positivo en el mercado de competencia del sector hospitalario, a nivel privado y público. (Villarroel & Costales, 2016)

Por su parte, Llibre, et al (2017) en su estudio en Cuba, confirma que las emociones influyen de manera determinante en el estudio y aprendizaje de los estudiantes; así mismo, mejora las responsabilidades laborales en el futuro, finalmente sus prácticas constantes influyen en su nivel de vida e interrelación personal del individuo. El autor señala que la inteligencia emocional está altamente vinculada a la psicología cognitiva, influenciando de gran manera el rendimiento académico del alumnado de todos los niveles de la educación, haciendo uso de la inteligencia general, situación que en su práctica asegura la superación y desarrollo integral de los mismos, y por supuesto, en el plano laboral.

Enríquez, Martínez, & Guevara (2017) argumenta que tener concepción clara el enfoque emocional como un pilar hacia el éxito, abre puertas en un individuo para que este se desempeñe de forma segura en su entorno social, guiándolo incluso a forjar un buen carácter y alentando su conducta hacia la búsqueda de nuevas cosas. Es así, como en el Hospital Santiago de Cali el pilar de la alquimia emocional ha facultado a la gerencia institucional para resolver conflictos e impulsar la creatividad de manera de forjar un horizonte alentado de la mano con sus líderes, y de esta manera estos puedan influir de manera exitosa en su equipo a cargo, y así garantizarle a la organización altos niveles de competencia, considerando todos los factores, y que conlleven a la mejora continua de su gestión y la de su talento humano.

Del mismo modo, Castillo (2017), pudo constatar en una empresa de servicio en México, que la inteligencia emocional aplicada a los empleados para obtener una buena la calidad de servicio al cliente y hacerla más competitiva resulta ser una buena llave de éxito como estrategia de mercado, donde estas organizaciones se enfrentan ante un cúmulo de grandes y pequeños competidores a nivel local, nacional e internacional, que de una forma u otra les conlleva a diversificar sus expectativas de trabajo ante los mismos.

En el contexto nacional, Domínguez (2018) destaca que, en las empresas del Perú, el hecho de tener conocimiento para manejar la inteligencia emocional en el ámbito laboral mejora todo trabajo, dado que empieza con uno mismo, Además, asevera que existen cuatro formas de ayudar a un compañero de trabajo para que autorregule su comportamiento emocional: utilizando técnicas de relajación, tranquilizarla, escuchar y ser comprensivo y finalmente ayudar a los demás.

Así, queda claro que no solo es necesario aplicar el intelecto para alcanzar un buen manejo en el equipo de trabajo, también es necesario tener capacidad emocional, tanto para manejarse así mismo, como para entender a los demás miembros, siempre canalizando sus sentimientos para lograr un objetivo común. (Ramos, 2016).

No en vano Lizaraso (2016) destaca que en Perú, se han sustentado muchos estudios que afirman que muchos profesionales de diversas áreas de especialización del sector salud poseen una gran capacidad emocional que les ha

servido para mantener un buen desempeño de su función social; difiriendo en el plano empático la orientación de la calidad de dicho servicio, es decir, si es a nivel médico (donde han mantenido un alto desempeño) o a nivel de servicio tecnológico, o bien, si es a nivel del sexo del trabajador, masculino y femenino, donde este último ha demostrado tener mejor habilidad.

También en empresas del sector alimentos establecidas en regiones como Arequipa, ha sido implementado el enfoque estratégico de medición y aplicación de la inteligencia emocional para poder empoderar a sus empleados de bases medias y altas a liderar cargos gerenciales dentro de estas organizaciones, estimándose, que son estos los que han tenido mejor nivel de formación que los ha facultado para desarrollar la capacidad de manejo de emociones en el momento requerido. (Garaycochea & Alarcón, 2014).

En el contexto local, se ha venido trabajando poniendo a disposición recursos técnicos y estrategias de inteligencia emocional en la alta gerencia de las empresas de la región, estandarizándolos en manuales de funciones de cargos (MOF). en función de posicionar en alto la función del talento humano como baluarte en la gestión organizativa, sabiendo de plano que el éxito o no de la empresa depende de sus trabajadores. Ante esto, los líderes empresariales promueven productividad y rentabilidad, dotando al equipo de trabajo con toda la plataforma técnica requerida para llevar a cabo sus labores de manera óptima, bajo un clima laboral equilibrado. (Ramírez, 2018)

Desde esa perspectiva Hennes y Mauritz (H&M), que es una empresa multinacional sueca de ropa enfocado al mercado competitivo de la moda, abre sus operaciones en Perú en el año 2015, donde ha establecido una diversidad de franquicias a lo largo del país.

Ante esto, en la empresa H&M, Lima 2020, una de las franquicias establecidas en la región, el diagnóstico dio a evidenciar que el trabajo desarrollado en sus instalaciones por los trabajadores, se caracteriza por ser el de brindar una oferta flexible y bien caracterizada por parte del personal de la empresa al cliente solicitante; es por ello que existe una problemática que donde prevalece el contexto en que se encuentre el clima laboral, en función del desempeño que vaya a tener el empleado en su función de calidad de atención, donde es importante mantener

un equilibrio en las emociones y respuestas ante cualquier evento, tanto con el cliente interno como el externo.

Lo antes señalado, se debe a que en la empresa poco se ha abordado la práctica de políticas estratégicas que incorporen el manejo de la capacidad emocional de sus líderes y grupo gerencial, para modular hacia el buen desempeño el equipo de trabajo, a partir de la comunicación, integración y mejor entorno de cohesión.

Tal situación ha generado que dentro del clima de trabajo existan varios roces entre compañeros, ya sea por el nivel de estrés, cansancio o problemas que puedan tener en casa que los trasladan a sus obligaciones laborales, o bien por las discrepancias que surgen de los sentimientos de envidia que priva entre compañeros de trabajo; también por el hecho de no escuchar opiniones o no llegar a un mutuo acuerdo ya sea para cualquier actividad que se quiera desarrollar en la empresa, donde la misma tensión hace que el desempeño de cada uno de ellos no sea favorable, y estos eviten ante ello expresar sus emociones porque saben que no serán estimadas por sus superiores, y por lo tanto prefieran guardárselas y no transmitir las. Esta situación conlleva desmejorar día a día el entorno general de trabajo.

Es tal razón, la investigación que se presenta buscó analizar la relación entre la inteligencia emocional, algo innata del trabajador con su capacidad de mantenerse con un buen desempeño para cumplir su trabajo con eficacia y eficiencia

1.2. Trabajos previos

A Nivel internacional

Mendoza (2018) tuvo como finalidad medir los niveles de inteligencia emocional y comparar los con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la fabricación de plástico. Los participantes fueron 17 colaboradores que respondieron cuestionarios contruidos en las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Como principal resultado se demuestra una baja implicancia entre ambas variables. Esto quiere decir que, si bien es cierto el manejo de las emociones en condiciones organizacionales, esto no quiere decir que sea

imprescindible para orientar al desarrollo de un mejor desempeño laboral. Como recomendación se sugiere la construcción de actividades que permitan liberar y expresar emociones.

Peña, Díaz & Carrillo (2015) orientaron a relacionar la atmósfera jerárquica y la satisfacción laboral en una pequeña empresa privada. Utilizó la estrategia que lo acompaña. Este correlativo de correlación transversal no experimental tiene una población de 20 trabajadores que se conectaron a una encuesta organizada. Escala de Likert, para analizar la atmósfera autoritaria, razón que el examen de calidad inquebrantable de las encuestas demuestra una significancia bajo el análisis de alfa de Cronbach para el tamaño de cumplimiento de la ocupación y la atmósfera jerárquica de 0,89 y 0,851 individualmente. Una vez que la información fue clasificada, el tratamiento factual comprendió la determinación de frecuencias.

Relevancia: Esta investigación es vital sobre la base de que tener un personal decente funciona adecuadamente y con una actitud de suficiencia que les hace sentir bien trabajando en la organización".

Pereira (2016) idéntico las relaciones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en una empresa, donde concluyó que la mayor parte de los trabajadores en estudio, es decir, un 72% de los mismos, poseen una capacidad aceptable para manejar las emociones en su entorno de trabajo, y un 82% obtuvo un buen desempeño. Sin embargo, al estudiar su correlatividad a través de la Correlación de Pearson no se encontró su significancia de estrechez, lo que induce a creer que no existe una influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Relevancia: el estudio fue de importancia se demostró que en debe haber buena comunicación para lograr la cohesión del grupo, y este se oriente de manera satisfactoria a la consecución de metas, ya que esta es una fortaleza que aminora las debilidades de su capacidad productiva.

Férreo (2016) identificó cómo se encuentran relacionadas las variables Inteligencia emocional y el desempeño laboral como base de la buena praxis funcional del grupo laboral que se estudia. En la investigación, fue importante conocer el desarrollo personal al que ha sometido el factor humano dentro de la organización, influyó de alguna forma en el fortalecimiento de sus capacidades de

manejo de sus emociones, concluyendo que sí generó cambios en sus aptitudes para desenvolverse antes situaciones difíciles.

Relevancia: El trabajo sirvió de apoyo en por la forma en cómo se caracterizaron los indicadores que discriminan los factores de las variables en estudio, que son similares a las de este trabajo de investigación, cuyos instrumentos aportaron ideas que fueron consideradas y adaptadas a este caso de estudio.

Román (2014) determinó que en el grupo estudio si hay una influencia directa de inteligencia emocional sobre su desempeño en el entorno de trabajo, siendo muy estrecho sus niveles de significancia cuando se estimó la misma a través del coeficiente de correlación de Pearson. Igualmente se pudo conocer que los promedios alcanzados en la valoración de ambas variables califican que el factor humano tiene un buen manejo de la IE y un buen desempeño laboral, lo que ha sido muy favorable para la competitividad de la organización.

Relevancia: Este trabajo deja ver como el equilibrio que supone que brinda el buen manejo de la capacidad motiva por parte de la directiva hacia el grupo de trabajo genera un impacto positivo certero en su rendimiento y desempeño.

A nivel Nacional

Alva y Chávez (2019) estudiaron las relaciones entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Retail. El estudio toma como muestra a colaboradores elegidos por bola de nieve de las principales tiendas por departamento de Lima, entre ellas Ripley, Falabella, Iberotex, que en total sumaron 117 colaboradores. El estudio tuvo una intención correlacional, no experimental. El análisis inferencial acepta la hipótesis nula, destacándose que no existe relación entre las variables de estudio. Se destaca que durante los aspectos laborales en las empresas del sector se exige el cumplimiento de ciertos estándares, los cuales son superados ampliamente, por el contrario, los aspectos de estrés y manejo de emociones no son llevados de una manera coherente aún.

Troncoso (2018) estudio las relaciones que se suscitan entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de un hotel. La investigación fue de nivel correlacional, tomando como muestra a 30 colaboradores

del hotel, la toma de datos se realizó en las instalaciones a través de la aplicación de cuestionarios. Como resultado principal se demuestra que no existe relación entre las variables de estudio. En general ambas variables encuentran niveles aceptables, siendo el desempeño laboral bueno, pero no destacable, con respecto a las habilidades de inteligencia emocional, se demuestra un dominio medio. Por lo cual se recomiendan talleres de manejo de emociones y estrés.

Silva & Pérez (2016) demostró que, si hay relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del componente laboral en estudio, concluyéndose ante esto, que la misma es bastante estrecha, estando sujeta a la magnitud de aplicación con que los supervisores canalizaran su capacidad ante las situaciones que afrontaban con su personal a cargo, al momento de emprender acciones que implicaran el trabajo de estos en equipo.

Relevancia: el estudio aportó ideas para adquirir destrezas y conocimientos para comprender el estado emocional de un individuo en el momento requerido, y así poder concurrir ante situaciones bajo una actitud equilibrada y coherente con el caso.

Bayona (2018) concluyó que si hay existe una estrecha relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en ese componente militar. Igualmente se concluye sobre la deficiente capacidad de los subalternos, ya que las habilidades que se intentaron estudiar no están bien facultadas en los sujetos de este rango. Por lo tanto, es conveniente la formación de los mismo para la mejora continua de su desarrollo personal y profesional.

Relevancia: Este estudio permite conocer la forma en que puede afectar al personal de cualquier institución u organización la falta de inteligencia emocional en su crecimiento personal y en el entorno laboral donde día a día prestan servicio.

Canaza, Larriviere, & Ramírez (2015) su estudio se centró en relacionar la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Se concluye que aun cuando el grado de IE y de desempeño de los docentes estudiados es bueno, es importante el continuo trabajo evaluativo de su facultad en el manejo de emociones para sí mismo, para con sus estudiantes y sus congéneres, asimismo, instarlos y motivarlos a que participen en capacitaciones par su mejora es esta habilidad, de

manera que permanentemente este esté promoviendo los valores de su entorno estudiantil bajo este enfoque.

Relevancia: es importante destacar que la implementación de la inteligencia emocional es favorable para el desempeño del trabajador en una institución.

A nivel local

Ojeda (2022) estudió las relaciones entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en un grupo de colaboradores de una universidad nacional. El estudio tuvo una óptica cuantitativa con un nivel correlacional, con diseño no experimental. Se tomó en cuenta una muestra de 58 colaboradores que respondieron cuestionarios. Como principal resultado se demuestra una relación moderada entre ambas variables de estudio. Con respecto a la variable inteligencia emocional se destaca un nivel medio, siendo el manejo de emociones y la empatía las dimensiones que aportan a la variable, por otro lado, el manejo del ego no permite una mejor construcción de la variable.

Martínez y Satornicio (2022) estudio la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de un grupo de trabajadores. Se consideró como muestra poblacional a los 30 colaboradores que laboran en las áreas de plataforma, operaciones, créditos y administración de la empresa, a los cuales se aplicó como técnica una encuesta, y como instrumento un conjunto de preguntas para la obtención de los datos necesarios para la investigación, validado bajo el enfoque de juicio de experto, además se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación que existe entre las variables. Los resultados de la investigación exponen que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, afirmándose que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores

Acuña (2017) relacionó la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de un hospital. El autor llegó a la conclusión que el equipo de trabajo de centro hospitalario presentaba múltiples problemas para brindar sus servicios y se reciben muchas quejas y reclamos de los clientes/usuarios insatisfechos por la mala calidad de asistencia a los mismos, lo que se coteja con el mal desempeño del factor humano. De allí que esta institución pública del sector salud, la alta gerencia y sus empleados en general deban implementar las estrategias para aplicar la

inteligencia emocional que se definen en la propuesta final de este trabajo a fin de mejorar la calidad de servicio y garantizar el compromiso de los trabajadores hacia la misma.

Relevancia: esta investigación es importante debido a que señala la necesidad de brindar al cliente la satisfacción al momento de ser atendido y realizar estudios de las variables que influyen en el descontento de estos hacia a la organización, lo que será de ayuda para el presente trabajo.

Asensios (2017) estudió las relaciones de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, donde concluyó que tanto la gestión, la admisión, las capacidades y la compensación proyectaron una influencia bajo un rango *aceptable* con respecto al desempeño laboral de los sujetos en estudio. Fue conveniente aplicar un programa de intervención basado en la inteligencia emocional orientado a todo el factor humano, por ser está capacidad donde se encontró la mayor fortaleza para promover el mejor rendimiento y capacidad productiva de los trabajadores que parcialmente se encuentran en un estado de estrés laboral dado a la hostilidad que se vive tras atender y confrontar personas enfermas.

Relevancia: Se pudo observar a lo largo del trabajo, que los funcionarios del sector salud que eran más incentivados, a partir sus sueldos y salarios, desarrollo personal y crecimiento en la institución estaban más prestos a un mejor desempeño, y, asimismo, al desarrollo de sus capacidades intelectuales y emocionales.

Fajardo (2017) midió la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de un grupo de teleoperadoras. Se evaluaron aquí los factores motivacionales que inciden en la satisfacción del personal en estudio. Metodológicamente se recurrió a una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva y transversal, la cual arrojó como resultados que un 38% de los operadores manejan de buena manera la IE, sólo un 46% de los mismos han presentado un buen rendimiento en sus labores de competencia. Ante esto se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional tiene una incidencia significativa alta en la capacidad productiva que valora el desempeño del grupo investigado, y que cuando la primera variable es promovida la segunda conlleva que las personas manejen un estándar competitivo en su área de trabajo.

Relevancia: Este estudio aporta a la investigación un enfoque bibliográfico de cómo las estrategias para promover la inteligencia emocional elevan los niveles de competitividad del personal de una organización y crean un impacto positivo en el servicio prestado por los trabajadores ante la institución.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Inteligencia emocional

1.3.1.1. Definición

Para Bello (2013) las emociones son producto de los seres humanos y ocurren por influencia externa de factores, los cuales pueden generar procesos afectivos que van desde la ira hasta la excitación. Las emociones tienen un impacto directo en las funciones de los organismos vivos, las emociones se pueden ver y sentir, es necesario que cada persona pueda conocer sus emociones y tenga la capacidad de manejarlas.

Ante esto Goleman (1998) expresa que la inteligencia emocional (IE) fue una denominación exaltada por primera vez en 1990 por los psicólogos estadounidenses Peter Salovey y John Mayer; la cual relacionaron con tiene relación a la aptitud que tiene un individuo capaz de comprender, vigilar y cambiar la situación emocional de sí mismo y de otra persona. Ante de ello, ya se venía discutiendo el hecho de cómo se anteponía las emociones ante la capacidad intelectual.

Más adelante, Goleman (1995) la definió como la facultad que tiene el hombre para someter sus estados afectivos y la efusión propia, y su destreza para enfocarla de manera habilidosamente sobre otras personas, ya que gerenciar un equipo de trabajo supone canalizar emociones eviten herir los sentimientos del personal, o menoscabar su bienestar general.

Han surgido así, otras definiciones sobre inteligencia emocional, tal como lo emite Salvador (2010), quien dice que se aboca a un conjunto de capacidades que se surgen de la automotivación, y faculta al individuo para enfrentar desilusiones, promover el ánimo, mantener en equilibrio el temperamento y estado de humor, y mantener la empatía para sí y los demás.

Es así, como el autoconocimiento se convierte en el pilar para aplicar la IE, poderse entender lo que internamente se siente y porqué, lo que se intuye, entre otras. Al respecto, Martín y Boeck (2007) comentan que la inteligencia emocional es la virtud que se tiene para comprender en un momento dado estado de emotividad del individuo en sí, bajo una actitud de empatía, con lo que también similarmente puedan estar sintiendo los demás.

Se puede decir que es allí donde la capacidad intelectual se acerca a la capacidad de análisis, para la comprensión lógica que permite tomar conciencia y aumentar el grado de percepción emocional, que constituye en todo caso la base de la inteligencia emocional.

1.3.1.2. Clasificación de inteligencia emocional

Fernández (2013) expone que inteligencia emocional es un término introduce enormes clases.

Inteligencia Personal

Está formada por una relación de discusiones que definen la forma en que se vincula un individuo consigo mismo. Esta Inteligencia discierne tres elementos:

- a. Conciencia en uno mismo, o estimación propia.
- b. Autorregulación o control de sí mismo, o autocontrol de lo que se siente.
- c. Auto motivación, o capacidad de incentivarse a sí mismo.

La inteligencia más allá del intelecto

Goleman (2008)

Sucede cuando un sujeto responde a todas las características de una persona intelectual (Culta, con formación académica, con bases fundamentadas en la lectura, entre otras), y que demuestran una alta capacidad de desenvolvimiento y análisis, pero controversialmente no saben cómo tomar control de su vida privada. Sin embargo, quien contrariamente al anterior argumento, si es capaz de controlar su vida personal, y pueden mitigar sustancialmente afección en los sentimientos de los demás, están en franca ventaja ante el mundo, permitiéndole este factor canalizar sus cualidades cognoscitivas con mayor asertividad.

1.3.1.3. Dimensiones de la inteligencia emocional.

Goleman (2009) afirma:

a. Autoconocimiento

Es la aptitud de examinar y abarcar las propias resistencias, fragilidad, humor, emociones y empujes, de esta forma como el resultado que estos tienen hacia los otros y sobre la tarea. Es conocerse a sí mismo.

b. Autorregulación o control de sí mismo

Es la pericia de conducir los propios sentimientos y empujes para adaptarlos a un fin, de timar de las propias acciones, de comprender antes de realizar y omitir los veredictos precipitados. La autorregulación se basa en la capacidad de pelear y combatir emociones internas, amoldándolas equilibradamente a un contexto.

c. Motivación

Es la destreza de mantenerse en un limbo de sucesiva indagación y perseverancia en la compra de misiones, confrontando a las adversidades y hallando configuraciones. Usar los más intensos impulsos para dirigirlos hacia los objetivos, y ser impetuosamente pacientes y constantes aún ante las adversidades.

d. Empatía

Es colocarse en el plano psicológico de otra persona, como si se experimentaran lo que estas sienten en un momento dado, como perciben algo, y desde su perspectiva emular sus reacciones ante un estímulo externo. Esta cualidad permite entablar relaciones humanas de manera efectiva.

e. Habilidades sociales

Facultad de conseguir en los demás lo que se desea, al poder manejar sus emociones.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definición

Definido como la manera en cómo el factor humano que conforma una organización es la forma como los integrantes de la organización llevan a cabo en equipo una actividad regida por lineamientos y políticas, y alcanzan en términos de calidad y eficacia un objetivo y todo lo planificado (Stoner, 1994).

Asimismo, Werther, (2001), dice que el desempeño laboral atiende al nivel de cumplimiento de un trabajador sobre una tarea encomendada, en cuanto a tiempo y efectividad.

Chiavenato, (2000) argumenta que se aboca al progreso y desarrollo de la capacidad productiva de una persona en su ámbito de trabajo, para ser competitivo, y cuya aptitud de una u otra forma conlleve a la organización a una eficiente gestión.

Sugiere Chiavenato (2002) el desempeño laboral puede ser visto como la capacidad que tiene un trabajador para ejecutar eficientemente y de acuerdo a lo exigido sus funciones y responsabilidades. Se suma aquí la capacidad creativa, innovadora, el esfuerzo, la rapidez, con la que desarrolla su trabajo.

1.3.2.2. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2015), señala las ventajas de evaluar el desempeño laboral y menciona:

a. A nivel individual, permite dar una visión crítica a los trabajadores sobre sus propias aptitudes, lo que le permitirá encaminar acciones personales para poder autocontrolar su rendimiento y capacidad de desenvolverse en el medio productivo.

b. A nivel gerencial, coadyuva a mejorar la gestión de control y cohesión del equipo de trabajo, y a considerar las acciones necesarias para adecuar su comportamiento, hacia la eficaz integración.

c. A nivel organizacional, se erige la posibilidad de tener conocimiento pleno de la capacidad productiva que tiene su talento humano, y ante esto, conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades, sus requerimientos de mejora, y ante ello sugerir las acciones competentes para: ajustar las brechas que alejan el potencial a los trabajadores del potencial deseado; promoverlos a otros cargos, o programar estrategias de incentivo.

1.3.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Drovett (1992) dice que actualmente en el ámbito organizacional, son muy tomados en cuenta los componentes que están asociados y que tienen un impacto particular en la ejecución de las autoridades, entre los que se encuentran: la

consistencia del trabajador, la confianza, la colaboración y la planificación especializada.

Satisfacción del trabajador: alude a la forma de afecto, bueno o malo que el trabajador siente hacia su trabajo, que aparece en ciertas condiciones psicológicas de trabajo. Eso está relacionado con la posibilidad de trabajo y aquellos que dan forma al lugar de trabajo: recolección de trabajo, supervisión, estructura de varios niveles, entre otros.

La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de deleite o tormento que aparece de manera diferente en relación con los exámenes, los destinos y los objetivos de las prácticas.

Autoestima: es otra parte a considerar, que se exhibe como una disposición de los requisitos de la persona, lo que demuestra la necesidad de acceder a otra situación en la asociación, y además el anhelo de ser visto dentro de la reunión de trabajo. Para incrementar la autoestima es necesario que la organización pueda confiar en los trabajadores, confiriendo nuevas responsabilidades que permitan el crecimiento personal y profesional de los miembros de los equipos. La confianza se basa en los lazos emocionales en los cuales una persona puede decir que ciertas actividades van a ser gestionadas de manera adecuada por otra persona.

Trabajo en equipo: es una de las capacidades que todo colaborador debe tener en cuenta, implica la creación de lazos profesionales basados en empatía con el fin de satisfacer las demandas internas de los clientes de la organización. El trabajo en equipo permite la obtención de ventajas debido a que el trabajo es repartido en cargas iguales con el fin de maximizar resultados y obtener eficiencias. (Robbins, 2004).

Capacitación del trabajador: la organización debe apostar por implementar actividades que busquen el fortalecimiento de los dones y habilidades de los colaboradores, en este sentido la organización debe suministrar el apoyo suficiente de dinero y tiempo para desarrollar programas de capacitación (Drovett, 1992). Se dice pues, que las políticas implementadas para los arreglos tienen resultados perfectos en diversas ocasiones. (Nash, 1989).

1.3.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Se concibe como un plan o sistema que permite tener una visión transparente y de manera organizada, la ejecución de las actividades de los profesionales de una afiliación. Este tipo de estudio valora la forma y nivel con que se ejecuta en un ambiente de trabajo las obligaciones corrientes.

La evaluación del desempeño se debe tratar bajo un contraste entre el rendimiento ejecutado y las emociones puestas en el momento de llevar a cabo las actividades. (Chiavenato, 2000).

1.3.2.5. Dimensiones de desempeño laboral

Chiavenato (2000), señala que comportamiento canalizado por una persona en su ámbito de trabajo se analiza mediante los siguientes aspectos; componentes actitudinales (internos) y componentes operativos (externos).

a. Factores actitudinales; tales como la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

b. Factores operativos; Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se aplica actualmente la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020?

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M Lima, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación Teórica

Bernal (2010) refiere que la justificación teórica reflexionar ante las bases del conocimiento científico, de manera de poder hacer un contraste entre lo ya conocido y los hallazgos encontrados en una nueva investigación, y así discutir los efectos resultantes.

Desde esta perspectiva, este trabajo tuvo valor teórico ya que porque aporta conocimientos sobre las variables de Inteligencia emocional y desempeño laboral.

1.5.2. Justificación Metodológica

Según Bernal (2010) esta se presenta al momento que una investigación proporciona un nuevo esquema de trabajo, y resulta tener un amplio margen de confiabilidad.

Se utilizó el cuestionario para la recopilación de datos, que junto a otros métodos que se sumaron, apoyaron la ejecución del óptimo proceso del estudio. Ante ello, primeramente se aplicó la técnica de observación que permitió a conocer y contactar con la situación real de los trabajadores de la empresa H&M, Lima seguidamente se plantean encuestas y cuestionario que sirvan para ver la concepción del problema desde la perspectiva del factor humano en estudio y así poder detectar las necesidades, demandas e inconformidad del mismo, para luego poder elaborar planes o propuestas de solución en beneficio para los trabajadores de la empresa H&M, Lima.

1.5.3. Justificación institucional

Desde esta visión el trabajo sirvió de antecedente informativo para otras organizaciones del mismo rubro, que deseen realizar investigaciones sobre la temática que aquí se aborda, y las estrategias aplicadas para ello; la búsqueda de alternativas como las alianzas estratégicas aplicadas por las empresas por diversos motivos, considerando en cada aspecto la importancia que representa las emociones de cada trabajador para su buen desempeño laboral.

1.5.4. Justificación social

Esta investigación es importante porque gracias a las actitudes que tenga cada empleado se mejoró la productividad de la empresa acerca de los proyectos que se quiera requerir en la empresa H&M, Lima, en nuestra investigación tiene relevancia social porque generó empleo a un conjunto de trabajadores técnicos y expertos en proyectos en cada organización.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional entre los trabajadores en la H&M, Lima, 2020

Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020

Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020

CAPÍTULO II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativa y correlacional.

Cuantitativa: es la que intenta decidir la calidad de la afiliación o conexión entre los factores, la especulación y la tipificación de las derivaciones obtenidas de una situación para hacer una suposición del conjunto en estudio (Hernández et al, 2009). Este estudio es cuantitativo porque se va a medir mediante cuadros estadísticos, la encuesta que se aplicará a los trabajadores será tabulada, y se verán los resultados finales.

Correlacional: se toma aquí en consideración el hecho de que un variable afecte la conducta de otra, o varias, que mantienen una afinidad. (Hernández et al, 2009). Este tipo de investigación se implementa porque se va a medir la relación de las variables.

Diseño de la Investigación

La investigación de enmarca en un diseño de tipo no experimental de corte transversal.

No experimental. En este tipo de diseño no se maniobran de manera premeditada las variables. (Hernández, 2014).

Se usó este diseño porque dado que se determinó primeramente el fenómeno en estudio, y se obtuvo la información para su posterior estudio exhaustivo.

Transversal. – este tipo de diseño es implementado cuando se busca obtener información de un grupo de estudio en un momento dado. (Hernández 2014).

Mediante este estudio se crearon encuestas para conocer la perspectiva de los trabajadores estudiados.

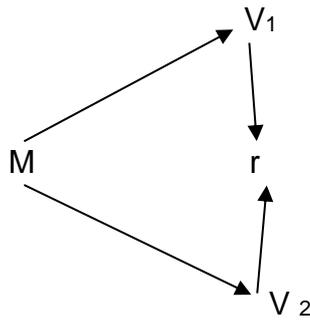


Figura 1. Diseño de investigación correlacional

Donde:

M: Muestra de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

V₁: Inteligencia emocional

V₂: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables de estudio

2.2. Población y muestra

Población

Al respecto, Bernal (2010) dice que está comprendida por el conjunto total de sujetos u objetos con las mismas características, y que están ligados al fenómeno de investigación.

Para el estudio se consideró una población constituida por todos los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020, es decir, 50 personas.

Muestra

Según Bernal (2010), la muestra es una parte representativa de los sujetos que forman parte de la población.

Por ser una población equivalente a 50 trabajadores, se concluye por ser pequeña, se tomar toda como muestra.

2.3. Variables de investigación

Variable Dependiente: Inteligencia emocional

Definición conceptual: es la habilidad de comprender los sentimientos propios y los que manejan los compañeros. (Goleman 2009).

Definición operacional: es la que es medible a través de las dimensiones de Conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales (Goleman 2009).

Variable Independiente: Desempeño laboral

Definición Conceptual: según Chiavenato (2011), está caracterizado por la eficiencia aplicada por una persona para llevar a cabo su trabajo, bajo líneas interpuestas por la organización donde se desenvuelve.

Definición Operacional: está conformado por el comportamiento de los trabajadores esta variable se medirá con Factores actitudinales como; y factores operativos (Chiavenato, 2011).

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	CONCEPTO	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Inteligencia emocional (Goleman, 2009)	Autoconocimiento	Es la concepción que tiene un individuo de sus propios sentimientos y emociones.	-Conocimiento de sus emociones -Conciencia emocional.	
	Autorregulación	Se relaciona con el equilibrio que puede lograr un individuo en el mismo con control de sus emociones.	- Confianza conocimiento en uno mismo Autodominio Control de las emociones - Adaptabilidad	Encuesta/ cuestionario de preguntas cerradas, que se aplicó a los 50 trabajadores de la de la empresa H&M, Lima. Escala de Likert y con las alternativas
	Motivación	Se refiere al impulso que tiene un sujeto para alinearse a al camino que lleva a conseguir una meta, superando toda dificultad que se presente.	- Afán de triunfo -Iniciativa -Actitud hacia los demás	a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
	Empatía	Está en el hecho de ponerse subjetivamente en la posición de otro asumiendo lo que este puede sentir ante una situación.	-Interés por los demás -Saber escuchar	
	Habilidades sociales	Se relaciona con la manera en que una persona puede manejar con		

eficiencia y naturalidad el estado -Resolución de
emocional que se apropia en conflictos
determinado momento en otra
persona.

Fuente: elaboración propia en base a las teorías estudiadas

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Desempeño Laboral Chiavenato (2000).	Factores actitudinales	Disciplina	-Nivel de disciplina	Encuesta/ cuestionario de preguntas cerradas, que se aplicó a los 50 trabajadores de la de la empresa H&M, Lima. Escala de Likert y con las alternativas a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
		Actitud cooperativa	- Grado de actitud cooperativa	
		Iniciativa	- Nivel de Iniciativa	
		Responsabilidad	- Nivel de Responsabilidad	
		Habilidad de seguridad	- Grado de habilidad de seguridad	
	Factores operativos	Discreción	- Grado Discreción	
		Interés en el trabajo	- Nivel de Interés en el trabajo	
		Presentación personal	- Grado de presentación personal	
		Creatividad	-Nivel de creatividad	
		Capacidad de realización conocimiento del trabajo,	-Capacidad de realización - Nivel de conocimiento del trabajo	
	Calidad	- Nivel de calidad		

Cantidad

- Nivel de cantidad

Trabajo en equipo

- Trabajo en equipo

Fuente: elaboración propia en base a las teorías estudiadas

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Ávila (2006) dice que es una técnica basada en una entrevista metódica aplicada sobre un grupo que está vinculado a un fenómeno en estudio. En este trabajo de investigación la encuesta se aplicó al personal de la empresa H&M, Lima 2020.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Bernal (2010) establece que el cuestionario permite obtener propiedades de correlación entre las variables de estudio. Para el presente estudio se tomaron en cuenta 28 reactivos para medir la variable inteligencia emocional y 25 elementos para medir el desempeño laboral.

Validez

Hernández (2014) dice que al grado de rigor que tiene un instrumento en la medición de una variable. La validación de los instrumentos diseñados para esta investigación fue mediante la evaluación de expertos.

Confiabilidad

Se aplicó aquí una prueba piloto del instrumento a una porción de la población, y mediante la prueba de coeficiente el alfa de Cronbach se pudo constatar su nivel de confiabilidad.

Tabla 3

Confiabilidad del cuestionario de Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	28

Fuente: Cuestionario

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

Fuente: Cuestionario

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se llevó a cabo, primeramente, con la aplicación de los dos cuestionarios, cuyos datos fueron organizados en dos matrices de doble entrada donde se registraron los datos obtenidos de forma organizada, para su posterior tabulación y estimación de valores a nivel estadístico, resaltando los valores absolutos y los porcentajes, así como el grado de significancia de la correlación, alcanzada a partir del análisis hecho mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

De allí, se desprenderán el análisis y las interpretaciones de los resultados arrojados.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios abordados se especifican continuación:

Consentimiento informado

En este aspecto los participantes proporcionaron su colaboración durante el llenado de las encuestas de la empresa H&M, Lima, 2020, en ese momento se les explicó acerca de este aspecto, y tenían todo el derecho de poder ser encuestado y que firme este consentimiento, ya que sería todo con su autorización, en ese sentido no se tuvo problemas con los trabajadores ya que dieron su apoyo y en la institución también, gracias a su colaboración se pudo obtener los resultados de esta investigación.

Confidencialidad

Se aseguró el anonimato de los participantes en los cuestionarios, al no develarse de ninguna manera su identidad.

Observación participante

Se procedió de manera juiciosa, y bajo valores y principios de ética, a recoger la información de manera directa con los participantes del estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

A partir de la idea de Noreña et al. (2012), se destacan aquí los siguientes criterios de rigor:

Relevancia

Se tuvo presente en el aporte brindado por los antecedentes de estudio, que indujeron a sustentar de manera eficaz el comportamiento de las variables que se abordan en esta investigación.

Confirmabilidad y neutralidad

Trata sobre el hecho de manejar en el estudio una información veraz y equitativa que esté en consonancia con los resultados, que posteriormente fueron confrontados con teorías de estudios similares.

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

Mediante este principio, se garantiza la veracidad de los resultados obtenidos del estudio de las variables.

Transferibilidad y aplicabilidad

Los resultados obtenidos tienen a bien la opción de ser transferidas para garantizar la viabilidad del buen desarrollo de la investigación dentro de la organización, donde se llevó a cabo el estudio.

Consistencia para la replicabilidad

Para ello, se constató la coherencia de la información entre el plano práctico y teórico, para su posterior contrastación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Variable: Inteligencia emocional

Tabla 5

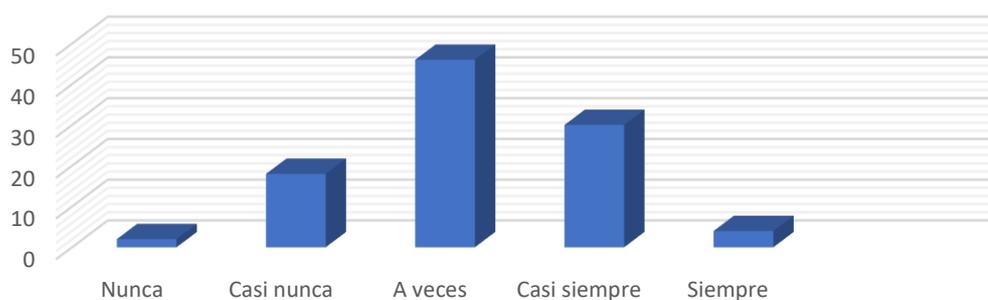
¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: ira, rencor, alegría, tristeza

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	9	18
A veces	23	46
Casi siempre	15	30
Siempre	2	4
Total	50	100

Nota: Cuestionario

Figura 1

¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: ira, rencor, alegría, tristeza



Nota: En cuanto a los encuestados que si Ud. se conoce de acuerdo a sus emociones un 46% afirman que a veces sin embargo un 2% está de acuerdo que conozca sus emociones.

Tabla 6

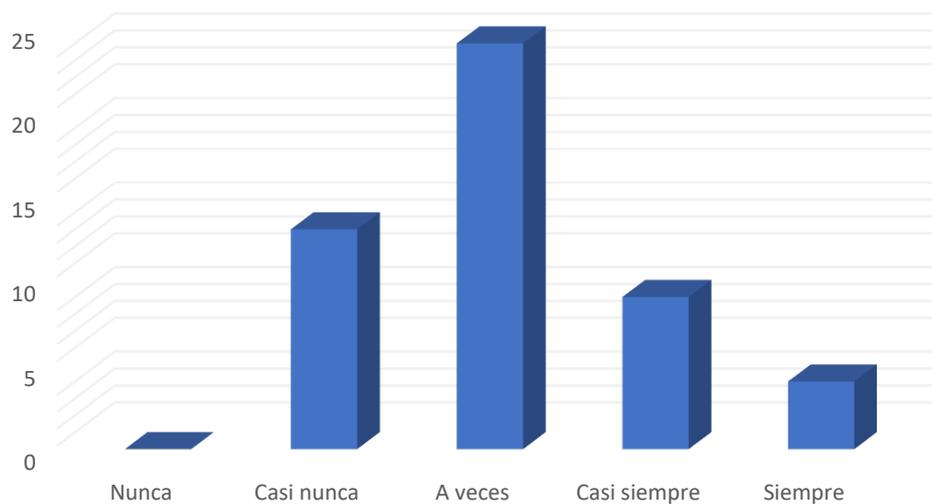
¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	13	26
A veces	24	48
Casi siempre	9	18
Siempre	4	8
Total	50	100

Nota: Cuestionario

Figura 2

¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo?



Nota: En cuanto a los encuestados que están de acuerdo que mantienen la calma un 48 % indica que a veces, mientras un solo un 26 % indica que casi nunca mantienen la calma.

Tabla 7

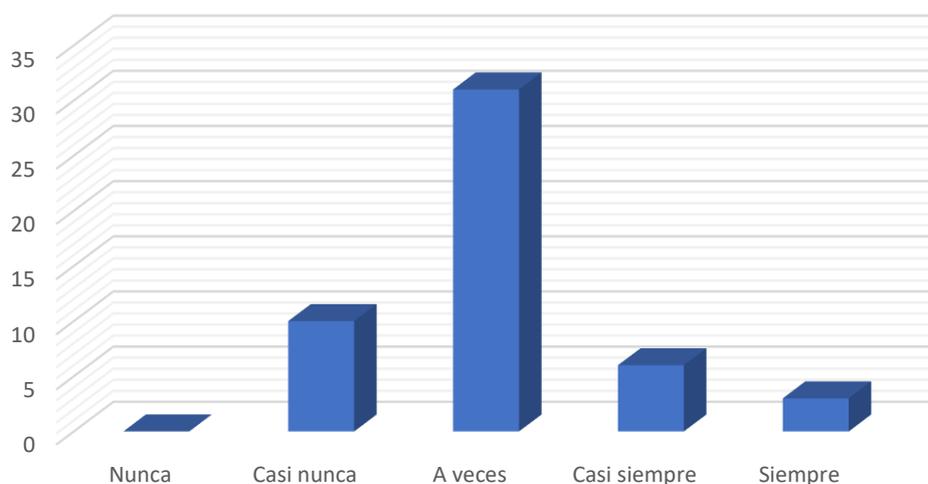
¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	10	20
A veces	31	62
Casi siempre	6	12
Siempre	3	6
Total	50	100

Nota: Cuestionario

Figura 3

¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia?



Nota: En cuanto a los encuestados que están de acuerdo con el esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia indican que 62 % a veces mientras el 20% casi nunca

Tabla 8

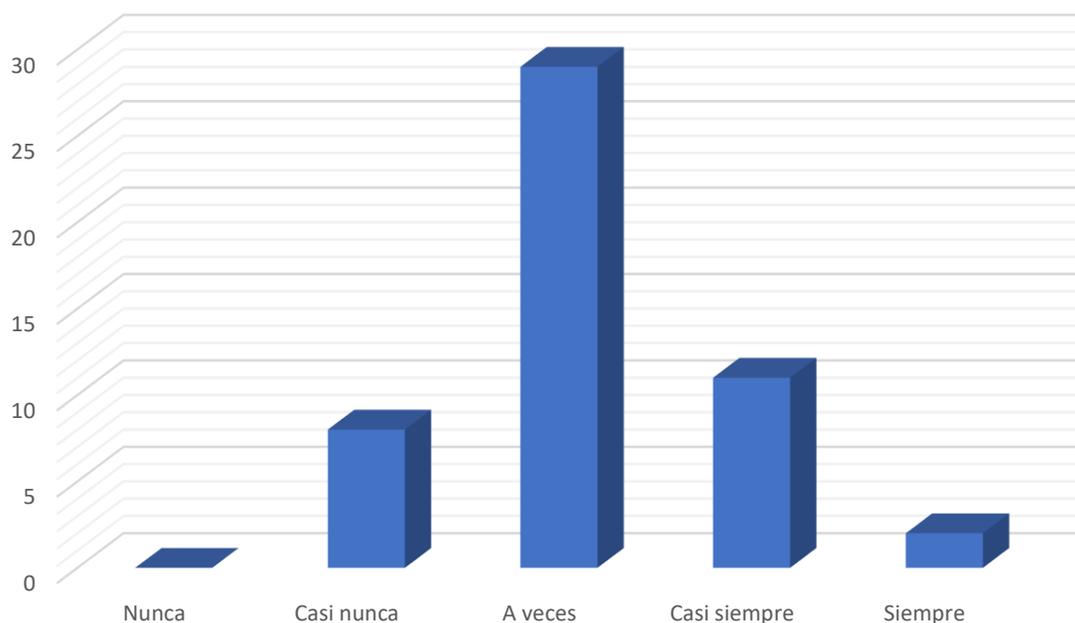
¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	8	16
A veces	29	58
Casi siempre	11	22
Siempre	2	4
Total	50	100

Nota: Cuestionario

Figura 4

¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?



Nota: en cuanto a los encuestados que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros, un 58 % indica a veces mientras un 16% casi nunca

Tabla 9

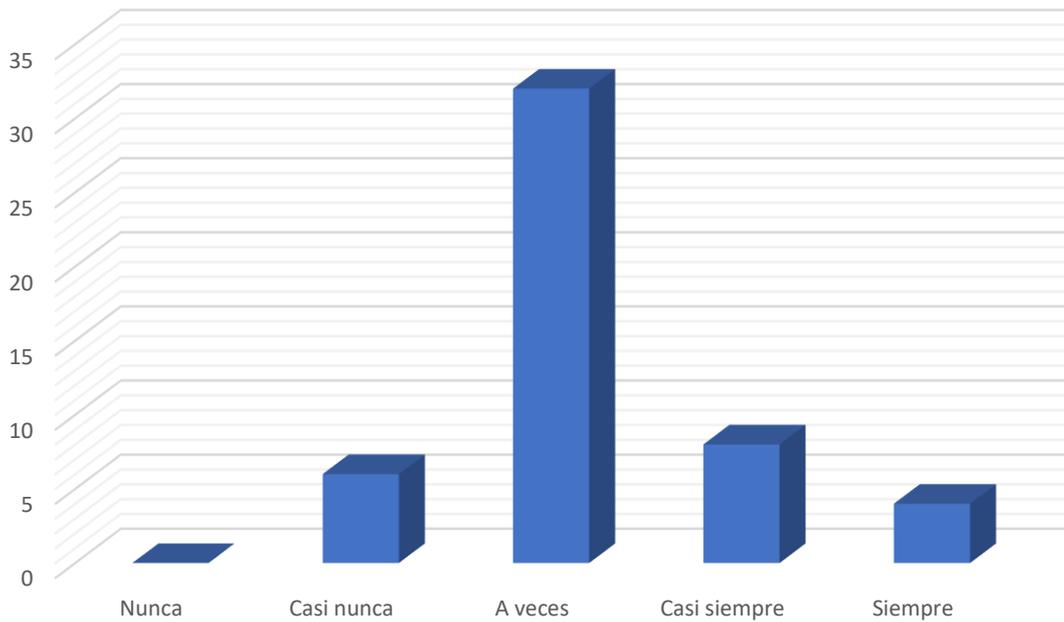
¿Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	6	12
A veces	32	64
Casi siempre	8	16
Siempre	4	8
Total	50	100

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa

Figura 5

¿Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?



Nota: En cuanto a los encuestados que están de acuerdo que son hábiles para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes con un 64% sin embargo otro 12% está casi nunca.

Tabla 10

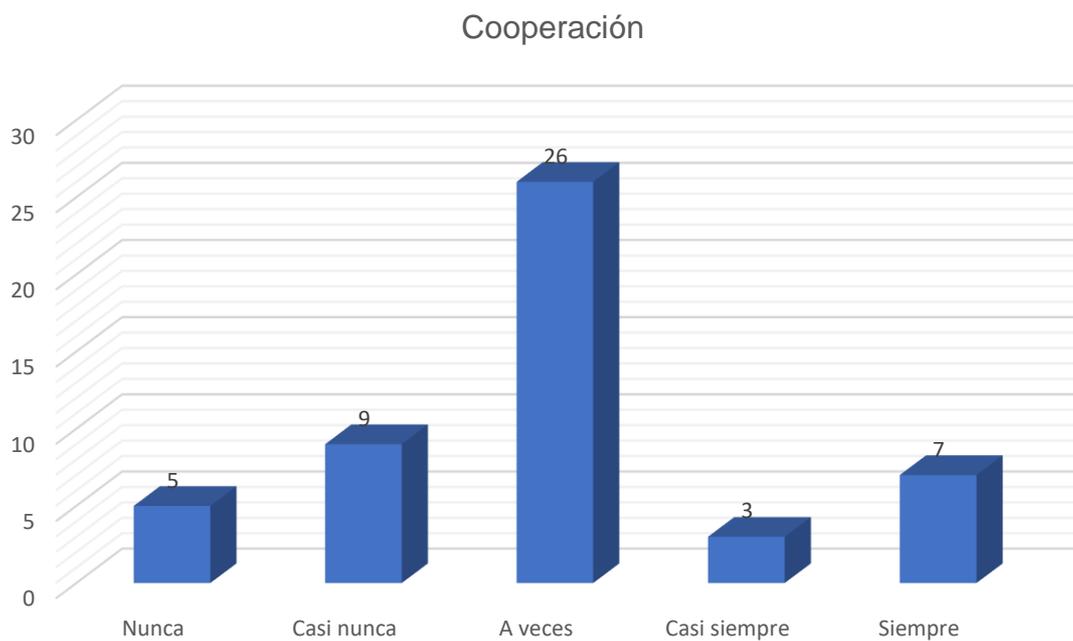
¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	10
Casi nunca	9	18
A veces	26	52
Casi siempre	3	6
Siempre	7	14
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 6

¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo?



Nota: En cuanto a los encuestados que si están de acuerdo que comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo, con un 52% indica que a veces, mientras un 10 % indican que nunca.

Tabla 11

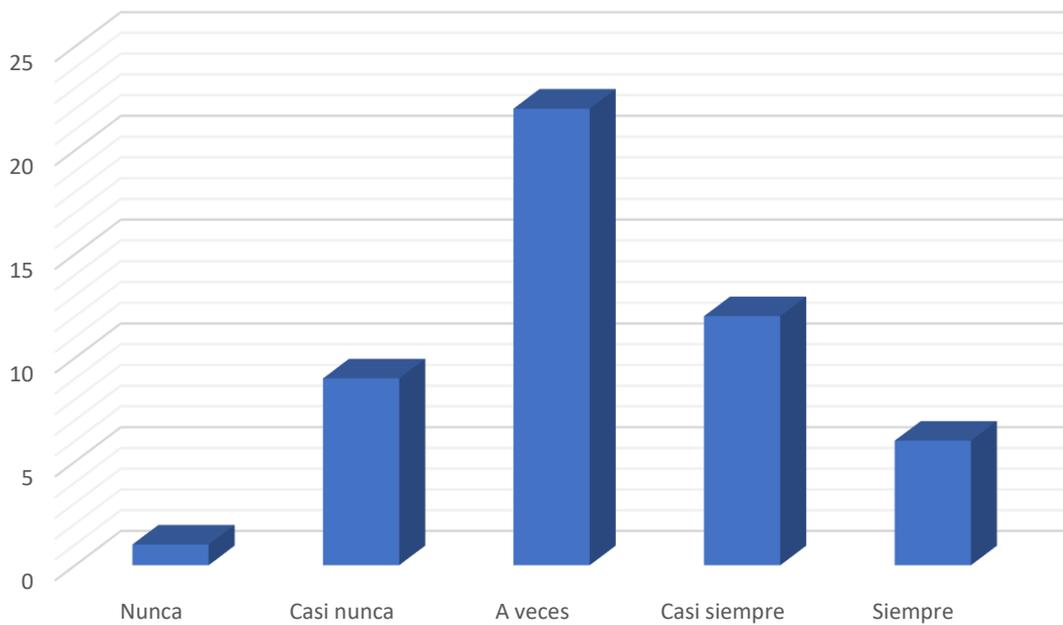
¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	9	18
A veces	22	44
Casi siempre	12	24
Siempre	6	12
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 7

¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?



Nota: En cuanto a los encuestados que si toman iniciativa frente a exigencias del trabajo con un 44% sin embargo un 2% indican que nunca.

Tabla 12

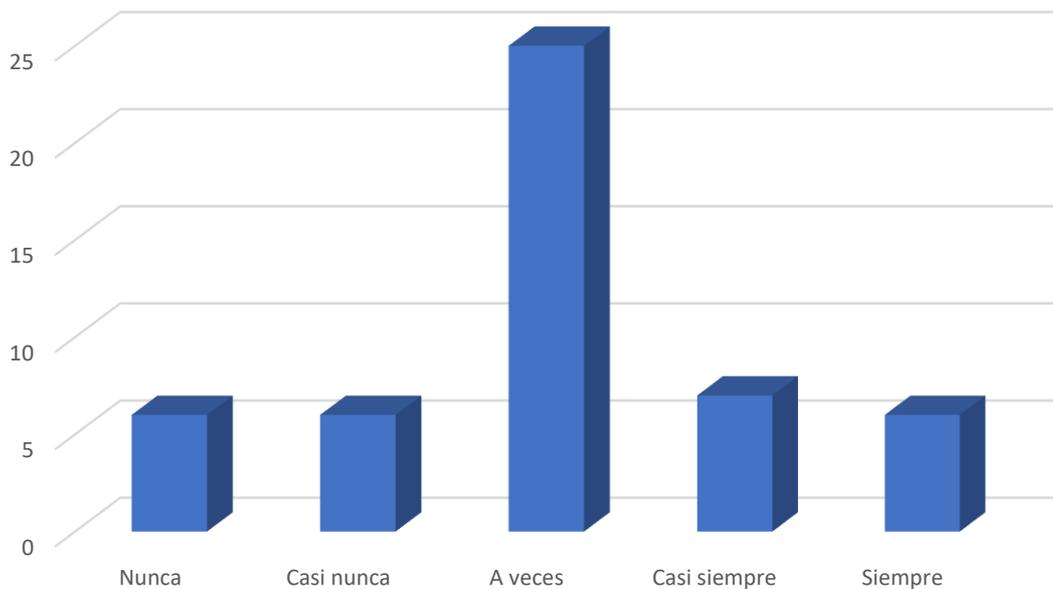
¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	12
Casi nunca	6	12
A veces	25	50
Casi siempre	7	14
Siempre	6	12
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 8

¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo?



Nota: En cuanto a los encuestados que si cumplen satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo con un 50% sin embargo un 12 % indican casi nunca

Tabla 13

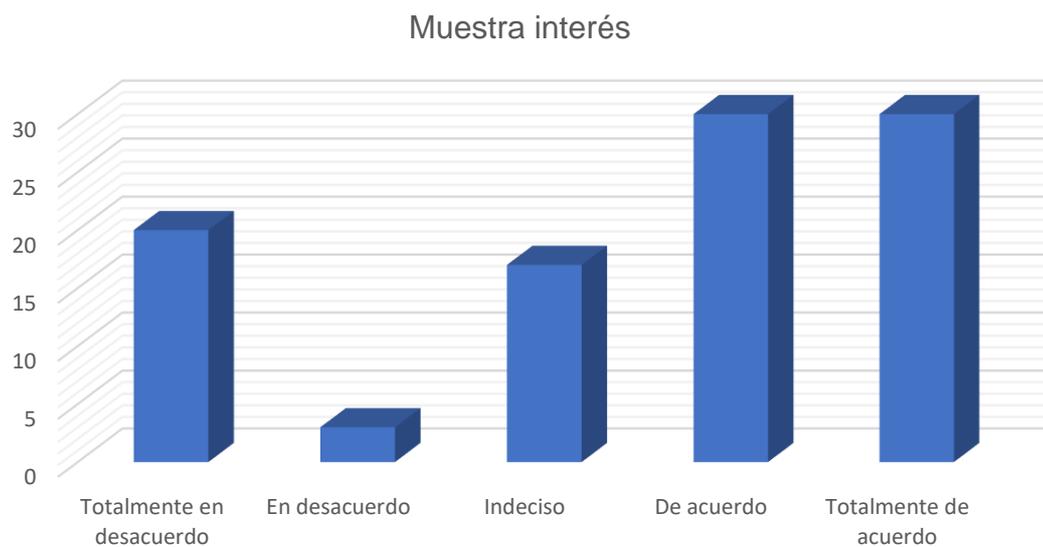
¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	6	12
A veces	24	48
Casi siempre	16	32
Siempre	3	6
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 9

¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo



Nota: En cuanto a los encuestados que si muestran interés en proponer mejoras para su trabajo con un 48 % indican que mientras un 2% indican que nunca.

Tabla 14

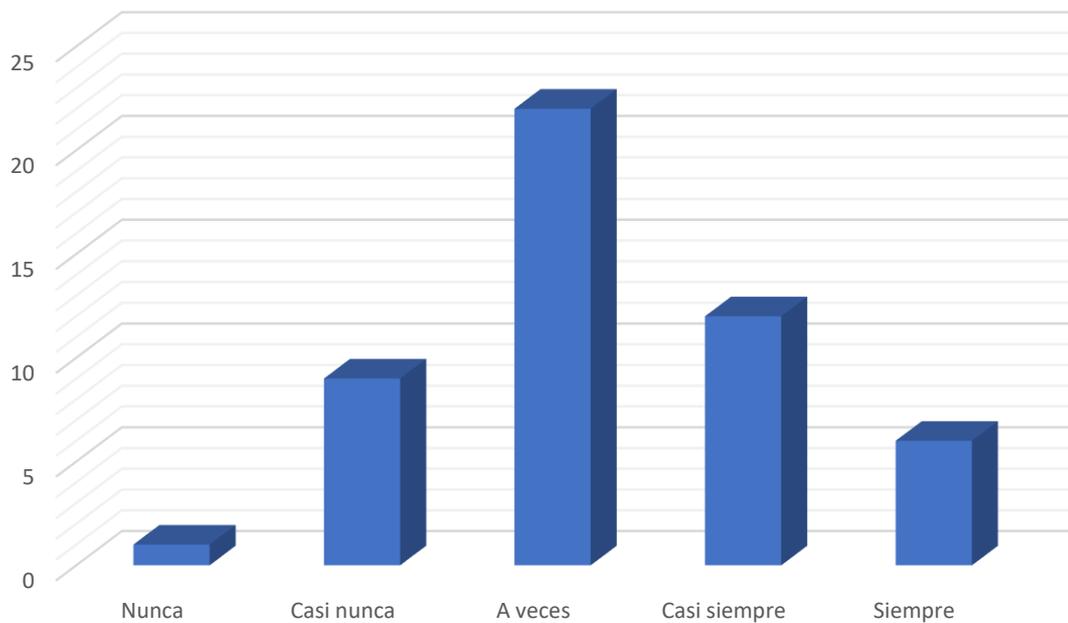
¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	9	18
A veces	22	44
Casi siempre	12	24
Siempre	6	12
Total	50	100

Nota: Cuestionario

Figura 10

¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?



Nota: En cuanto a los encuestados que si planean su trabajo antes de efectuarlo con un rotundo 44% indican a veces mientras un 2% mencionan que nunca

Tabla 15

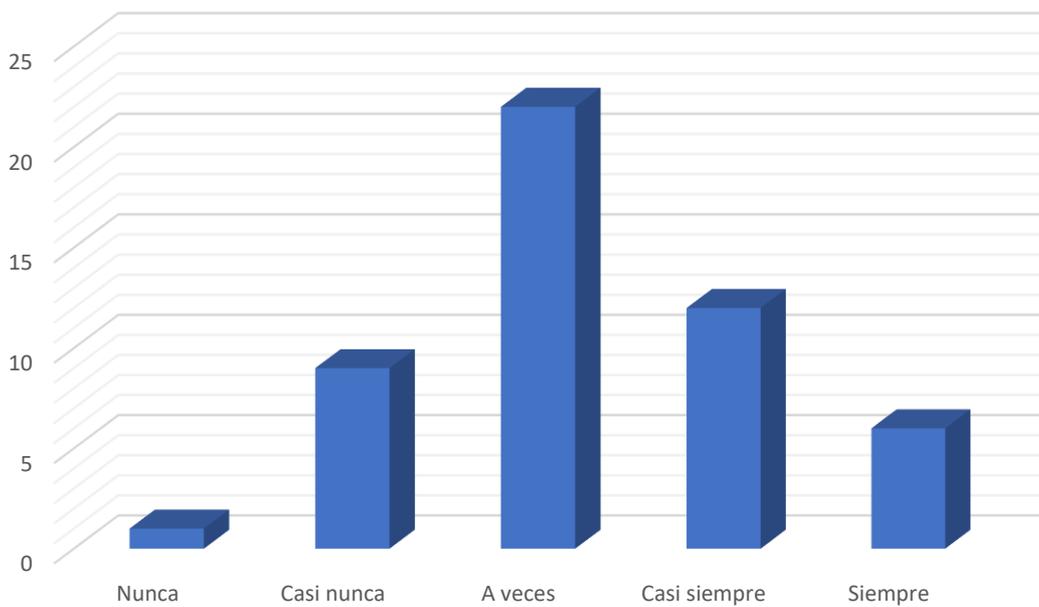
¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	9	18
A veces	22	44
Casi siempre	12	24
Siempre	6	12
Total	50	100

Nota: Cuestionario

Figura 11

¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?



Nota: En cuanto a los encuestados que si ejecutan las labores de acuerdo a lo planificado con un 44% indican que a veces mientras un 2% indican que nunca

Tabla 16

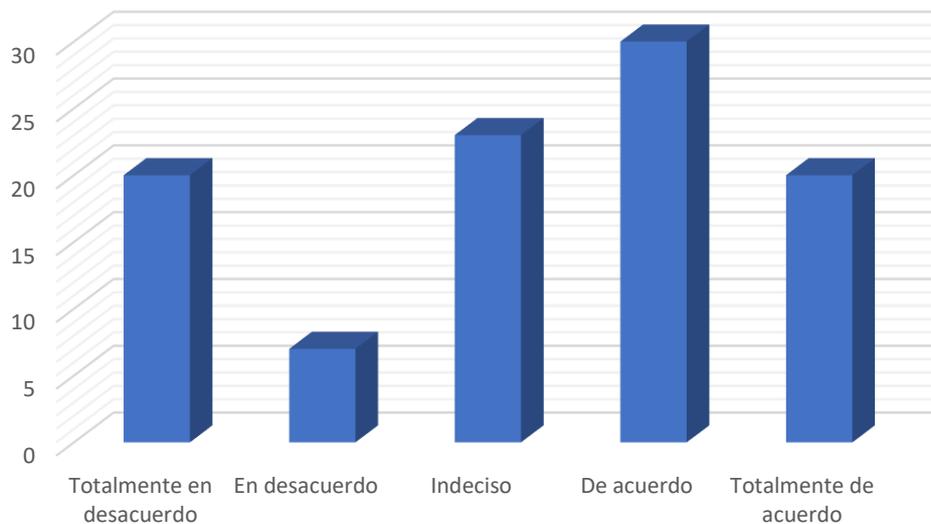
¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6
Casi nunca	9	18
A veces	26	52
Casi siempre	6	12
Siempre	6	12
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 12

¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?



Nota: En cuanto a los encuestados que si conocen los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo con un 30% sin embargo un 56 indican que a veces, sin embargo, un 6 % dicen que nunca.

Tabla 17

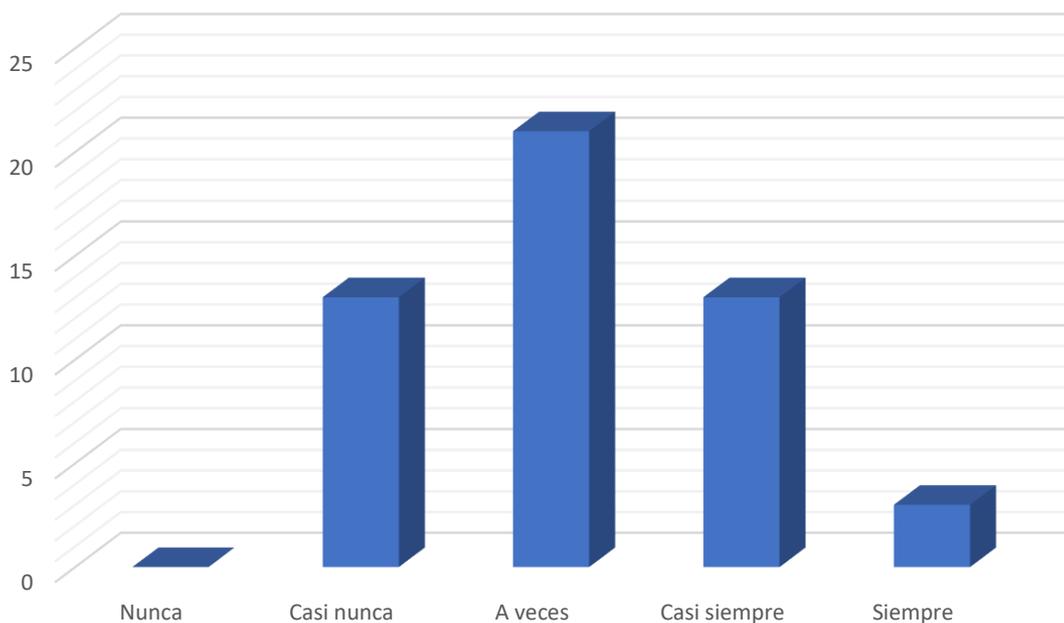
¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	13	26
A veces	21	42
Casi siempre	13	26
Siempre	3	6
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 13

¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo?



Nota: En cuanto a los encuestados indican que si conocen qué estándares de calidad se exigen con un 42% indican que a veces sin embargo un 26% casi nunca mencionan

Tabla 18

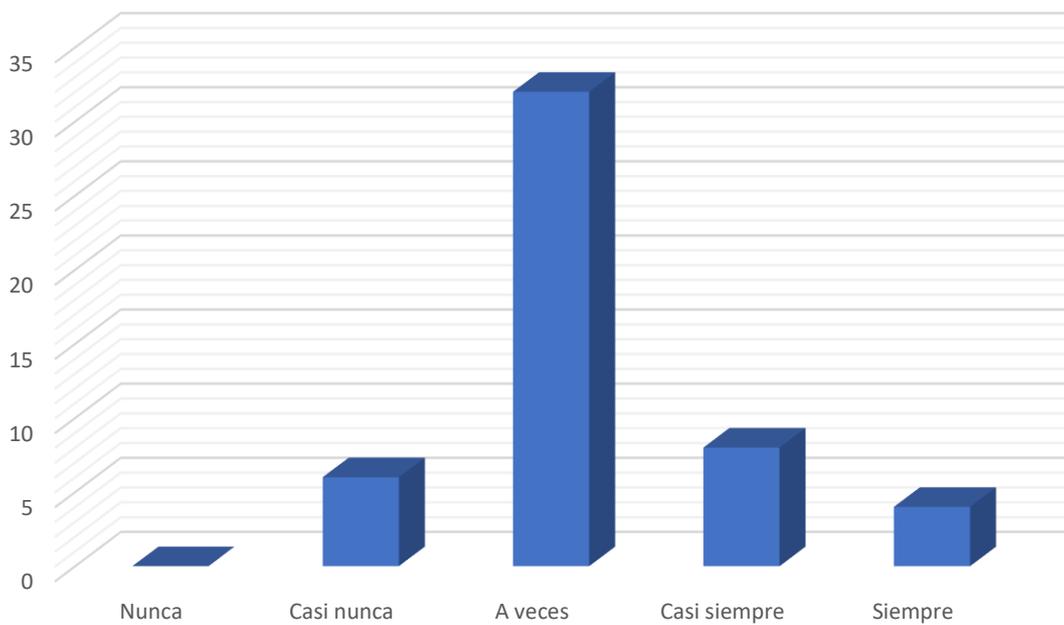
¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	6	12
A veces	32	64
Casi siempre	8	16
Siempre	4	8
Total	50	100

Fuente: Cuestionario

Figura 14

¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)?



Nota: En cuanto a los encuestados que si conocen y cumplen las metas propuestas con un 64% indican que a veces sin embargo un 12% indican que casi

Tabla 19

Correlación del componente autoconocimiento con las sub dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

Inteligencia emocional Componente	Desempeño laboral Dimensiones	Estadístico		
		r	p-valor	
Autoconocimiento	Disciplina	,447	.001	**
	Actitud cooperativa	,452	.001	**
	Iniciativa	,358	.011	*
	Responsabilidad	,507	.000	**
	Habilidad de seguridad	,336	.017	*
	Discreción	,489	.000	**
	Interés en el trabajo	,336	.017	*
	Presentación personal	,376	.007	**
	Creatividad	,390	.005	**
	Capacidad de realización	,358	.011	*
	Conocimiento del trabajo	,385	.006	**
	Calidad	,319	.024	*
	cantidad	.248	.082	
	Trabajo en equipo	.147	.308	

Nota: Se evidencia una correlación directa altamente significativa ($<0,05$), entre el componente autoconocimiento de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral, a excepción, con los factores cantidad y trabajo en equipo.

Tabla 20

Correlación del componente autorregulación inteligencia emocional con las subdimensiones del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

Inteligencia emocional Componente	Desempeño laboral Dimensiones	Estadístico		
		r	p-valor	
Autorregulación	Disciplina	,551	.000	**
	Actitud cooperativa	,543	.000	**
	Iniciativa	,442	.001	**
	Responsabilidad	,571	.000	**
	Habilidad de seguridad	,507	.000	**
	Discreción	,496	.000	**
	Interés en el trabajo	,430	.002	**
	Presentación personal	,445	.001	**
	Creatividad	,453	.001	**
	Capacidad de realización	,442	.001	**
	Conocimiento del trabajo	,514	.000	**
	Calidad	,441	.001	**
	cantidad	,427	.002	**
	Trabajo en equipo	,341	.015	*

** < 0,01

* < 0,05

Se evidencia una correlación directa altamente significativa (<0,05), entre el componente autorregulación de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

Tabla 21

Correlación del componente motivación de la inteligencia emocional con las subdimensiones del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

Inteligencia emocional Componente	Desempeño laboral Dimensiones	Estadístico		
		r	p-valor	
Motivación	Disciplina	,626	.000	**
	Actitud cooperativa	,661	.000	**
	Iniciativa	,512	.000	**
	Responsabilidad	,641	.000	**
	Habilidad de seguridad	,552	.000	**
	Discreción	,576	.000	**
	Interés en el trabajo	,521	.000	**
	Presentación personal	,503	.000	**
	Creatividad	,578	.000	**
	Capacidad de realización	,512	.000	**
	Conocimiento del trabajo	,607	.000	**
	Calidad	,507	.000	**
	cantidad	,473	.001	**
	Trabajo en equipo	,458	.001	**

Nota: Se evidencia una correlación directa y altamente significativa ($<0,05$), entre el componente motivación de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

Tabla 22

Correlación del componente empatía de la inteligencia emocional con las subdimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.

Inteligencia emocional Componente	Desempeño laboral Dimensiones	Estadístico		
		r	p-valor	
Empatía	Disciplina	,594	.000	**
	Actitud cooperativa	,634	.000	**
	Iniciativa	,515	.000	**
	Responsabilidad	,660	.000	**
	Habilidad de seguridad	,542	.000	**
	Discreción	,726	.000	**
	Interés en el trabajo	,440	.001	**
	Presentación personal	,590	.000	**
	Creatividad	,637	.000	**
	Capacidad de realización	,515	.000	**
	Conocimiento del trabajo	,589	.000	**
	Calidad	,508	.000	**
	cantidad	,449	.001	**
	Trabajo en equipo	,390	.005	**

Nota: Se evidencia una correlación directa y altamente significativa ($<0,05$), entre el componente empatía de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

Tabla 23

Correlación del componente habilidades sociales de la inteligencia emocional con las subdimensiones del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

Inteligencia emocional Componente	Desempeño laboral Dimensiones	Estadístico		
		r	p-valor	
Habilidades sociales	Disciplina	,767	.000	**
	Actitud cooperativa	,783	.000	**
	Iniciativa	,606	.000	**
	Responsabilidad	,777	.000	**
	Habilidad de seguridad	,699	.000	**
	Discreción	,729	.000	**
	Interés en el trabajo	,648	.000	**
	Presentación personal	,628	.000	**
	Creatividad	,738	.000	**
	Capacidad de realización	,606	.000	**
	Conocimiento del trabajo	,760	.000	**
	Calidad	,725	.000	**
	cantidad	,683	.000	**
	Trabajo en equipo	,656	.000	**

Nota: Se evidencia una correlación directa y altamente significativa ($<0,05$), entre el componente habilidades sociales de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis

Tabla 24

Prueba Chi Cuadrado para la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

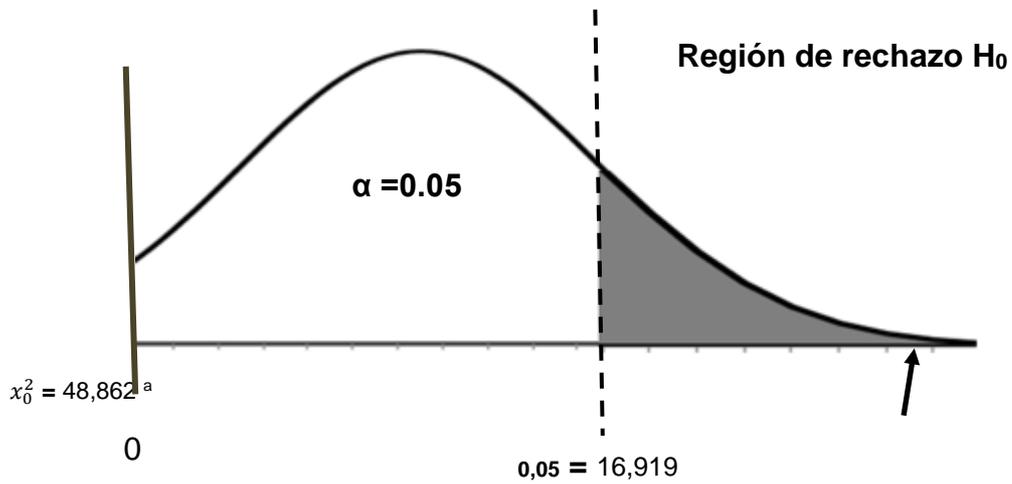
			Desempeño laboral				Total
			Bajo	Promedio	Alto	Muy alto	
Inteligencia Emocional	Bajo	Recuento	5	2	1	0	8
		Recuento esperado	1.1	4.2	1.6	1.1	8.0
	Promedio	Recuento	1	20	8	0	29
		Recuento esperado	4.1	15.1	5.8	4.1	29.0
	Alto	Recuento	1	4	1	4	10
		Recuento esperado	1.4	5.2	2.0	1.4	10.0
	Muy alto	Recuento	0	0	0	3	3
		Recuento esperado	.4	1.6	.6	.4	3.0
Total	Recuento	7	26	10	7	50	
	Recuento esperado	7.0	26.0	10.0	7.0	50.0	

Tabla 25
Prueba Chi Cuadrado de Pearson

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,862a	9	,000
N de casos válidos	50		

Figura 15
Prueba Chi Cuadrado para la relación entre la inteligencia emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

Región de aceptación H_0



Nota: Se evidencia que el valor Chi-cuadrado encontrado es superior al esperado, y que tiene una significancia (Bilateral) $p=0,000$ inferior al alfa establecido ($\alpha=0.05$); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna

Tabla 26
Confiabilidad de los instrumentos

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia emocional	.930	28
Desempeño laboral	.968	25

Fuente: Elaboración propia

Nota: Ambos cuestionarios son confiables a través de la prueba de Alfa de Cronbach.

Tabla 27
Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020.

	Inteligencia Emocional	Desempeño laboral
Correlación de Pearson		,701**
Sig. (p)		.000
N		50

** p <0,01

Nota: A un nivel de significancia $0.00 < 0.01$, se identifica una relación directa y altamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima, 2020

3.2. Discusión de resultados

Fue necesario hacer uso de la técnica de recolección de datos de la encuesta con el instrumento del cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de la empresa en estudio, y luego fue validado por tres expertos y luego de la prueba piloto se calculó la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.930 para el cuestionario de inteligencia emocional y de 0,968 para el cuestionario de desempeño laboral donde se puede determinar que el instrumento es confiable.

También se aplicó la Correlación de Pearson y se midió la correlación, donde el resultado estadístico arrojó como resultado ,701

Como primer objetivo se consideró Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional entre los trabajadores en la H&M, Lima, 2020

En la dimensión autoconocimiento, en cuanto a los encuestados que si Ud. se conoce de acuerdo a sus emociones un 46% afirman que a veces sin embargo un 2% está de acuerdo que conozca sus emociones.

En la dimensión autorregulación, en cuanto a los encuestados que están de acuerdo que mantienen la calma un 48 % indica que a veces, mientras un solo un 26 % indica que casi nunca mantienen la calma

En la dimensión motivación, en cuanto a los encuestados que están de acuerdo con el esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia indican que 62 % a veces mientras el 20% casi nunca

En la dimensión empatía, en cuanto a los encuestados que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros, un 58 % indica a veces mientras un 16% casi nunca

En la dimensión habilidades sociales, en cuanto a los encuestados que están de acuerdo que son hábiles para escuchar explícitamente y trasferir mensajes concluyentes con un 64% sin embargo otro 12% está casi nunca.

Los hallazgos obtenidos son semejantes a los que obtuvieron Canaza, Larriviere, & Ramírez (2015) centró en relacionar la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Se concluye que aun cuando el grado de IE y de desempeño de los docentes estudiados es bueno, es importante el continuo trabajo evaluativo de su facultad en el manejo de emociones para sí mismo, para con sus estudiantes y sus congéneres, asimismo, instarlos y motivarlos a que participen en capacitaciones par su mejora es esta habilidad, de manera que permanentemente este esté promoviendo los valores de su entorno estudiantil bajo este enfoque.

Como segundo objetivo se consideró Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020

En la dimensión factores actitudinales, con su sub dimensión actitud cooperativa en cuanto a los encuestados que si están de acuerdo que comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo, con un 52% indica que a veces, mientras un 10 % indican que nunca

En esa misma dimensión, con su sub dimensión nivel de iniciativa, en cuanto a los encuestados que si toman iniciativa frente a exigencias del trabajo con un 44% sin embargo un 2% indican que nunca. En la dimensión motivación, en cuanto a los encuestados que están de acuerdo con el esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia indican que 62 % a veces mientras el 20% casi nunca

De la misma manera en la dimensión factores actitudinales, con su sub dimensión nivel de responsabilidad, en cuanto a los encuestados que si cumplen satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo con un 50% sin embargo un 12 % indican casi nunca

Esto se relaciona con Silva & Pérez (2016) a través de los resultados se demostró que, si hay relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del componente laboral en estudio, concluyéndose ante esto, que la misma es bastante estrecha, estando sujeta a la magnitud de aplicación con que los supervisores canalizaran su capacidad ante las situaciones que afrontaban con su personal a cargo, al momento de emprender acciones que implicaran el trabajo de estos en equipo

En la dimensión factores operativos, con su sub dimensión capacidad de realización, los resultados encontrados son los siguientes, en cuanto a los encuestados que si ejecutan las labores de acuerdo a lo planificado con un 44% indican que a veces mientras un 2% indican que nunca

De la misma manera en la dimensión factores operativos, con su sub dimensión calidad, en cuanto a los encuestados indican que si conocen qué estándares de calidad se exigen con un 42% indican que a veces sin embargo un 26% casi nunca mencionan.

Esto se relaciona con Canaza, Larriviere, & Ramírez (2015) su estudio se centró en relacionar la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Se concluye que aun cuando el grado de IE y de desempeño de los docentes estudiados es bueno, es importante el continuo trabajo evaluativo de su facultad en el manejo de emociones para sí mismo, para con sus estudiantes y sus congéneres, asimismo, instarlos y motivarlos a que participen en capacitaciones par su mejora

es esta habilidad, de manera que permanentemente este esté promoviendo los valores de su entorno estudiantil bajo este enfoque.

El tercer objetivo específico es Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020

Se evidencia una correlación directa altamente significativa ($<0,05$), entre el componente autoconocimiento de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral, a excepción, con los factores cantidad y trabajo en equipo.

Se evidencia una correlación directa altamente significativa ($<0,05$), entre el componente autorregulación de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

En la Tabla 21, se evidencia una correlación directa y altamente significativa ($<0,05$), entre el componente habilidades sociales de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

Por lo tanto, de acuerdo a los datos conseguidos se puede corroborar que existe una relación importante entre las dos variables de estudio, revelado por el coeficiente de correlación de Pearson entre la inteligencia emocional y el desempeño de la empresa H&M, Lima, 2020.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe una relación directa y positiva ($Rho = ,701$) entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020. Por lo tanto, se traduce que el manejo de emociones tanto en el trabajo como fuera de este, contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores.

En general la inteligencia emocional de los colaboradores se caracteriza por ser adecuada, en general los colaboradores son conscientes de sus emociones diarias, aplicando actividades de auto regulación para mantener la calma en todo momento, además existe un marcado comportamiento por lograr los objetivos encargados.

Con respecto al desempeño laboral, se evidencia un comportamiento alto, debido a que existe una alta cooperación entre los miembros del equipo, los colaboradores muestran iniciativa y una actitud positiva hacia el logro de los objetivos trazados por la organización.

Se evidencia una correlación directa altamente significativa ($<0,05$), entre el componente autoconocimiento de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral, a excepción, con los factores cantidad y trabajo en equipo. Se evidencia una correlación directa altamente significativa ($<0,05$), entre el componente autorregulación de la inteligencia emocional y los factores del desempeño laboral.

4.2. Recomendaciones

La gerencia de recursos humanos debe enfocar actividades relacionadas a la autorregulación y habilidades sociales que permitan a los colaboradores de la organización manejar sus diversas emociones negativas y fortalecer las actividades blandas que permitan una mejor organización del trabajo

La gerencia de recursos humanos debe implementar un programa de coaching que permite el autodescubrimiento de las áreas de oportunidad que tienen los colaboradores en sus competencias, con el fin de maximizar los rendimientos esperados.

La gerencia de recursos humanos debe implementar talleres de recreación y esparcimiento con el fin de mejorar el trato y cooperación entre miembros de diferentes equipos en la organización.

Finalmente, la gerencia de recursos humanos debe establecer un cronograma de capacitaciones orientados al manejo de emociones y auto regulación, para disminuir el estrés laboral.

REFERENCIAS

- Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*. Tesis post grado, Universidad César Vallejo, Lima. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16055/Acu%C3%B1a_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva, Y. y Chávez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Retail en el 2019*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (tesis). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635413/Alva_RY.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Araujo y Leal. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas. Venezuela*: Universidad Rafael Beloso Chacin.
- Ayala, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Argentina: libros Tauro
- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*. Tesis post grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. España. www.eumed.net/libros/2006c/203/. Extraído el 12.05.17 ha 6:30hs.
- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. Tesis por grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf
- Bello, J. (2015). *Aprendo Psicología*. Caracas, Venezuela: Panapo de Venezuela.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: McGraw – Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, Humanidades y ciencias sociales*. México. Pearson Educación. Segunda Edición.
- Canaza, J., Larriviere, A., & Ramírez, J. (2015). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana Tacna 2015*. Tesis post grado, Neumann Business School, Tacna. http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/139/1/TESIS_MAN_CANAZA_LARRIVIERE_RAMIREZ.pdf.

- Castillo, J. (2017). Desempeño laboral dimensiones. *Comuni@acción* 1, (7). <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/viewFile/505/432>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Domínguez, F. (2018). *Inteligencia emocional, una visión organizacional*. Polo del conocimiento 2, (11). <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37674/>
- Drovet, S. (1992). *Dicersión de salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Enríquez, E. Martínez, J. Guevara, I. (2015). *Relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral*. <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/viewFile/505/432>
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima – 2017*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10847>
- Férreo, M. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas*. Universidad Complutense de Madrid (Tesis). <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37674/>
- Garaycochea, C. y Alarcón, D. (2014). *Inteligencia emocional en organizaciones*. *Administer*, 2 (11). Doi: 12.544,DC1.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Batam Books.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional y la Empresa*. España: Planeta.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional*. Bogota, Colombia: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1999). *¿Que hace un lider?* Estados Unidos: Harvard Busines Review
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Llibre, K. y Martinez, A. (2017). *Manejo de emocioes*. Madrid. Epson.
- Maholtra, N. (2004) *Investigación de Mercados*. México: Pearson/Prentice hall.
- Martin, D. y Boeck, K. (2010). *Qué es la inteligencia emocional*. Madrid: Edaf (7.ª edición)

- Martínez, C. y Satornicio, A. (2022). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Coopac Santo Cristo de Bagazan Oficina Chiclayo 2020*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9489/Mart%C3%ADnez%20Alvarado%20Catherine%20%26%20Satornicio%20Macalop%C3%ADAna%20del%20Milagro_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2018). *Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa plasticaucho industrial S.A. de la ciudad de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Tesis). <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2495/1/76778.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Nash, M. (1989). *Como incrementa la productividad del recurso humano*. Editorial Norma. Colombia.
- Ojeda, A. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de alta dirección de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9950/Ojeda%20Perez%2c%20Angela%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Pereira, S. (2016). *Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar (Tesis). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Román, M. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil-Vicunha Ecuador S.A.*. Universidad Central del Ecuador (Tesis). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3585>
- Salvador Ferer, C. M. (2010). *Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*. Almeria, España: Universidad de Almeria.
- Silva, K. & Pérez, J. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B & V S.A.C, en la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis). <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2327>
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A

Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Universidad Andina del Cusco (Tesis). https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Werther, D. (2001). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

Veliz, A. Dörner, A., Soto, A., Reyes, J. y Ganga, F. (2018). *Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile*. Medisur <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3885>

ANEXOS

Anexo N° 01. Cuestionarios pilotos

CUESTIONARIO SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este cuestionario contiene preguntas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 5). Marca con un aspa el número:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Autoconocimiento						
1	¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: (ira, rencor, alegría, tristeza, etc)					
2	¿Las cosas negativas en el trabajo, le desesperan o deprimen?					
3	¿Usted se siente cómodo (a) al pedirles ayuda a sus compañeros de trabajo?					
4	¿Usted alguna vez se ha sentido mal por comentarios negativos de su jefe?					
5	¿Usted se siente capaz para enfrentar las opiniones de sus compañeros de trabajo?					
6	¿Considera Ud que tiene habilidades para resolver problemas?					
7	¿Siente que es útil para la empresa?					
8	¿Usted se siente motivado con el puesto de trabajo que actualmente realiza?					
Dimensión 2-Autorregulación						
9	Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones					

	que provocan enfado con sus compañeros de trabajo?						
10	¿Considera Ud que resiste a la tentación de actuar de forma inapropiada para el puesto que ocupa en la empresa?						
11	¿Considera Ud. que te autodomina y te abstienes ante sus emociones como la ira?						
12	Considera Ud. que tiene molestia para realizar sus labores cuando se sientes forzado?						
13	¿Considera Ud. que las opiniones diferente a los de usted debe ser respetada?						
Dimensión: 3 – Motivación							
14	¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia?						
15	¿Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres?						
16	¿Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos?						
17	¿Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa?						
18	¿Considera Ud. que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado?						
Dimensión: 4 Empatía							
19	¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?						
20	¿Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos?						
21	¿Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo?						

22	¿Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros?						
23	¿Considera Ud. encontrar soluciones a los problemas laborales?						
Dimensión: 5 Habilidades Sociales.							
24	¿Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?						
25	¿Considera Ud. que posee sus habilidades para influir en los debates?						
26	¿Considera Ud. utilizar su habilidad frente a situaciones tensas?						
27	¿Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones?						
28	¿Considera Ud. ser hábil para inducir y guiar a personas?						

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: nos gustaría saber su opinión acerca de esta variable en estudio, agradecería su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factores actitudinales						
1	¿Usted actúa de acuerdo a las normas de comportamiento en el trabajo?					
2	¿Usted tiene bien organizado su lugar de trabajo?					
3	Sus compañeros cumplen con las normas de disciplina en el trabajo					
4	¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo?					
5	¿Ayuda a sus compañeros cuando se necesitan?					
6	¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?					
7	¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo?					
8	¿Asiste puntualmente al trabajo?					
9	¿Usted sabe y cumple con las medidas de seguridad en el trabajo?					
10	¿Usted es respetuoso con la opinión de sus compañeros?					
11	¿La mayoría de sus compañeros es prudente para formar una opinión y tacto para hablar u obrar?					

12	¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo?						
13	¿Respeto y cumple con velar por la imagen institucional (ponerse el fotocheck, indumentaria institucional, etc.)?						
14	¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?						
15	¿Respondes favorablemente las críticas de tus compañeros de trabajo?						
16	¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado?						
Dimensión: Factores Operativos							
17	¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo?						
18	¿Cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias?						
19	¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo?						
20	¿Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes?						
21	¿Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad?						
22	¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)?						
23	¿Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento?						
24	¿Conoce y actúa como un equipo?						
25	¿Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la empresa?						

Anexo 02: Matriz de consistencia

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020.	H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020	Inteligencia emocional Entre sus dimensiones: Conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS Establecer como se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020 Establecer los factores de inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional entre los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.	H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020	Desempeño laboral Entre sus dimensiones tenemos: Factores actitudinales como; y factores operativos	La población que se consideró para el estudio de investigación fue conformada por el número total de trabajadores 50 de la empresa H&M, Lima, 2020.	El tipo de investigación fue cuantitativa y correlacional El diseño fue no experimental de corte transversal	Instrumento N° 1: Cuestionario de Inteligencia emocional: Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima Instrumento N° 2: Cuestionario de Desempeño laboral: Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, Lima	Prueba Chi de Cuadrado de Pearson

Anexo 03: Validación de expertos.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Quisimo Hugo Núñez
PROFESIÓN	Lic. en Administración
ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
EXPERIENCIA	10 años
INSTITUCIÓN QUE LABORA	USF
CARGO	Dte. EAP Administración
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE	PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
	ESPECÍFICOS Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	

<p>1. ¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: (ira, rencor, alegría, tristeza, etc)</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Las cosas negativas en el trabajo, le desesperan o deprimen?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Usted se siente cómodo (a) al pedirles ayuda a sus compañeros de trabajo</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Usted alguna vez se ha sentido mal por comentarios negativos de su jefe?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted se siente capaz para enfrentar las opiniones de sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera Ud que tiene habilidades para resolver problemas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Siente que es útil para la institución?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p>d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Usted se siente motivado con el puesto de trabajo que actualmente realiza? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera Ud que resiste a la tentación de actuar de forma inapropiada para el puesto que ocupa en la empresa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera Ud. que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera Ud. que tiene molestia para realizar sus labores cuando se sientes forzado? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera Ud. que las opiniones diferente a los de usted debe ser respetada? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos</p>	<p>TA() TD()</p>

institucionales, está basado en su perseverancia? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar inseguridades? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. ¿Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. ¿Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. ¿Considera Ud. que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>21. ¿Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Considera Ud. encontrar soluciones a los problemas laborales?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera Ud. ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes indiscutibles?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Considera Ud. que posee sus habilidades para influir en los debates?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera Ud. utilizar su habilidad frente a situaciones tensas?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera Ud. ser hábil para inducir y guiar a personas?</p>	<p>TA() TD()</p>

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Firma del experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MILKO HERILDO NÚÑEZ
PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	PROFESOR EN ADMINISTRACIÓN
EXPERIENCIA	15 años
INSTITUCION QUE LABORA	USJ
CARGO	DIC
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE	PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
	ESPECIFICOS Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	

<p>1. ¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: (ira, rencor, alegría, tristeza, etc)</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Las cosas negativas en el trabajo, le desesperan o deprimen?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Usted se siente cómodo (a) al pedirles ayuda a sus compañeros de trabajo</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Usted alguna vez se ha sentido mal por comentarios negativos de su jefe?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted se siente capaz para enfrentar las opiniones de sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera Ud que tiene habilidades para resolver problemas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Siente que es útil para la institución?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

d) Casi siempre e) Siempre	_____ _____ _____
8. ¿Usted se siente motivado con el puesto de trabajo que actualmente realiza? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Considera Ud que resiste a la tentación de actuar de forma inapropiada para el puesto que ocupa en la empresa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Considera Ud. que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Considera Ud. que tiene molestia para realizar sus labores cuando se sientes forzado? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Considera Ud. que las opiniones diferente a los de usted debe ser respetada? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos	TA() TD()

<p>institucionales, está basado en su perseverancia?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar inseguridades?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera Ud. que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>21. ¿Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Considera Ud. encontrar soluciones a los problemas laborales?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera Ud. ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes indiscutibles?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Considera Ud. que posee sus habilidades para influir en los debates?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera Ud. utilizar su habilidad frente a situaciones tensas?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera Ud. ser hábil para inducir y guiar a personas?</p>	<p>TA() TD()</p>

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Firma del experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CHAVARRY BEIGERA MILKEN
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR
ESPECIALIDAD	Lic. en Administración
EXPERIENCIA	12 años
INSTITUCION QUE LABORA	UNIVERSIDAD SANTA DE SUZAN
CARGO	DIC -EAP ADMINISTRATIVA
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE	PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
	ESPECIFICOS Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	

<p>1. ¿Usted se conoce como es en relación a sus emociones: (ira, rencor, alegría, tristeza, etc)</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Las cosas negativas en el trabajo, le desesperan o deprimen?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Usted se siente cómodo (a) al pedirles ayuda a sus compañeros de trabajo</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Usted alguna vez se ha sentido mal por comentarios negativos de su jefe?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted se siente capaz para enfrentar las opiniones de sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera Ud que tiene habilidades para resolver problemas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Siente que es útil para la institución?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces</p>	<p style="text-align: right;">TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

d) Casi siempre e) Siempre	_____ _____ _____
8. ¿Usted se siente motivado con el puesto de trabajo que actualmente realiza? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Usted mantiene la calma controlando sus emociones en situaciones que provocan enfado con sus compañeros de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Considera Ud que resiste a la tentación de actuar de forma inapropiada para el puesto que ocupa en la empresa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Considera Ud. que se autodomina y se abstiene ante sus emociones como la ira a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Considera Ud. que tiene molestia para realizar sus labores cuando se sientes forzado? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Considera Ud. que las opiniones diferente a los de usted debe ser respetada? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos	TA() TD()

<p>institucionales, está basado en su perseverancia?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar inseguridades?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera Ud. que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>21. ¿Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Considera Ud. encontrar soluciones a los problemas laborales?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera Ud. ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes indiscutibles?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Considera Ud. que posee sus habilidades para influir en los debates?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera Ud. utilizar su habilidad frente a situaciones tensas?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera Ud. ser hábil para inducir y guiar a personas?</p>	<p>TA() TD()</p>

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Firma del experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Ornelando Hugo Novillo
PROFESIÓN	Lic. en Administración
ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL	10 años
INSTITUCION QUE LABORA	USP
CARGO	Dte. R.A.P. Administración
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE	PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
	ESPECIFICOS Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Usted actúa de acuerdo a las normas de comportamiento del trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Ud tiene bien organizado el lugar de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Sus compañeros cumplen con las normas de disciplina en el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo? a) Totalmente de acuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
8. ¿Asiste puntualmente al trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
9. ¿Usted sabe y cumple con las medidas de seguridad en el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
10. ¿Usted es respetuoso con la opinión de sus compañeros? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
11. ¿La mayoría de sus compañeros es prudente para formar una opinión y tacto para hablar u obrar? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
12. ¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
13. ¿Respeta y cumple con velar por la imagen institucional (ponerse el fotocheck, indumentaria institucional, etc.)? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
14. ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/>

d) Casi siempre e) Siempre	_____
15. ¿Respondes favorablemente las críticas de tus compañeros de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. ¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. ¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. ¿Cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	_____ _____ _____
22. ¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<u> X </u>) TD(<u> </u>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<u> X </u>) TD(<u> </u>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Conoce y actúa como un equipo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<u> </u>) TD(<u> </u>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. ¿Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la empresa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<u> </u>) TD(<u> </u>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

[Firma manuscrita]
Firma del experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MIRRO HERINO NUÑEZ
PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	DOCTOR EN ADMINISTRACION
EXPERIENCIA PROFESIONAL	15 años
INSTITUCION QUE LABORA	USP
CARGO	DTC
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE	PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
	ESPECIFICOS Análisis cómo se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Usted actúa de acuerdo a las normas de comportamiento del trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Ud tiene bien organizado el lugar de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Sus compañeros cumplen con las normas de disciplina en el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo? a) Totalmente de acuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	_____ _____ _____
8. ¿Asiste puntualmente al trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Usted sabe y cumple con las medidas de seguridad en el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Usted es respetuoso con la opinión de sus compañeros? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿La mayoría de sus compañeros es prudente para formar una opinión y tacto para hablar u obrar? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Respeto y cumple con velar por la imagen institucional (ponerse el fotocheck, _____, _____, etc.)? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

d) Casi siempre e) Siempre	_____
15. ¿Respondes favorablemente las críticas de tus compañeros de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. ¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. ¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. ¿Cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias? a) Totalmente de acuerdo b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	_____ _____ _____
22. ¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Conoce y actúa como un equipo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. ¿Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la empresa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

Firma del experto



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CHAVEZ BECERRA MILKEN
PROFESIÓN	Administrador
ESPECIALIDAD	ICC. EN ADMINISTRACIÓN
EXPERIENCIA PROFESIONAL	12 años
INSTITUCION QUE LABORA	UNIVERSIDAD SEPE DE SIENA
CARGO	DTG - EAP ADMINISTRACIÓN
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE	PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
	ESPECÍFICOS Analizar cómo se viene aplicando la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Evaluar cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020 Establecer que factores de inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la H&M, Lima, 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Usted actúa de acuerdo a las normas de comportamiento del trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Ud tiene bien organizado el lugar de trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Sus compañeros cumplen con las normas de disciplina en el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo? a) Totalmente de acuerdo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

b) Un poco de acuerdo c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo d) Un poco en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
8. ¿Asiste puntualmente al trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
9. ¿Usted sabe y cumple con las medidas de seguridad en el trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
10. ¿Usted es respetuoso con la opinión de sus compañeros? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
11. ¿La mayoría de sus compañeros es prudente para formar una opinión y tacto para hablar u obrar? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
12. ¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
13. ¿Respeto y cumple con velar por la imagen institucional (ponerse el fotocheck, indumentaria institucional, etc.)? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
14. ¿Planea su trabajo antes de efectuarlo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces	TA() TD() SUGERENCIAS: <hr/>

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	_____ _____ _____
22. ¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Conoce y actúa como un equipo? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. ¿Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la empresa? a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Firma del experto

Anexo 04: Carta de autorización de la empresa

“Año de la Universalización de la Salud”

Pimentel, 19 de junio del 2020.

Señores:

H & M HENNES & MAURITZ S.A.C.

Presente. -

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

Nombre: Carlos Alberto Pajares Vargas

Ciclo: IX

Curso: Investigación I

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.



Atentamente,

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración

Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU

T. 074-481610 Anexo 6239

yicubasc@crece.uss.edu.pe

Anexo N° 05. Carta de autorización

H&M Hennes & Mauritz SAC
Av. Víctor Andrés Belaunde 332 Oficina 202
San Isidro, Lima – Perú

Teléfono (+51) 613 1400
www.hm.com

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Hacemos constar por medio de la presente que el (la) Sr(a)(ita) PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO con DNI N° 4047951 Estudiante de la Escuela de Administración, que ha realizado su investigación en la empresa H&M, Lima por medio de la página web, el cual tiene todos los alcances para realizar dicha tesis.

Se expide la presente constancia a la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Lima, 15 octubre del 2020.



H&M Hennes & Mauritz SAC
RUC: 20520811015
Av. Víctor Andrés Belaunde 332 Of. 202
San Isidro, Lima

Figura 16

Aplicación del cuestionario a colaboradores



Nota: instalaciones de la empresa

Figura 17
Aplicación del cuestionario a colaboradores



Nota: instalaciones de la empresa

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0817-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0287-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular Sección "Y" y del programa PAST sección "B", semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmen Elnza Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Carla Argélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0817-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- ALFARO ALARCON CESAR PIER	ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA REDUCIR COSTOS DE ALMACENAMIENTO EN LA EMPRESA LIMERTEW EIRL - TRUJILLO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- ALTAMIRANO LINARES YESICA DEL PILAR - FERNANDEZ DIAZ YUDITH EVELIN	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CLINICA DENTAL LINARES CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALVITES AMAYA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EFECTOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA BCP REAL PLAZA – TRUJILLO 2020"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BALAREZO CHAVEZ NORMA	EL INBOUND MARKETING Y SU RELACION CON EL POSICIONAMIENTO DE LA I.E. SAN LUIS GONZAGA - CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- BRAVO GUERRERO ANTHONY	EL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROTEGE PERÚ S.R.L.- CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CAMPOS CARMONA BLANCA PAULA RAMONA - RAMOS REQUEJO NEIL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CARRASCO CRUZ FRANNY	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA FINANCIERA EFECTIVA S.A, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- COSSIO ALVA BRENDA LISSETTE	LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO MEJORA LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- CUBAS ABAD KARIN VIVIANA	LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- DUSEF VILLENA KARINA DEL ROCIO - SALVADOR CORREA LUXABET LINDAURA	CLIMA LABORAL EN LA ROTACION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GRÁFICOS SOLIS, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- EDDOWES VILLACORTA JESSICA ROSSANA	INTELIGENCIA DE MERCADOS PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INVERSIONES VETERINARIAS S.A. - LIMA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

12.	- ESPINOZA CAMPOS FRANCESCA ADELITA	SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DE LA CADENA DE TIENDAS LEONCITO LAMBAYEQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- FERNANDEZ ARTEAGA ROXANA	CULTURA LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALMIRANTE MIGUEL GRAU", CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- FLORES LOPEZ LORENZO JOZSEF - JIMENEZ BAUTISTA MERLY	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- GARCIA BACA MILAGROS ELSA MARIA	COMPETENCIAS LABORALES PARA CONTRIBUIR EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- GIL FLORES WILIAN JERVIS	COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES HERNÁNDEZ S.A.C., CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- HUAMAN GALINDO MARCOS JHON	MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA R Y P DISTRIBUCIONES E INVERSIONES DEL NORTE E.I.R.L. - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- JULCA CRISTOBAL CHRISTIAN JERSON	DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- LOPEZ MARTINEZ ENRIQUE	COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA S.A.C. CHICLAYO, - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- MALCA SANCHEZ IVAN	EL COACHING Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL, BAGUA-2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- MORALES LAINES JORDY ROLANDO	EL ONBOARDING Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA, AGENCIA BAGUA GRANDE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- MUÑOZ ROJAS YRMA JHARELYS	CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA VASQUEZ & VILAS ASOCIADOS, CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- MURO MONTENEGRO ANTONIO ABRAHAM	LIDERAZGO Y NIVEL DE CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- MUSAYON BELICOSO CRISTHIAN ALONSO	BALANCE SCORE CARD PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA, BAGUA CHICA - 2020"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- NEVADO MORI JIMMY OLIVER	EVALUACIÓN 360° Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A. OLMOS – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

26.	- PAJARES VARGAS CARLOS ALBERTO	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- REYES FLORES JAMES GERALDO	MARKETING DIRECTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES R.R. S.R.L. - CHICLAYO- 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- SEGURA FARFAN JENNIFER PALMIRA	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA I.E.P. SEÑOR DEL PERDÓN - MOYOBAMBA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29.	- SOLANO ALBURQUEQUE GLADYS DENISSE	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA - LIMA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30.	- VASQUEZ HERRERA JHON ALEXANDER	MARKETING MIX PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA CONSORCIO TAVARA S.A.C., FERREÑAFE-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31.	- VILLENA PAIRAZAMAN JOSE LUIS MOISES	LA CALIDAD Y LA DEMANDA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA EPSEL S.A. LAGUNAS-MOCUPE-CHICLAYO- 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32.	- SANCHEZ RAMIREZ RONALD VILLENA SUCLUPE VIRGILIO JUNIOR	MARKETING MIX PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA RIKITOS S.A.C., CHICLAYO- 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 06. Turnitin



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0817-FACEM-USS-2020, presentado por el Bachiller, Pajares Vargas Carlos Alberto, con su tesis Titulada LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de diciembre de 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and curves, positioned above a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

NOMBRE DEL TRABAJO

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020

AUTOR

Carlos Alberto Pajares Vargas

RECuento DE PALABRAS

10287 Words

RECuento DE CARACTERES

55312 Characters

RECuento DE PÁGINAS

54 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

380.7KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 6, 2022 10:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 6, 2022 10:14 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de Noviembre del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Carlos Alberto Pajares Vargas con DNI 40479518

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Carlos Alberto Pajares Vargas	40479518	