



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la División de
Cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Edinson Germán Torres Guzmán

ASESOR:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del Jurado



Mg. Edgar Lino Gamarra
Presidente



Dr. Darién Rodríguez Galán
Secretario



Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad de tener a mis adorados hijos Angello, Valentina, Joaquín y Silvana, porque son mi fortaleza, al amor de mi vida Karina por su apoyo, mis padres que están presentes en vida, darles una alegría infinita por conseguir un sueño hecho realidad de ser profesional, quienes permanentemente me aconsejan.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo en especial a la escuela de administración, a mis profesores que me enseñaron y me instruyeron en todo momento para ser un excelente estudiante tanto en el ámbito profesional, personal y humano ya que sin sus enseñanzas no hubiera culminado con mucha satisfacción la carrera profesional elegida, a mis hermanos por creer en mí persona.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edinson Germán Torres Guzmán, con DNI N°- 40700745, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 29 Setiembre del 2017



Sr. Edinson Germán Torres Guzmán

Código: 7000717849

Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, Inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Edinson Germán Torres Guzmán

ÍNDICE

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE	vii
Índice de tablas.....	ix
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Inteligencia emocional	24
1.3.2 Evaluación del desempeño	27
1.4 Formulación del problema.....	30
1.4.1 Problema general.....	30
1.4.2 Problemas específicos	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.5.1 Justificación teórica.....	31
1.5.2 Justificación económica	31
1.5.3 Justificación metodológica	32

1.5.4 Justificación práctica	32
1.5.5 Justificación social	32
1.6 Hipótesis	33
1.6.1 Hipótesis general	33
1.6.2 Hipótesis específicos	33
1.7 Objetivos.....	34
1.7.1 Objetivo general.....	34
1.7.2 Objetivos específicos	34
II. MÉTODO.....	35
2.1 Diseño de investigación	36
2.1.1 Diseño de investigación: No experimental transversal	36
2.1.2 Tipo de investigación: Correlacional.....	36
2.1.3 Tipo de investigación: Descriptiva	37
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.3 Población, muestra y muestreo	41
2.3.1 Población.....	41
2.3.2 Muestra.....	41
2.3.3. Muestreo.....	42
2.4 Técnicas de validación y confiabilidad.....	42
2.4.1 Técnicas	42
2.4.2 Validez.....	43
2.4.3 Confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS.....	47
3.1 Análisis descriptivos.....	48
3.2 Análisis inferencial	50

IV. DISCUSIÓN.....	63
V. CONCLUSIONES.....	69
VI. RECOMENDACIONES.....	72
VII. REFERENCIAS	75
VIII. ANEXOS.....	82
Anexo A. Cuestionario V_1 y V_2	83
Anexo B. Validación de los instrumentos	87
Anexo C. Portada de tienda	93
Anexo D. Organigrama Cencosud retail Perú.....	93
Anexo E.- Matriz de consistencia	94
Anexo F. Resultado estadístico de dimensiones	95
Anexo G. Resultado de frecuencias de V_1 y V_2 preguntas	107

Índice de tablas

Contenido	Pág.
Tabla N° 1 Operacionalización de las variables	40
Tabla N° 2 Relación del personal de la división de cajas	41
Tabla N° 3 Resumen de procesamientos de casos	44
Tabla N° 4 Procesamiento de variable 1 x ítems.....	44
Tabla N° 5 Procesamiento de variable 2 x ítems.....	44
Tabla N° 6 Cuadros de distribución de frecuencias	48
Tabla N° 7 Cuadro resultados estadísticos variable de desempeño.....	49
Tabla N° 8 Prueba de normalidad según hipótesis general	50
Tabla N° 9 Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y V_2	51
Tabla N° 10 Prueba de normalidad según hipótesis específica # 1	52
Tabla N° 11 Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_1	53
Tabla N° 12 Pruebas de normalidad según hipótesis específica # 2	53
Tabla N° 13 Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_2	54
Tabla N° 14 Prueba de normalidad según hipótesis específica # 3	55

Tabla N° 15	Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_3	56
Tabla N° 16	Prueba de normalidad según hipótesis específica # 4	56
Tabla N° 17	Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_4	57
Tabla N° 18	Prueba de normalidad según hipótesis específica # 5	58
Tabla N° 19	Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_5	59
Tabla N° 20	Prueba de normalidad según hipótesis específica # 6	59
Tabla N° 21	Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_6	60
Tabla N° 22	Prueba de normalidad según hipótesis específica # 7	61
Tabla N° 23	Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_7	62

Índice de figuras

Contenido	Pág.
Figura 1 Variable cualitativa: Gráfico de barras de la V_1 y V_2	48
Figura 2 Variable cualitativa: Gráfico variable evaluación del desempeño ..	49

Resumen

El estudio realizado servirá de base para hacer una investigación de tipo descriptiva – correlacional y el diseño no experimental de corte transversal donde el objetivo principal es determinar la relación directa entre la inteligencia emocional y la evaluación del desempeño, donde se realizó la búsqueda de fuentes de información a base de teorías y antecedentes que demuestren la veracidad de los hechos científicos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento el cuestionario compuesta de 46 ítems en ambas variables y su medición en escala de Likert, luego de resultado se procesó, analizado y estudiado mediante el programa estadístico SPSS versión 22, gracias a este programa se logró medir el nivel de confiabilidad, mediante el uso del alfa de Cronbach, así mismo para medir la correlación de las variables se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y la correlación con Rho Spearman y por último analizamos e interpretamos de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo los resultados en inteligencia emocional es menor al sig de $0.05 = 0.017$ y en la variable evaluación de desempeño es mayor al sig. de $0.05 = 0.200$, para el estudio cuyo propósito fue determinar que la Inteligencia emocional tiene relación positiva y significativa con la evaluación del desempeño en la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Palabras claves: Inteligencia emocional, evaluación del desempeño y retroalimentación

Abstract

The study carried will serve as the basis for a descriptive - correlational type research and the non - experimental cross - sectional design where the main objective is to determine the direct relationship between emotional intelligence and performance evaluation, where the search for sources was made of information based on theories and background that demonstrate the veracity of scientific facts. For the data collection, the survey technique was used, as a tool the questionnaire composed of 46 items in both variables and its measurement in Likert scale, after the result was processed, analyzed and studied through the statistical program SPSS version 22, thanks to This program was able to measure the level of reliability, using the Cronbach's alpha, and to measure the correlation of the variables, the Kolmogorov Smirnov normality test and the Rho Spearman correlation were used. Finally, we analyzed and interpreted individual the statistical graphs obtained for each question. Finally, the results in emotional intelligence is lower than Sig of 0.05 = 0.017 and in the performance evaluation variable it is greater than sig. 0.05 = 0.200, for the study whose purpose was to determine that Emotional Intelligence has a positive and significant relationship with the performance evaluation in the box division of Cencosud metro hypermarkets in Peru 2017.

Keywords: Emotional intelligence, performance evaluation and feedback

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada “Inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercado Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, tiene como fundamento buscar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la evaluación del desempeño en las colaboradoras de Hipermercados Metro Marina antes mencionada, motivo donde el objetivo general es determinar si existe relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación del desempeño de las colaboradoras de Hipermercados Metro Marina en el distrito de San Miguel por consiguiente, las hipótesis específicas se plantearon con finalidad de reforzar el sustento de esta relación. Se procedió con la descripción de las variables de estudio y la recolección de información necesaria para el sustento científico y teórico de estas. Así mismo, se realizó el procesamiento de datos y su respectiva interpretación para demostrar estadísticamente la existencia de relación entre variables de estudio.

El capítulo uno, refiere a la Introducción del trabajo de investigación donde se detalla los antecedentes, justificación y marco teórico de variables para el inicio a la investigación. Planteamos el problema con sus respectivas hipótesis y objetivos.

El capítulo dos, contiene el marco metodológico de la investigación donde se especificara el diseño y tipo de estudio de la investigación; así como también se describirá la población, muestra y forma de procesamiento de los datos obtenidos.

El capítulo tres, forma parte el análisis e interpretación de los resultados que obtuvieron de la investigación tras la aplicación de los instrumentos estadísticos correspondientes, asimismo, se detallara la contrastación de hipótesis.

Terminando la investigación, en los siguientes capítulos como el cuatro, cinco y seis están referidos a la discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

1.1 Realidad problemática

Para iniciar la investigación presentaremos los principales antecedentes de las variables con el objetivo de ofrecer una visión más amplia y entendible de la propuesta al problema central de la investigación que se realizó.

En el mundo cada día surgen demasiados cambios en estos últimos años, y donde se valore mucho más al colaborador sin cargo alguno y que reevalúen sus funciones operativas y apunten a las organizaciones más globalizadas en nuestra actualidad, las colaboradoras tienen dentro de sus planes más retadores con la globalización, un mundo tecnológico donde la innovación cada día que pasa es más fuerte con la tecnología digital, sobre todo en el desarrollo de la población, la gestión del talento humano mucho más globalizado.

Según Goleman (2010), afirma que: “Cada vez son más las empresas para que puedan alentar las habilidades de la inteligencia emocional es un componente vital para la filosofía de gerenciamiento ya no se compite solo con productos sino con el buen uso de la gente” (p.16)

Cuántas organizaciones en nuestro país le restan importancia a la inteligencia emocional herramienta sumamente importante en toda entidad, no se alarman por el nivel de emociones internas y satisfacción de sus colaboradores, dentro de estas organizaciones caen en resignación; la mayor atención más por invertir en tecnología de última generación, productos sofisticados, precios bajos dejando de lado el factor humano que es más importante de todos estos puntos desfavorables pueden ser corregidos si contamos con buenos colaboradores, capaces, motivados y comprometidos. Es por ello que además de tener metas cuantitativas, como tiempo y costos, lo ideal sería que toda la organización centre su atención también a las metas cualitativas, emociones internas y externas de sus colaboradores, el nivel de productividad sea más elevado con conocimiento de los procesos, gestión de calidad del talento humano.

La evaluación del desempeño se puede definir, según Chiavenato (pág. 245). “La evaluación del desempeño es una valoración sistemática, de la actuación de

cada persona en función a las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero sobre todo la aportación que hace al negocio de la organización”.

Es este sentido en el Perú es una necesidad investigar sobre, inteligencia emocional y evaluación del desempeño a través de estudios se puede determinar no sólo a las personas preparadas para una buena evaluación del desempeño para así buscar la eficiencia cada día y tener mayor compromiso por parte de ello, sino también calcular la competencia laboral que existe en el mercado así como beneficiar con capacitaciones y tener buenas recompensas dentro del mercado.

Determinando la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en la competencia emocional, por parte nuestras colaboradoras hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral. El buen servicio al cliente, si bien es cierto el país está con una economía emergente, donde atrae muchas empresas transnacionales que necesita de personal con buen perfil del desempeño dentro de sus expectativas laborales que tengan actitud de ser más competitivos en el mercado de ofertas laborales, en el caso de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú, uno de los problemas principales es la constante quejas sobre el cobro y la lentitud de las colaboradoras de cajas, a esto se suma la desmotivación por parte de las colaboradoras con respecto al trato de los clientes por no recibir un buen servicio eficiente y con mucha rapidez al cobrar sus productos en caja, donde en parte de ellos no les dan solución a sus inconvenientes surgido durante las transacciones que se realizan en las cajas de mercado, así mismo la falta de incentivos influye en la motivación de las colaboradoras, donde no son bien remunerados, no existe una buena comunicación, generando una situación de malestar dentro de la división de cajas.

En todo este tiempo que laboro en esta compañía pude observar que no se da preferencia a las colaboradoras ante una queja de un cliente muy por el contrario a veces hasta son sancionadas por el simple hecho que el cliente tiene la razón, dicho que si en verdad afecta emocionalmente y sentimentalmente a las cajeras ya que a veces no son escuchadas por algunos jefes inmediatos y supervisoras a esto

se está trabajando ciertas estrategias que ayudan a elevar las emociones internas y externas y así mejorar la rapidez de cobro al cliente identificando puntos débiles que impiden lograr una óptima calidad en el servicio; como la falta de mejores recompensas, una mejor retroalimentación después de cada evaluación, la falta de generar un desarrollo en una línea de carrera con tiempos establecidos, mejorar el nivel en las relaciones entre sus mismas compañeras, obteniendo una percepción de la empresa no muy buena en cuanto a clima laboral, poco nivel de potencial de desarrollo y la falta de nivel de asesoría.

El propietario de Cencosud Retail Perú, es el inmigrante alemán residente en Chile Sr. Horst Paulman, quien empieza en una pequeña bodega de las brisas de Temuco y con el tiempo expande sus negocios logrando resultados exitosos, llegando al Perú en el año 2008 con la compra del 100% de la cadena Wong y Metro marca líder del Retail Peruano.

La empresa tiene como misión. “Consiste en trabajar día a día, para llegar a ser el retailer más rentable y prestigioso de América Latina, en base a la excelencia en nuestra calidad del servicio, el respeto a las comunidades con las que convivimos y el compromiso de nuestro equipo de colaboradores”.

Así mismo se puede mencionar que su visión. “Ser uno de los más grandes y prestigiosos conglomerados de retail en América Latina, contamos con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día desarrollamos una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 140 mil colaboradores”. Así mismo Cencosud Retail Perú S.A. Cuenta con el RSE (responsabilidad social empresarial) que tiene un fiel cumplimiento en toda la región, actualmente estamos trabajando bajo cinco estrategias bien planificadas como son: Compañía Fít (planes de eficiencia y productividad), consumidor y sociedad (generar momentos memorables en su compra), omnicanalidad (la era digital tienda virtual), tendencias globales (vida saludable con clientes proveedores y comunidad) y lo más importante el optimismo (es la actitud de los colaboradores que nos mueve). Paulman, (2014)

1.2 Trabajos previos

a.) Antecedentes: Variable 1, inteligencia emocional

Silva & Perez (2016), en su tesis titulada *Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo*, para ostentar el título profesional de licenciado en administración, de la facultad de ciencias económicas de la escuela profesional de administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo Perú, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016.

Donde su marco metodológico de la presente investigación es correlacional pretende medir el grado de la manera cómo interactúan dos variables entre sí., La encuesta será aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C., con la finalidad de recabar información de inteligencia emocional y desempeño laboral que presentan y así poder determinar la relación que existe entre las dos variables.

Con su conclusión determina la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba Chi cuadrado donde se obtuvo un valor de $P= 0,000001$ el cual es menor al $P= 0,005$ con la cual queda demostrado la hipótesis. (Silva & Perez, 2016)

Lo trascendental es fortalecer la buena práctica de las relaciones interpersonales para que facilite el impulso a la constitución de un excelente ambiente laboral de las organizaciones privadas. Es importante elevar el nivel de las relaciones humanas en la división de cajas, así tener un mejor ambiente en la organización, y delegar cierta autoridad a las colaboradoras de tal manera que puedan contribuir al desarrollo efectivo de sus labores y por ende al crecimiento empresarial.

Herrera (2016), señala en su tesis titulada *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, región San Martín 2016*, para obtener la licenciatura CP. Administración con mención en gestión empresarial en la facultad de Ciencias

Empresariales de la escuela de profesional de Administración. En la Universidad Peruana Unión en la ciudad de Tarapoto – Perú, donde su objetivo general es determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, región San Martín,

Donde su marco metodológico explica el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal.

El tesista concluye respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r=0.729^{**}$; $p < 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad.

Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r=0.567^{**}$; $p < 0.00$) entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; donde podemos determinar que a mayor inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad de servicio que brinde el trabajador. (Herrera, 2016)

Este estudio nos da a conocer como el autor encuentra una relación entre la inteligencia emocional y la labor de los trabajadores de dicha Municipalidad esto indica que es importante la motivación para que el personal sea más productivo y pueda trabajar en un buen ambiente laboral donde este estudio nos servirá de una base para poder replicar en el área de cajas de la Empresa Cencosud Perú S.A.

García (2016), señala en su tesis *Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la Empresa Topso retail S.A.C. Huancayo 2014*, para optar el título de licenciado en administración de empresas con especialidad de hotelería y turismo de la facultad de ciencias aplicadas de la escuela académico profesional de administración de empresas con especialidad de hotelería y turismo en la Universidad Nacional del Centro del Perú en la ciudad de Tarma – Perú el

cual presenta su objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y las ventas de los colaboradores de la Empresa Topsa Retail S.A.C. Huancayo, 2014.

En su marco metodológico explica La presente investigación es de alcance descriptivo-correlacional. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal y muestra un contraste de hipótesis descriptivo.

Consecuencia de la investigación se concluye que La inteligencia emocional se relaciona significativamente con las ventas de la Empresa Topsa Retail S.A.C, existe una correlación directa considerable ($r = 0.829$; Sig.= 0.000) entre la inteligencia emocional y las ventas.

El autoconocimiento se relaciona significativamente con las ventas de la Empresa Topsa Retail S.A.C, existe una correlación directa considerable ($r = 0.761$; Sig.=0.001) entre el autoconocimiento y las ventas. (García, 2016)

Es relevante como una empresa del retail está interesado que su colaboradores de ventas estén emocionalmente bien para poder lograr sus objetivos a través de la Inteligencia emocional que con sus variable de autoconocimiento empoderaron a sus colaboradores y se reflejó un resultado positivo.

b.) Antecedentes: Variable 2, evaluación de desempeño

López (2016), señala en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016*, en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la escuela de administración para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote en la ciudad de Piura – Perú, donde su objetivo central es caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016.

El tipo de investigación es descriptivo, porque permite conocer, registrar, y medir las diferentes variables del estudio y sus componentes: capacitación y evaluación del desempeño. El presente estudio es una investigación de nivel cuantitativo, donde se utiliza la recolección de datos que luego son procesados.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental, porque se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, las variables de estudio no son manipuladas. Es transversal, porque se recolectaran los datos en un solo momento y tiempo único, teniendo como propósito describir variables en un momento dado.

En sus conclusiones indica que en el ciclo de capacitación el medio para detectar las necesidades de capacitación es a través de la observación y es importante que las Mype elaboren un plan porque determina las principales necesidades de capacitación, así mismo los factores que se toman en cuenta para la ejecución de la capacitación es la calidad y preparación de los instructores. (López, 2016)

Lo trascendental de las Mype es ver como se preocupan por la capacitación de donde son importantes para su crecimiento como empresas futuras de gran rendimiento y quizá en su momento ser una cadena grande de pollerías como las que actualmente sobresalen en el mercado, esto nos exterioriza que estas variables son claves para el desarrollo de las futuras empresas en cuanto recurso de talento humano se refiere.

Cano & Nuñez (2015), señala en su tesis titulada *Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores de la facultad del sistema de postgrado Maestría en Administración de Empresas*, previo a la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, donde presenta su objetivo general en analizar la relación de la satisfacción laboral con la evaluación del desempeño de los trabajadores del área de operaciones de la refinería Esmeraldas con el propósito de presentar una propuesta que ayude a mejorar estas dos dimensiones en beneficio de un mejor rendimiento de sus trabajadores.

Su marco metodológico de la investigación fue no experimental, es decir sin la manipulación de variables. En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la

investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador.

El método de medición utilizado en el presente estudio corresponde a una encuesta, la misma que consiste en el cuestionario

Dando en sus conclusiones los resultados principales en relación a la evaluación de desempeño por áreas de trabajo, se encontró que el área generación de vapor es la de menor puntaje (2-2.8), donde el ítem existe una reunión de evaluación de desempeño con sus jefes es la de menor puntaje (2). A su vez el área de trabajo políticas III y transferencias y almacenamiento fueron las áreas de mayor puntaje (5).

Al revisar la relación de la satisfacción laboral con la edad, los trabajadores que se encuentran en la categoría de 30-39 años es la menos satisfecha, alcanzó un puntaje promedio de 3.6 y los trabajadores que tienen una edad superior a 50 años son los más satisfechos, alcanzaron una puntuación de 3.9. Es importante destacar que los trabajadores quieren que mejore principalmente los siguientes aspectos: a) la forma en que se da la negociación en la institución en aspectos laborales, b) la libertad en el método de trabajo, la forma en que está dirigido, c) el reconocimiento de directivos y jefes al esfuerzo y trabajo, d) la autonomía que tienen para planificar su propio trabajo, e) las oportunidades de promoción, f) mejorar la remuneración y g) mayor apoyo administrativo. (Cano & Nuñez, 2015)

Se aprecia en esta tesis es como la variable evaluación del desempeño hace que se determine como esta una empresa en su ámbito laboral con sus empleados ya que podemos ver que hay cierto grupo de trabajadores que si están cómodos y contentos, pero por otra parte no hay el mismo pensamiento esto nos hace ver que tan importante es el clima laboral dentro de una empresa para que el personal este motivado y sea más productivo.

Chinchilla (2010), en su tesis titulada *Programa de evaluación del desempeño laboral para la Empresa Multinacional de Maquila de datos, denominada ACSBPS en su subsidiaria en la ciudad de Guatemala*, previo a conferírsele el título de Administrador de Empresas en el grado académico de licenciado, de la facultad de Ciencias Económicas en la escuela de Administración de Empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la ciudad de Guatemala, cuyo objetivo

general fortalecer el proceso de aplicación de personas en ACS-BPS de Guatemala a través de la implementación de una herramienta administrativa que oriente la evaluación del desempeño a la obtención de resultados objetivos y satisfactorios por parte de los empleados.

Su marco metodológico brinda un estudio del proceso de evaluación del desempeño en la subsidiaria local de la Empresa ACS-BPS se realizó a través de una investigación para la cual se ejecutaron las fases metodológicas se llevó a cabo una investigación descriptiva transversal simple a través de la cual se determinó y concluyó sobre el procedimiento actual de evaluación del desempeño en la empresa, entrevistando al personal en un punto determinado de tiempo una sola vez. Los métodos utilizados en la investigación fueron el de encuesta a través de un cuestionario estructurado para acopio de datos y entrevista estructurada.

Concluyendo que se comprobó que los problemas en ACS-BPS de Guatemala relacionados con la evaluación del desempeño y la obtención de resultados subjetivos e insatisfactorios, son el resultado de la carencia de un programa de evaluación del desempeño que integre los elementos necesarios para medir el desempeño de los empleados de manera objetiva y a la vez esté orientado en la obtención de resultados satisfactorios y a la mejora de resultados insatisfactorios a través del desarrollo de planes de acción correctivos y preventivos. (Chinchilla, 2010)

Hace referencia su tesis que la variable evaluación del desempeño infiere mucho en para poder detectar a tiempo como se están desempeñando el personal en sus funciones encomendadas y si están cumpliendo con las políticas que requiere una empresa para que siga en el camino del crecimiento y así poder tener resultados satisfactorios que hará que sea bien consolidada.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Inteligencia emocional

Goleman (2011), afirma el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias pero distintas de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el CI muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de las personas que tienen un CI menor pero mayor inteligencia emocional.

“La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades sociales, tales como el control de los impulsos, el autoconocimiento, la motivación, la autorregulación, la empatía. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”. Daniel Goleman.

Bisguerra (2017), refiere que Mayer y Salovey 1997 “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. La inteligencia emocional se refiere a un “pensador con un corazón” (“a thinker with a heart”) que percibe, comprende y maneja relaciones sociales. (2017)

Medina (2015), afirma que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (2015)

Importancia, lo sostenido por Daniel Goleman, en la selección de detalle se torna necesario que las emociones no solo se pueden enfocar a las personas sino

también a las empresas ya que esto ayudara a muchas empresas cuanto más es la satisfacción emocional que tienen al realizar la función encomendada como lo define Daniel Goleman “Capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada”, esto conlleva a ver la realidad del ambiente laboral y por qué no también decir clima organizacional.

Una actitud de inteligencia emocional puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común. En la administración es fundamental porque el administrador debe conocer la motivación de sus colaboradores saber conducirlos es decir debe poseer mucha inteligencia emocional de tal manera que pueda manejar las emociones de su equipo.

Gardner (2013), manifiesta: “Inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas”.

Bar-On (2014), firma que, la inteligencia emocional es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida.

Los autores antes mencionados, manifiestan que la inteligencia emocional es un proceso de capacidad sobre las personas que tienen bajo su cargo con el objetivo de lograr la visión trazada mediante comunicación y motivación que los impulsa a lograr los objetivos trazados. La inteligencia emocional es fundamental para el estado anímico de los colaboradores y la organización; para que las empresas sean fuertes y puedan perdurar es necesario aplicar esta herramienta, después de haber investigado las diferentes definiciones y teorías de la inteligencia emocional se pudo clasificar a cinco de sus dimensiones:

Dimensiones de la variable inteligencia emocional

Según Goleman (2010), el autoconocimiento, es conocerse a sí mismo, saber que se siente en cada momento utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una idea basada en confianza en uno mismo. (p. 253)

Afirma Goleman (2010), que la autorregulación, es manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales. (p. 253)

Según Goleman (2010), la empatía, es percibir lo que sienten los demás ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas. Es la capacidad de identificar y entender los deseos, necesidades y puntos de vista de quienes le rodean. Las personas con empatía tienen un buen reconocimiento de los sentimientos de los demás, incluso cuando esos sentimientos no pueden ser obvios. Como resultado, las personas empáticas suelen ser excelentes en el manejo de las relaciones, escuchar y relacionarse con los demás. (p. 254)

Afirma Goleman (2010), las habilidades sociales, es manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo. (p. 254)

Según Goleman (2010), la motivación, es utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa ser muy efectivos para perseverar frente a los contra tiempos y frustraciones. (p. 254).

Indicadores de la variable inteligencia emocional

Adaptabilidad, afán por el triunfo, autoevaluación precisa, autocontrol, conciencia emocional, conciencia política, confianza en uno mismo, confiabilidad, compromiso, comprender a los demás, comunicación, cooperación, desarrollarse, escrupulosidad, habilidades de equipo, iniciativa, liderazgo, manejo de conflictos, optimismo, orientación al servicio, oportunidades, tácticas.

1.3.2 Evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2008), sostiene que: “La evaluación del desempeño es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que deben alcanzar, las competencias que ofrece su potencial desarrollo”. (p. 245)

Así mismo es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumpla con los requisitos de trabajo. La calificación de los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y que proporciona datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, las cuales le servirán para buscar una mejora continua.

Afirman Werther, Davis, & Guzmán (2014), sostienen que: “Constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que, en última instancia, determina su permanencia en la empresa. La mayoría de sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva de manera similar, el desempeño satisfactorio o que exceda lo esperado debe ser estimulado”. (p. 216)

Según Delgado, Gómez, Romero, & Vázquez (2006), afirman que: “La evaluación del desempeño o del rendimiento es el proceso que permite a la empresa medir y analizar los resultados en el trabajo de sus empleados. Antes de realizar las entrevistas de evaluación, las empresas habrán dado respuestas a varias cuestiones más en la evaluación del rendimiento”. (págs.117 - 120)

La evaluación del desempeño también puede utilizarse para identificar problemas de rendimiento, y si es así, puede ayudar a sus directivos a buscar las soluciones. Entre estas soluciones se encuentra la de asignar al trabajador al puesto para el que este mejor capacitado, la formación o la comunicación de los valores y objetivos organizativos. En otros casos, no hay problema de rendimiento, todo lo contrario, tenemos trabajadores con un nivel de desempeño excelente y un gran potencial. En esta situación se trata de no desperdiciar a estas personas por

tanto hacer que se desarrollen ese potencial dentro de la compañía. De ahí, la importancia que se juega la evaluación del desempeño en el desarrollo de los planes de carrera.

Importancia, lo sostenido por los autores con respecto a la evaluación del desempeño hace mención que es una valoración sistemática así mismo enfocan mucho las competencias individuales de una persona con las que tienen relaciones de trabajo siempre teniendo en cuenta que su rendimiento global del empleado es el proceso que permite a las empresa medir y analizar los resultados en el trabajo de sus empleados. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo.

Los autores antes citados, consideran importante la evaluación del desempeño sino también de quien ofrece una constante capacitación. Las empresas u organizaciones deben de tener muy en cuenta a su recurso humano, ya que son ellos quienes ofrecen directamente la retribución y tienen trato directo con el cliente porque son ellos considerados como los promotores fundamentales de la productividad.

Stoner, Freeman, & Gilbert (2009), afirman para garantizar que las expectativas del desempeño queden claras, los recién contratados reciben una copia en blanco de la forma de evaluación que será llenada al año siguiente. Un empleado que no ha podido alcanzar estas medidas tiene que pasar por un proceso para mejorar su desempeño que empieza con la persona que prepara su plan de acción. Si esto funciona, entonces el empleado se toma un día libre para decidir si renuncia o se compromete a cambiar. (pág. 433)

Robbins & Judge (2012), afirman que la evaluación del desempeño tiene un propósito es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general. Las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuados y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones de desempeño son la base para asignar recompensas. Es frecuente que las evaluaciones del desempeño determinen decisiones tales como quien obtiene un incremento en su salario por merito así

como otras recompensas. Cada uno de estas funciones de la evaluación del desempeño es valiosa. No obstante, su importancia para nosotros depende de un punto de vista que tengamos. (p. 595)

Alles (2010), afirma que el verdadero talento en relación con una posición o puesto de trabajo estará dado por la intersección de ambos subconjuntos en la parte es requerida para esa posición las personas tenemos diferentes conocimientos y diferentes competencias, solo un grupo de ambos se pone acción cuando hacemos algo ya sea trabajar practicar o lleva a cabo una tarea doméstica. (p. 33).

Los autores expuestos precedentemente definen las dimensiones de la evaluación del desempeño de la misma manera, ya que describen los aspectos por los cuales se conforman, basándose en las teorías:

Dimensiones de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2008), la asesoría es evaluación que ofrece, a la gerente o al especialista de recursos humanos, información que les servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores. (p. 247)

Refiere Chiavenato (2008), el desarrollo es la evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los punto débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal). (p. 247)

Según Chiavenato (2008), la percepción es la evaluación proporcionada a los colaboradores medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social. (p. 247)

De acuerdo al autor Chiavenato (2008), el potencial de desarrollo, es la evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera. (p. 247)

Según Chiavenato (2008), relaciones la evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que se rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe que tan bien evalúan su desempeño. (p. 247)

Afirma Chiavenato (2008), recompensas, por el cual la evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salarios, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos. (p. 246)

De acuerdo al autor Chiavenato (2008), retroalimentación, la evaluación proporciona información de la percepción que tiene las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño como de sus actitudes y competencias. (p. 246)

Indicadores de la variable evaluación del desempeño

Actitudes, carreras, competencias, desempeño, entrenamiento, entorno social, evaluación, gerentes, habilidades, información, méritos, orientación, pares, personas de rededor, punto débil, punto fuerte, programas, promociones, recursos humanos, salario, subordinados.

1.4 Formulación del problema

La investigación se realizó en la Empresa Cencosud Perú s.a. donde analizaremos “La inteligencia emocional y su relación con la evaluación del desempeño en las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, trasladamos la descripción a la investigación donde proponemos las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema general

- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?
- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?

- ¿Cuál es la correlación la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?
- ¿Qué asociación hay entre la inteligencia emocional y las relaciones entre las colaboradoras en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?
- ¿Cómo se asocia la inteligencia emocional y la percepción en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?
- ¿Hay relación entre la inteligencia emocional y el potencial de desarrollo de la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?
- ¿Qué relación hay entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Según Bernal C., (p. 106) “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”.

1.5.2 Justificación económica

Se puede mencionar que en el sector retail se puede observar actitudes positivas por parte de las colaboradoras de las empresas de este rubro para poder seguir siendo evaluadas para un mejor desarrollo en cuanto a habilidades sociales, donde esto genera que mejoren sus recompensas en ingresos salariales para una mejor calidad de vida, cultura, educación y mejoras de su familia y lograr una estabilidad laboral para obtener un buen futuro.

1.5.3 Justificación metodológica

Afirma Bernal C., (p. 107) “La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”.

La elaboración y aplicación de las variables para todas las competencias que se indaga mediante métodos científicos, situación que puede ser investigada por la

ciencia, una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podrán ser utilizadas en otros trabajos de investigación para otras empresas del sector retail, como se realizó en Cencosud Perú, en la división de cajas.

1.5.4 Justificación práctica

Afirma Bernal (p. 106), considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.

Esta investigación realizamos porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de las colaboradoras de cajas por el mismo estado emocional que presentaban a través de las diversas competencias de indagación científica en las colaboradoras del hipermercado metro San Miguel lugar donde se dio el escenario de estudio con el uso de las variables validadas en el sistema de cobro con eficiencia y mejorando el estado anímico de todas y así lograr que sepan reconocer su estado emocional frente a la presión de los clientes.

1.5.5 Justificación social

A pesar de las numerosas campañas puestas en marcha observamos que todavía un gran número de la población está desinformada y/o no está sensibilizada con el tema de la conservación del medio natural: Reciclaje, ahorro de agua, buenas prácticas de consumo, etc. Además, gran parte de la ciudadanía desconoce las figuras de protección existentes en la actualidad para conservar nuestro patrimonio, así como las posibilidades que tenemos de participar, así mismo en Cencosud Perú contamos el RSE, que hoy en día están contribuyendo con muchos casos que está sucediendo en el Perú, como el friajé en puno y el fenómeno del niño en la zona norte como obsequio llevaron 90tn de alimentos para todas las familias damnificadas por este fenómeno natural.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

- Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

1.6.2 Hipótesis específico

- Existe una relación favorable entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Existe una relación favorable entre la inteligencia emocional y las relaciones de las colaboradoras en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la percepción en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el potencial del desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Comparar la relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Identificar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones en las colaboradoras en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Especificar la relación entre la inteligencia emocional y la percepción de funciones en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Interpretar la relación entre la inteligencia emocional y el potencial del desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.
- Definir la relación entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño de investigación: No experimental transversal

Afirma Sampieri (2010), el diseño de esta investigación es no experimental porque no manipula las variables, es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, transversales, son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. Esta investigación puede ser descriptiva o explicativa. (p. 149)

El diseño empleado es no experimental porque no se manipula datos deliberadamente para nuestra investigación ya que son reales, transversal porque estudiamos el problema en el momento adecuado para su análisis y podamos llegar a una mejor evaluación del desempeño en la división de cajas de hipermercados metro marina.

2.1.2 Tipo de investigación: Correlacional

Según Sampieri (2010), los estudios correlacionales pretenden responder a este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 93)

Nuestra investigación será correlacional por que el problema a investigar permitirá conocer el grado de correlación que hay entre las variables inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas hipermercados metro marina cencosud Perú - lima 2017.

2.1.3 Tipo de investigación: Descriptiva

Afirma Sampieri (2010), con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

La investigación tiene un enfoque mixto que de manera cualitativa y cuantitativa el cual consiste en utilizar las recolecciones de datos para medirlos numéricamente y así descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación de las variables de estudio (inteligencia emocional y evaluación del desempeño)

2.2 Variables, operacionalización

Operacionalización de variables consiste en determinar el método a través del cual las variables serán medidas o analizadas a los que se les llama indicadores de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

- Variable inteligencia emocional.
- Variable evaluación del desempeño.

2.2.1 Operacionalización de las variables:

Identificación de las variables: La presente investigación contara con la variable independiente inteligencia emocional y su variable dependiente evaluación del desempeño donde definiremos de manera conceptual y operacional.

a) Variable: Inteligencia emocional

Definición conceptual Goleman (2013), indica el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias pero distintas de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el CI muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional,

terminan trabajando a las órdenes de las personas que tienen un CI menor pero mayor inteligencia emocional”. Los elementos básicos son: Confianza en uno mismo, autorregulación, adaptabilidad, autorregulación, compromiso, motivación, comprender a los demás empatía, manejo de conflicto, habilidades sociales. (p. 253),

Definición operacional:

Es un proceso de reconocer los propios sentimientos y los ajenos para obtener los objetivos deseados a través de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.

Dimensión autoconocimiento según Goleman (2010), es conocerse a sí mismo, saber que se siente en cada momento utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una idea basada en confianza en una mismo. (p. 253)

Dimensión autorregulación según Goleman (2010), manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales. (p. 253)

Dimensión empatía según Goleman (2010), percibir lo que sienten los demás ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas. Es capacidad de identificar, entender los deseos, necesidades y puntos de vista de quienes le rodean. Las personas con empatía tienen un buen reconocimiento de los sentimientos de los demás, incluso cuando esos sentimientos no pueden ser obvios. Como resultado, las personas empáticas suelen ser excelentes en el manejo de relaciones, escuchar y relacionarse con los demás. (p. 254)

Dimensión habilidades sociales según Goleman (2010), manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo. (Goleman, 2010, pág. 254)

Dimensión motivación según Goleman (2010), es utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa y ser efectivos para perseverar frente a los contra tiempos y las frustraciones (p. 254)

b) Variable: Evaluación del desempeño

Dimensión asesoría según Chiavenato (2008), es evaluación que ofrece a la gerente o al especialista de recursos humanos, información que les servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores. (p. 247)

Dimensión desarrollo según Chiavenato (2008), es la evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los punto débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal). (p. 247)

Dimensión percepción según Chiavenato (2008), evaluación que proporciona a el colaborador medios para saber que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social. (p. 247)

Dimensión potencial de desarrollo acuerdo al autor Chiavenato (2008), es la evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera. (p. 247)

Dimensión relaciones según Chiavenato (2008), la evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que se rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe que tan bien evalúan su desempeño. (p. 247)

Dimensión recompensas afirma Chiavenato (2008), por el cual la evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salarios, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos. (p. 246)

Dimensión retroalimentación según Chiavenato (2008), la evaluación proporciona información de la percepción que tiene las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño como de sus actitudes y competencias. (p. 246)

Tabla N°1.- Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable Inteligencia emocional y Evaluación del desempeño en la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017							
	Definición conceptual	Descripción operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Inteligencia emocional	Daniel Goleman (2010) considera que: La Inteligencia emocional se refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás".	La inteligencia emocional se evaluara tomando en cuenta el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, sin embargo se recurre a características observables para recolección datos a través de la encuesta y luego la elaboración de un cuestionario con repuesta cerrada en la escala de Likert para la elaboración del resultado.	Autoconocimiento	Conciencia emocional	1	Utilizamos en la investigación, técnica de la encuesta por ende nuestro instrumento es el cuestionario.	El modelo de escala de medición que se escogió es cuantitativo donde el tipo de escala es a través de números de: Siempre5 Casi siempre..... 4 A veces..... 3 Casi nunca..... 2 Nunca1
				Autoevaluación precisa	2		
			Confianza en uno mismo	3			
			Autorregulación	Autocontrol	4		
				Confabilidad	5		
				Escrupulosidad	6		
				Adaptabilidad	7		
				Innovación	8		
			Motivación	Afán del triunfo	9		
				Compromiso	10		
				Iniciativa	11		
				Optimismo	12		
			Empatía	Comprender a los demás	13		
				Desarrollarse	14		
				Orientación hacia el servicio	15		
				Orientación a los demás	16		
				Oportunidades	17		
				Conciencia política	18		
				Tácticas	19		
			Habilidades sociales	Comunicación	20		
				Manejo de conflictos	21		
				Liderazgo	22		
				Cooperación	23		
				Habilidades de equipo	24		
Evaluación del desempeño	Chiavenato (2008) considera : La evaluación del desempeño es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización.	La evaluación del desempeño se evaluara tomando en cuenta las recompensas, la retroalimentación, el desarrollo, las relaciones, la percepción, el potencial de desarrollo y la asesoría sin embargo se recurre a características observables para la recopilación de datos a través de encuestas y el uso del instrumento de la elaboración de un cuestionario con respuesta cerrada en la escala de Likert para la elaboración del resultado.	Recompensas	Desempeño	25		
				Salario	26		
				Promociones	27		
			Retroalimentación	Transferencias	28		
				Méritos	29		
				Actitudes	30		
			Desarrollo	Competencias	31		
				Punto Fuerte	32		
				Punto Débil	33		
			Relaciones	Entrenamiento	34		
				Gerentes	35		
				Paras	36		
				Subordinados	37		
			Percepción	Entorno social	38		
				Personas derredor	39		
			Potencial de desarrollo	Programas	40		
				Evaluación	41		
				Sucesión	42		
Carreras	43						
Asesoría	Recursos Humanos	44					
	Información	45					
	Orientar	46					

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Según Ramírez (2011), constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella. (p. 55)

Considerando la presente investigación se tomara como población a todas colaboradoras de la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, que está compuesta por 43 colaboradoras, que realizan la función operativa, para ser encuestados con el instrumento del cuestionario las colaboradoras no tienen responsabilidad administrativa sino una función operativa en la parte de atención y cobro a los clientes en el lineal de cajas de full time ellas serán encuestadas al 100%.

Tabla N° 2

Relación del personal de la división de cajas

Descripción del puesto	*Umb
Cajeras full time	43
Total	43

Fuente: Elaboración propia

**Umb: Unidad de medida base (nomenclatura usada en Cencosud Perú)*

2.3.2 Muestra

Afirma Ramírez (2011), consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población al cual se le avalúan característica particulares, generalmente – aunque no siempre- con el propósito de inferir tales características a toda la población. En estos casos hablamos de muestras, todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra. (p. 55)

Se considerara como muestra a la totalidad de todas las colaboradoras de la Empresa Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, los cuales ascienden a un número de 43 colaboradoras donde se aplicara de tipo censal.

2.3.3. Muestreo

Se tomara como referencia a todas las colaboradoras de la Empresa Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, los cuales ascienden a un número 43 colaboradoras y será de tipo censal

Afirma Sampieri (2010), solo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la poblacion. (p. 172)

El instrumento a usarse en este trabajo de investigación será el cuestionario quien nos ayudada a obtener la información necesaria, donde se respaldara con la escala de Likert. (5 categorías)

2.4 Técnicas de validación y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

En esta investigación se aplicó la encuesta para la recolección de información de la muestra asimismo utilizaremos como herramienta un cuestionario, dirigido a las colaboradoras contratadas de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017.

Según Bernal (2010), afirma que la encuesta es una técnica de recolección de información más usada, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestas; la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (p. 194)

El instrumento a utilizarse para la investigación será sometido a Juicio de expertos es un conjunto de opiniones que pueden brindar profesionales expertos en una industria o disciplina, relacionadas al proyecto que se está ejecutando, en este caso será evaluado por tres expertos llamados también licenciados de universidad César Vallejo.

a). Validación

Según Sampieri (2010), afirma la validez en términos generales, refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (p. 201).

El instrumento que utilizaremos estará sometido a un juicio de expertos: En el caso de este trabajo será evaluado por tres expertos llamados los licenciados de la Universidad César Vallejo.

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

Dr. Nerio Jananpa Acuña

Mg. Genaro Sandoval Nizama

2.4.2 Validez

Asegura Bernal (2010), validez es un instrumento de medición, es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. (p. 247) como afirman Anastasi y Urbina (1988), la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 113).

La validez indica el grado con que se pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. La validez puede examinarse desde diferentes perspectivas como validez real, validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo.

2.4.3 Confiabilidad

Según Bernal (2010), la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. (p. 247)

El instrumento será compuesto por 46 ítems por las dos variables siendo el tamaño de muestra de 43 encuestados. El nivel de confiabilidad de dicha investigación es de 95%. Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan a continuación.

a). El alfa de Cronbach

Es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems.

Psicometría, el alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación alfa fue realizada por Cronbach en 1951, aunque sus orígenes se encuentran en los trabajos de Hoy y de Guttman.

Tabla N° 3

Resumen de procesamiento de casos

Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	43	100,0

Tabla N° 4.

Procesamiento de variable 1x ítems

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,959	24

Tabla N° 5

Procesamiento de variable 2 x ítems

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,932	22

Interpretación: Se observa el resultado de 24 ítems de la variable inteligencia emocional que tiene un valor de 0.959, significa que el instrumento posee un alto grado de confiabilidad, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad, así mismo el resultado de 22 ítems de la variable evaluación del desempeño tiene un valor de 0,932 significa que el instrumento posee un alto grado de fiabilidad el cual se acerca más al extremo 1, lo que vemos que ambos instrumentos tienen un alto grado de confiabilidad, valiendo su aplicación para obtener y recolectar los datos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Nuestro método que emplearemos en el proceso de datos es el método estadístico; por que aplicamos el instrumento (1 cuestionario) que consta de 46 preguntas con la opción de preguntas en la escala de Likert. Además, realizamos pilotos con las colaboradoras de la división de cajas del Hipermercado Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, con el propósito de determinar la confiabilidad y la validez del instrumento. El cuestionario estuvo valorado por tres expertos; que fue viable mediante el alfa de Cronbach.

Obtenida la información realizamos la tabulación de los datos recopilados del campo. Los resultados obtenidos a base de esta información se procedieron a ingresar al programa estadístico IBM SPSS V.22 para su posterior procesamiento de análisis e interpretación, el análisis de datos realizamos un análisis descriptivo, donde se ejecutamos la síntesis e interpretándola para luego realizar los gráficos el cual se mostrará el resultado general de la data obtenida para las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercado Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017.

2.6 Aspectos éticos

La presente elaboración de nuestro proyecto determinara la demostración de valores relacionados con nuestra persona demostrando como:

Responsabilidad, es asumir el trabajo de tesis con mucho énfasis y cumpliendo con plazos establecidos por el asesor, con capacidad de compromiso actuando en forma correcta puesto que las circunstancias de tiempos y fechas de entrega del producto.

Lealtad, será de mucha nobleza y rectitud por parte de todos nuestros compañeros en no realizar copias de nuestros trabajos el cual será de mucha confianza demostrando siempre la honradez.

Honestidad, es gratificante de realizar un proyecto con mucha discreción de tal manera estaremos convencidos que cada cita de autor, antecedente y herramienta será asumida con una transparencia y originalidad de tal manera no cometer un error de copia.

Respeto, como se desarrolle el trabajo en los ámbitos con otros compañeros compartiremos opiniones que se trate de no discriminar nuestros trabajos así mismo guardando con mucho recelo nuestra propia información para concluir con éxito el trabajo que presentaremos.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos

3.1.1 Variable: Inteligencia emocional, matriz de datos observados

Tabla N° 6

Cuadros de distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	2,3
	A veces	3	7,0
	Casi siempre	23	53,5
	Siempre	16	37,2
	Total	43	100,0

Fuente: Base de datos

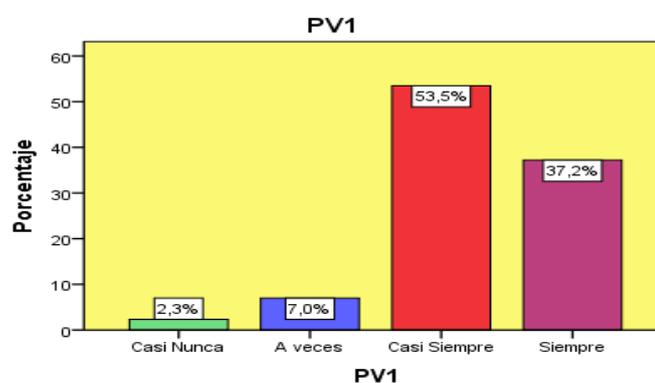


Figura 1 Variable cualitativa: Gráfico de barras de la V_1 y V_2

Interpretación: En la tabla 6 y gráfico la variable inteligencia emocional, refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control donde las 43 colaboradoras en la división cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, fueron encuestadas respondiendo el 37,2% siempre, posee inteligencia emocional mientras que el 53,5% casi siempre la tiene, pero el 7,0% a veces la tiene y el 2,3% casi nunca tiene inteligencia emocional para realizar su función de cajera y entran en un punto de frustración por actitudes negativas de los clientes.

3.1.2 Variable: Evaluación de desempeño

- Matriz de datos observados

Tabla N° 7

Cuadro de resultados estadísticos de la variable de desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	2,3
	A veces	6	14,0
	Casi siempre	29	67,4
	Siempre	7	16,3
	Total	43	100,0

Fuente: Base de datos

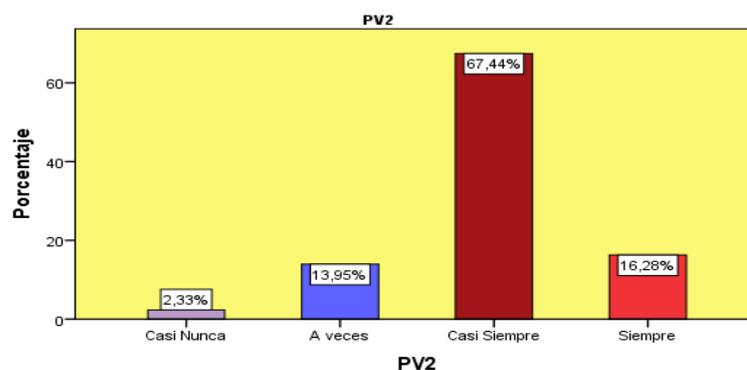


Figura 2. Variable cualitativa: Gráfico de barras de la variable evaluación del desempeño.

Interpretación: Podemos apreciar que en la tabla 7 y gráfico aplicado a la variable evaluación de desempeño se obtuvo el resultado con las 43 colaboradoras de cajas en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, donde el 16,3% siempre está de acuerdo con las evaluaciones del desempeño, mientras que el 67,4% casi siempre está de acuerdo con la evaluación dentro de la empresa, el 14,0% a veces comparte la idea de ser evaluada y el 2,3% nunca está de acuerdo con la evaluación de desempeño porque quizá no está preparada para el puesto.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 8

Prueba de normalidad según hipótesis general.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Evaluación desempeño	,108	43	,200*	,885	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

Interpretación: Aplicamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov porque nuestra muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (muestra = 43), obviando la prueba de Shapiro-Wilk ya que este estadístico es usado para investigaciones con poblaciones pequeñas.

Interpretando: En la tabla nro. 8, afirmamos que esta investigación es de tipo no paramétrico, ya que el valor de significancia para las variables Inteligencia emocional es menor al sig de $0.05 = 0.017$ y en la variable evaluación de desempeño es mayor al sig. de $0.05 = 0.200$, es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que ambas proviene de poblaciones no normales con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%.

3.2.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación directa entre inteligencia emocional y la evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe relación directa entre inteligencia emocional y la evaluación del desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 9

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y V_2 .

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

Interpretación: De acuerdo al resultado en la tabla 9 el sig. es menor a 0.05 rechaza la hipótesis nula, afirmando que inteligencia emocional tiene relación significativa con evaluación de desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

3.3 Variable – dimensión 1: Recompensas

3.3.1 Prueba de hipótesis específica 1

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 10

Prueba de normalidad según hipótesis específica # 1.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Recompensas	,138	43	,038	,894	43	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

Interpretación: Se analiza el resultado de la tabla 10 donde el sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.038 respectivamente el cual proviene de una población no normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%.

3.3.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación favorable entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación favorable entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 11

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D .

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Recompensas
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Recompensas	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

Interpretación: De acuerdo al resultado en la tabla 11 el sig. es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, afirmando que la inteligencia emocional tiene relación significativa con las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

3.4 Variable – dimensión 2: Retroalimentación

3.4.1 Prueba de hipótesis específica 2

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 12

Pruebas de normalidad según hipótesis específica 2.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Retroalimentación	,209	43	,000	,814	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de dato

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

Interpretación: Según el resultado de la tabla 12 el sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.00 respectivamente el cual proviene de una población No normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%.

3.4.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 13

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_2 .

		Correlaciones	
		Inteligencia emocional	Retroalimentación
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,678**
		N	.
Retroalimentación		Coeficiente de correlación	3
		Sig. (bilateral)	,678**
		N	,000
			43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

Interpretación: Observamos el resultado de la tabla 13 su sig. es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, afirmando que la inteligencia emocional tiene relación

significativa con retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

3.5 Variable – dimensión 3: desarrollo

3.5.1 Prueba de hipótesis específica

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 14

Prueba de normalidad según hipótesis específica # 3.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Desarrollo	,160	43	,007	,958	43	,117

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de dato

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

Interpretación: Observamos el resultado de la tabla 14 donde el sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.007 respectivamente el cual proviene de una población no normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%.

3.5.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 15

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_3 .

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Desarrollo
Rho de spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,013
		Sig. (bilateral)	.	,932
		N	43	43
	Desarrollo	Coeficiente de correlación	-,013	1,000
		Sig. (bilateral)	,932	.
		N	43	43

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

Fuente: Base de datos

Interpretación: Mostramos el resultado de la tabla 15 donde el sig. que es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, afirmando que la inteligencia emocional no tiene una relación significativa con el desarrollo ya que el resultado es negativo, - 0.13, en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

3.6 Variable – dimensión 4: Relaciones

3.6.1 Prueba de hipótesis específica

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión relaciones de las colaboradoras en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 16

Prueba de normalidad según hipótesis específica # 4.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Relaciones	,161	43	,007	,929	43	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de dato

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

Interpretación: Observando el resultado de la tabla 16 donde su sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.007 respectivamente el cual proviene de una población no normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%.

3.6.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 17

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_1

Correlaciones

		Inteligencia emocional	Relaciones
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	.
	Relaciones	Coeficiente de correlación	43
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	,000
			43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos.

Interpretación: El resultado de la tabla 17 nos indica que su sig. es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, afirmando que la inteligencia emocional tiene relación significativa con las relaciones en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

3.7 Variable – dimensión 5: Percepción

3.7.1 Prueba hipótesis específica

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la percepción en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 18

Prueba de normalidad según hipótesis específica # 5.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-smirnov ^a			Shapiro-wilk		
	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Percepción	,165	43	,005	,944	43	,038

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos.

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

Interpretación: Adecuado el resultado de la tabla 18 el sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.005 respectivamente el cual proviene de una población no normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5 %.

3.7.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 19

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_5 .

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Percepción
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,198
		Sig. (bilateral)	.	,204
		N	43	43
	Percepción	Coeficiente de correlación	,198	1,000
		Sig. (bilateral)	,204	.
		N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

Interpretación: El resultado de la tabla 19 indica que su sig. es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, afirmando que la inteligencia emocional tiene relación significativa con la percepción en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017.

3.8 Variable – dimensión 6: Potencial de desarrollo

3.8.1 Prueba de hipótesis específica

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el potencial del desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 20

Prueba de normalidad según hipótesis específica # 6.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Potencial de desarrollo	,119	43	,135	,933	43	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales

Interpretación: Apreciamos el resultado de la tabla 20 donde el sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.135 respectivamente el cual proviene de una población No normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%

3.8.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 21

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_6 .

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Potencial de desarrollo
Rho de	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	43	43
Spearman	Potencial de desarrollo	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos.

Interpretación: Observando el resultado de la tabla 21 donde su sig. es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula afirmando que la inteligencia emocional tiene relación significativa con el potencial de desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

3.9 variable – dimensión 7: Asesoría

3.9.1 Prueba de hipótesis específica

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 22

Prueba de normalidad según hipótesis específica # 7.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,150	43	,017	,818	43	,000
Asesoría	,158	43	,008	,894	43	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos.

Ho: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales.

Ha: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales

Interpretación: Precisando el resultado de la tabla 22 su sig. para ambas variables es menor a sig. de 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula ya que el resultados es de 0.017 y 0.008 respectivamente el cual proviene de una población no normal con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%

3.9.2 Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Ha: Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

Tabla N° 23

Correlación no paramétrica hipótesis general V_1 y D_7 .

Pruebas de normalidad

			Inteligencia emocional	Asesoría
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	43	43
	Asesoría	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

Interpretación: Apreciamos el resultado de la tabla 23 donde su sig. es menor a 0.05 por el cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la inteligencia emocional tiene relación significativa con la asesoría, en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

IV. DISCUSIÓN

Para el presente estudio hemos realizado un análisis de carácter descriptivo correlacional sobre la inteligencia emocional y la evaluación de desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.

El análisis llevamos a cabo con la finalidad de determinar su nivel de consideración sobresaliente con respecto a cada una de las variables en estudio. En segundo lugar descubrir la relación que existirá entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y evaluación de desempeño con referencia a:

1.- La hipótesis general, de nuestra investigación es determinar si existe una relación directa entre la inteligencia emocional y evaluación de desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde se usó la prueba de Rho Spearman para resaltar la hipótesis general planteada en base al objetivo general donde se obtuvo como resultado detectando una relación significativa entre la inteligencia emocional y evaluación de desempeño en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, teniendo en cuenta su valor calculado de $p = 0.000$ a su nivel de significancia de 0,001(bilateral) y una relación de 0,718 el cual indica una correlación significativa.

Donde el resultado de Herrera (2016), su tesis titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, región San Martín 2016, se encontró que existe una relación directa significativa ($r=0.729^{**}$; $p < 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta es la inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad,

2.- Hipótesis específica 1, identificar si existe relación favorable entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Sperman para contratar la hipótesis específica 1 planteada a base del objetivo específico 1 demostrándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y recompensas obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.701; indicando que la correlación es alta.

Obtenido el resultado por Chinchilla (2010), con su tesis titulada “Programa de evaluación del desempeño laboral para la Empresa Multinacional de Maquila de datos, denominada ACSBPS en su subsidiaria en la ciudad de Guatemala, donde se comprueba que el actual proceso de evaluación de desempeño no establece cursos de acción definidos para orientar el proceso a la obtención de resultados satisfactorios y objetivos e las pruebas; por el contrario la evaluación de desempeño es únicamente una práctica que se realiza para justificar incrementos salariales anuales (recompensas).

3.- Hipótesis específica 2, analizar si existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Spearman para contrastar la hipótesis específica 2 planteada a base del objetivo específica 2 demostrándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y retroalimentación obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.678; indicando que la correlación es alta.

Con la obtención del resultado de López (2016), nos presenta su tesis de título, “Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016”, En cuanto a los beneficios de la evaluación del desempeño si se les evalúa constantemente su desempeño, además uno de los aspectos que toman en cuenta las Mype para que la comunicación sea eficiente, es que son concretos y oportunos al dar la información del individuo y una de las políticas de oportunidades que les brinda la empresa son el impulso y desarrollo personal.

4.- Hipótesis específica 3, verificar si existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Spearman para contrastar la hipótesis específica 3 planteada a base del objetivo específico 3, probándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y el desarrollo obteniendo un valor calculado de $p = 0,932$ a su nivel de significancia de 0.01(bilateral) donde el nivel de relación de $-0,013$; indicando que la correlación es negativa.

Con la obtención del resultado de López (2016), nos presenta su tesis de título, “Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016”, En cuanto a los beneficios de la evaluación del desempeño si se les evalúa constantemente su desempeño, además uno de los aspectos que toman en cuenta las MYPE para que la comunicación sea eficiente, es que son concretos y oportunos al dar la información del individuo y una de las políticas de oportunidades que les brinda la empresa son el impulso y desarrollo personal.

5.- Hipótesis específica 4, indagar si existe relación favorable entre la inteligencia emocional y las relaciones en las colaboradoras en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Spermán para contrastar la hipótesis específica 4 planteada a base del objetivo específico 4 revelándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y las relaciones obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.693; indicando que la correlación es alta.

De acuerdo al resultado de López (2016), presenta su tesis titulada “Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016”, en cuanto a los objetivos de evaluación del desempeño las facilidades que les brinda las Mype para adecuarse al puesto de trabajo se dan a través de los horarios, así mismo no reciben incentivos y los resultados en su trabajo dependen de las relaciones entre sus superiores y subordinados por tanto la motivación es un aspecto fundamental en las relaciones entre ambos para que los resultados determinen positivamente en su trabajo.

6.- Hipótesis específica 5, reconocer si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la percepción de funciones en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Spermán para contrastar la hipótesis específica 5 planteada a base del objetivo específico 5 probándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y la percepción obteniendo un valor calculado de $p = 0,204$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.198; indicando que la correlación es baja

En el resultado presentado por Cano & Núñez (2015), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores de la facultad del sistema de postgrado Maestría en Administración de Empresas, en la figura de dos dimensiones, fácilmente se observa que los puntajes de los trabajadores con los cargos técnicos supervisores y coordinadores sénior son los más satisfechos (4-5) en relación a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. Los demás cargos presentan resultados de menor satisfacción.

7.- Hipótesis específica 6, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el potencial del desarrollo en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Spearman para contrastar la hipótesis específica 6 planteada a base del objetivo específico 6 evidenciándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y potencial del desarrollo obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.686; indicando que la correlación es alta.

López (2016), presenta su tesis titulada “Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016, en cuanto a los beneficio de la evaluación del desempeño si se les evalúa constantemente su desempeño, además uno de los aspectos que toma en cuenta las MYPE para que la comunicación sea eficiente es que son concretos y oportunos al dar la información del individuo y una de las políticas de oportunidades que les brinda la empresa son el impulso y desarrollo personal.

8.- Hipótesis específico 7, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas en Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, para esto se usó la prueba de correlación de Rho Spearman para contrastar la hipótesis específica 7 planteada a base del objetivo específico 7 demostrándose la existencia de relación significativa entre inteligencia emocional y la asesoría obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.580; indicando que la correlación es baja

En cuanto al resultado de Chinchilla (2010), con su tesis titulada “Programa de evaluación del desempeño laboral para la Empresa Multinacional de Maquila de datos, denominada ACS-BPS en su subsidiaria en la ciudad de Guatemala, se determinó que el proceso de evaluación de desempeño no indica ni comunica a los empleados objeto de evaluación, el desempeño que se espera de ellos ni los factores sobre los que serán evaluados; por otro lado el actual proceso tampoco establece canales de comunicación definidos para transmitir la importancia de la evaluación del desempeño individual por lo que los empleados no es tan identificados ni comprometidos con el alcance de objetivos establecidos en la evaluación del desempeño (falta de asesoría).

V. CONCLUSIONES

1.- Se determina que la inteligencia emocional tiene una relación directa y significativa en la evaluación del desempeño, teniendo en cuenta su valor calculado de $p = 0.000$ a su nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y una relación de 0,718 el cual indica una correlación significativa, por lo expuesto durante lo anterior podemos concluir que aplicando la inteligencia emocional se generará una buena perspectiva de compromiso en las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017.

2.- Donde se determina que la inteligencia emocional tiene una correlación alta y significativa con las recompensas, obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.701; indicando que la correlación es alta, donde concluimos que esto indica que los bonos por mejor productividad serán consideradas en las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017.

3.- Podemos determinar que la inteligencia emocional tiene una relación significativa con la retroalimentación, obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.678; indicando que la correlación es alta, donde se concluye que las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, hará que los feedback realizados por la supervisoras están dando resultados para seguir mejorando el cobro en el lineal de cajas.

4.- Se determina que la inteligencia emocional tiene una relación baja con el desarrollo, obteniendo un valor calculado de $p = 0,932$ a su nivel de significancia de 0.01 (bilateral) donde el nivel de relación de $- 0,013$; indicando que la correlación es baja, nuestra conclusión sería que son muy pocas las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, que tienen la oportunidad de ascender al cargo inmediato para que pueda seguir su permanencia dentro de la empresa.

5.- Determinamos que la inteligencia emocional tiene una correlación alta y significativa en las relaciones, obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.693; indicando que la correlación es alta, podemos concluir que el trabajo de generar un buen ambiente laboral de mucha cordialidad, amabilidad y sobre todo el buen

trato en las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro de Cencosud Perú – Lima 2017, han hecho que estos puntos resalten en el servicio de cobro a nuestros clientes.

6.- Se determina que la inteligencia emocional tiene una relación baja en la percepción, obteniendo un valor calculado de $p = 0,204$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.198; indicando que la correlación es baja, donde se concluye en las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, están con una impresión no muy adecuada por las funciones que realizarán.

7.- Se puede determinar que la inteligencia emocional tiene una relación alta y directa en el potencial de desarrollo, obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.686; indicando que la correlación es alta, podemos concluir que en las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, se están elaborando planes de entrenamiento para todas las colaboradoras que no llegan al óptimo en su desarrollo como cajera buscando su mejor actitud y sus habilidades.

8.- Donde se determina que la inteligencia emocional tiene una relación baja y poca significativa en la asesoría, obteniendo un valor calculado de $p = 0,00$ a su nivel de significancia de 0,01 (bilateral) donde el nivel de relación de 0.580; indicando que la correlación es baja, donde estaremos concluyendo que las colaboradoras de la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, que serán mejor asesoradas y capacitadas para soportar la presión de los clientes al momento del cobro en el lineal de cajas.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos crear cursos o talleres de inteligencia emocional para los jefes y supervisoras del área de cajas, ya que es una herramienta que podrá mejorar la evaluación del desempeño en las colaboradoras para poder mejorar el cobro en el lineal de cajas para nuestros clientes asiduos a nuestra tienda de Hipermercados Metro Marina.

2.- Se recomienda al Gerente de tienda de Metro Marina, que los jefes y supervisoras deben tener mayor capacitación en talleres de inteligencia emocional para poder elevar la evaluación del desempeño esto facilitara a las colaboradoras laborar en un mejor lugar de trabajo por ende podrán obtener, mayores recompensas por productividad en sus funciones que realizan en el lineal de cajas.

3.- Se recomienda una mejor retroalimentación por parte de las supervisoras hacia las colaboradoras de cajas de tal manera que no haya malestar laboral y estar al pendiente de su evaluación del desempeño que mes a mes se realizar en la empresa para poder determinar su buen desempeño en el área.

4.- Se recomienda a las supervisoras velar por el desarrollo de las colaboradoras del área de cajas, reforzando sus puntos débiles a su vez entrenándolas mejor en sus funciones de manera consistente para que brinden un mejor cobro de productos en le lineal de cajas a nuestros clientes.

5.- Recomendamos a las supervisoras que deben mejorar las relaciones con las colaboradoras de cajas son ellas quienes deben promover la buena relación en todo momento de su horario laboral de tal manera se realice un buen trabajo en equipo entre pares y subordinados y será un beneficio para mejorar el servicio al cliente, que realizan sus compras en tienda Metro Marina.

6.- Se recomienda a las supervisoras tener una mejor percepción del entorno social de tal manera que al momento de evaluar a las colaboradoras de cajas sean justas para que pueda sobresalir en sus funciones durante la atención a los clientes, así poder manejar su parte emocional.

7.- Se sugiere que las supervisoras que deben destacar el potencial de desarrollo de las mejores colaboradoras del área de cajas para que ellas estén en línea de carrera para una próxima sucesión de puesto así mejorar sus calidad de vida y tener mayor comodidad familiar.

8.- Recomendamos a las supervisoras mejorar la asesoría de la función a realizar el lineal de cajas para evitarles conflictos con los clientes al momento de cobrarle sus productos y estar al pendiente en todo momento de su desenvolvimiento durante su jornada laboral y así sentirá mayor confianza en el puesto que desempeñaran las colaboradoras del área de cajas.

VII. REFERENCIAS

- Alles, M., (2010). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones granica S.A.
- Anguita, J., (2003). *Investigación*. España: Localizador web. Recuperado el 19 de 08 de 2016, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/13047738_S300_es.pdf
- Bar-On, R., (2014). *El tercer gran modelo de la inteligencia emocional Miguel Angel*, obtenido de <http://miguelangeldiaz.net/el-tercer-gran-modelo-de-inteligencia-emocional-reuven-bar-on/>
- Bernal , C., (2010). *Metodología de la investigación tercera edición - Justificación Metodologica*. Colombia, Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda. Recuperado el 19 de 08 de 2016
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la investigación - Confiabilidad* (Tercera ed.). Colombia, Colombia: Pearson educacion de Colombia Ltda. Recuperado el 10 de 06 de 2017
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la investigación - Encuesta*. Colombia: Person.
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la investigación tercera edición - Justificacion teórica*. Colombia, Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda. Recuperado el 19 de 08 de 2016
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la investigación tercera edición - Validez*. Colombia, Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda. Recuperado el 19 de 08 de 2016
- Billik, G., (2006). *Administracion laboral agricola | universidad de California*. Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/04s.htm>

Bisguerra, R., (2017). *Rafaelbisguerra.com. Designed by Lam*. Obtenido de <http://www.rafaelbisguerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>

Cano, A., & Nuñez, M., (2015). *Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores*. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 12 de 06 de 2017

Chinchilla, E., (2010). *Programa de evaluación del desempeño laboral para la empresa multinacional de maquila de datos, denominadas ACS-BPS en su subsidiaria en la ciudad de Guatemala*. Guatemala. Recuperado el 12 de 06 de 2017

Codina, A., (2015). *Autocontrol de inetligencia emocional. De gerencia.com*. Recuperado el 13 de 08 de 2016, de http://www.degerencia.com/articulo/el_autocontrol_en_inteligencia_emocional

Delgado, I., Gómez, L., Romero, A. M., & Vázquez, E. (2006). *Gestión de recursos humanos*. (A. Cañizal, Ed.) Madrid, Madrid, España: Pearson educacion s.a. Recuperado el 02 de 06 de 2017

Ferrer, J., (2010). *Conceptos básico de metodología*. Obtenido de http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variable_03.html

Freeman, E., Stoner, J., & Gilbert, D., (2009). *Administracion* (Vol. 8va edicion). (A. Cañizal, Ed.) Madrid, Madrid, España: Pearson educación. Recuperado el 02 de 06 de 2017

- García, M., (2016). *Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la empresa TOPSA RETAIL S.A.C. Huancayo, 2014.* Tarma, Junin, Perú. Recuperado el 08 de 06 de 2017
- Gardner, H., (2013). *La inteligencia emocional conceptualización.* Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/centros-tic/14002984/helvia/aula/archivos/repositorio/1000/1006/html/web4/intrusa/inteligemoion.htm>
- Goleman, D., (03 de 07 de 2010). *Inteligencia Emocional en las empresas - Habilidades Sociales.* Argentina: Industria gráfica s.a. obtenido de <https://sobretodolavida.com/la-inteligencia-emocional-segun-goleman/>
- Goleman, D., (2011). *Características de la inteligencia emocional.* Obtenido de <http://somospositivosmundial.blogspot.pe/2011/07/5-caracteristicas-de-la-inteligencia.html>
- Goleman, D., (2011). *Definición de la inteligencia emocional.* Obtenido de <http://somospositivosmundial.blogspot.pe/2011/07/5-caracteristicas-de-la-inteligencia.html>
- Gonzales, A., (2014). *Metodología de la investigación científica.*
- Hein, S., (2006). *Reseña historica de la inteligencia emocional.* Recuperado el 28 de 04 de 2017, de <http://eqi.org/p1/spanish/historia.htm>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, p. (2010). *Metodología de la investigación - muestreo.* México, Santa Fe, México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación - diseño no experimental transversal* (Quinta ed.). México D.F.,

Mexico D.F., México: Mc graw - hill interamericac editores. Recuperado el 10 de 06 de 2017

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación - tipo correlacional*. México: Mcgraw-hill / Interamericana editores, S.A.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación - Validez*. (J. M. Chacon, Ed.) México D.F., México D.F, México: Mcgraw - hill interamericana editores. Recuperado el 10 de 06 de 2017

Herrera, G., (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín,2016*. Tarapoto, Tarpoto, Perú. Recuperado el 08 de 06 de 2017

Judge, S., (2009). *Comportamiento organizacional* (Vol. Decimotercera edicion). (P. M. Rosas, Ed.) México, México, México: Pearson educación. Recuperado el 04 de 06 de 2017

Kellaway, L., (2013). *BBC - mundo, pagina web*. Obtenido de http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/08/130808_serie_oficina_inversion_ascenso_laboral_finde_jrg

López, C., (2016). *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura , año 2016*. Piura, Piura, Peru. Recuperado el 01 de 06 de 2017

Maday, F., & Lopez, A., (2005). *Getiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/analisis-y-descripcion-de-puestos-de-trabajo/>

- Mayer, S., (2016). Obtenido de <http://cipal.pe/la-inteligencia-emocional-segun-Salovey-y-Mayer/>.
- Medina, C., (2015). *Monografías.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml#entelig>
- Paul, G., & Muchinky. (2012). *Psicuasgrupo31semies*. Obtenido de <http://psicuasgrupo31semies.blogspot.pe/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html>
- Paulman, H., (2014). *Cencosud S.A. - historia, valores y estrategias*. Recuperado el 24 de 08 de 2016, de <http://www.cencosud.com/nuestra-empresa>
- Ramirez, A., (2011). *Metodología de investigación científica - Población*. Bogota: Estudios ambientales.
- Ramírez, A., (2011). *Metodología de la investigacioón científica - Muestra*. Bogota.
- Robbins, S., & Judge, T., (2012). *Comportamiento organizacional - Evaluación del desempeño*. México: Pearson prentice hall.
- Sampieri, H., (2010). *Investigación científica 6ta Edición - tipo descriptiva*. México: Mcgraw-hill / Interamericana editores, s.a. Recuperado el 5 de 12 de 2016
- Silva, K., & Perez, J., (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&D S.A.C. De la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. Recuperado el 02 de 06 de 2017

- Solier, J., (2016). *Portal Cencosud*. Chile. Obtenido de <http://www.cencosud.com/nuestra-empresa/cencosud/2016-01-19/180821.html>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administración*. Madrid: Pearson educación.
- Tamayo, M., & Tamayo, Y., (1999). *Aprender a investigar módulo 2* (Vol. 2). Santa Fe de Bogotá, Colombia, Colombia: Afro editores Ltda. Recuperado el 16 de 08 de 2016
- Tamayo, M., & Tamayo, Y., (1999). *La investigación 2*. Colombia: Arfo editores Ltda. Recuperado el 19 de 08 de 2016
- Werther, Jr., Davis, K., & Guzmán, M., (2014). *Administración de recursos humanos - gestión del capital humano*. Santa Fe, México D.F, México D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores S.A. Recuperado el 04 de 06 de 2014

VIII. ANEXOS

	7	El personal se adapta a los sistemas de cajas, en forma eficiente.					
	5	Innovación					
	8	Las colaboradoras autorregulan su perfeccionamiento del protocolo de cobro en cajas.					
Motivación	1	Afán del triunfo					
	9	La empresa la motiva para llegar a los objetivos planteados por la gerencia.					
	2	Compromiso					
	10	Se siente Ud. motivada y comprometida con la empresa en la posición que labora.					
	3	Iniciativa					
	11	Tiene un motivo fundamental dentro de la empresa para tener mucha iniciativa, realizando un buen trabajo.					
	4	Optimismo					
	12	Siente Ud. que la empresa la motiva para estar siempre optimista al momento de realizar su función en cajas.					
Empatía	1	Comprender a los demás					
	13	Tiene mucha afinidad con sus compañeras para luego comprender a los demás colaboradores de otras áreas.					
	2	Desarrollarse					
	14	La participación afectiva es importante para desarrollarse en la empresa a través de la línea e carrera.					
	3	Orientación a los demás					
	15	La empatía que existe entre supervisor y colaborador está bien orientada al servicio de los clientes.					
	4	Orientación al servicio					
	16	Es afectiva con nuestros clientes al brindarle una orientación sobre un producto y/o servicio.					
	5	Oportunidades					
	17	La empresa es afectiva para brindar oportunidades de crecimiento en su área.					
	6	Conciencia Política					
	18	Tiene Ud. empatía con la conciencia política interna y las procede usted asumiendo.					
Habilidades Sociales	1	Tácticas					
	19	Posee Ud. Las conductas adecuadas para cumplir con los procedimientos asignas a sus funcione					
	2	Comunicación					
	20	Las promociones fueron comunicadas a tiempo para un buen desempeño al momento de cobrar los productos.					
	3	Manejo de conflictos					
	21	Tiene Ud. La forma de atender con buenas estrategias a los clientes especiales.					
	4	Liderazgo					
	22	Durante sus actividades tiene líderes supervisando sus funciones en el lineal de cajas.					
	5	Cooperación					
	23	Cuando hay demasiada cola de clientes en cajas cuenta con estrategias de colaboración y cobrar más rápido					
	6	Habilidades de Equipo					
	24	Las estrategias que están diseñadas en la empresa son para trabajar en equipo y brindar un buen servicio.					

Evaluación del desempeño

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Edinson Germán Torres Guzmán, alumno del programa SUBE de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la Evaluación del desempeño. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

- En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.
- No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa, marque con una "X"

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Recompensas	1 Desempeño					
	1 Los bonos están acorde a su desempeño dentro de sus funciones que realiza en cajas.					
	2 Salario					
	2 El bono de productividad equivale al 20% de su salario está de acuerdo, por la función que realiza en el lineal de cajas.					
	3 Promociones					
	3 Sus remuneraciones tienen incremento cuando Ud. es promovida el cargo inmediato superior.					
	4 Transferencias					
	4 Las transferencias entre tiendas traen una retribución para comodidad del colaborador.					
	5 Méritos					
5 Ud. puede obtener mayores bonos de acuerdo a sus méritos que realice en sus funciones como cajera.						
Retroalimentación	1 Actitudes					
	6 La retroalimentación de sus actitudes le servirá para mejorar en sus funciones.					
	2 Competencias					
Desarrollo	7 El reto de tener la retroalimentación para realizar una transacción, es rápida.					
	1 Punto fuerte					

	8	La posición enérgica que posee para desarrollarse en la empresa es buena.						
	2	Punto débil						
	9	Existe un punto débil en el área de cajas que afecta su desarrollo.						
	3	Entrenamiento						
	10	Necesita mucho entrenamiento para poder desarrollarse en la función que realiza.						
Relaciones	1	Gerentes						
	11	Las relaciones de trabajo son buenas con los gerentes dentro de tu sección de cajas.						
	2	Pares						
	12	El vínculo entre tus semejantes son de mucha cordialidad y respeto en cajas.						
	3	Subordinados						
Percepción	13	Existe disciplina y correspondencia en la sección de cajas.						
	1	Entorno Social						
	14	Existe algún pensamiento de dominio colectivo en el área de cajas.						
	2	Persona derredor						
Potencial de desarrollo	15	Existe alguna sensación de las personas del entorno que fomentan buenas prácticas en la sección de cajas.						
	1	Programas						
	16	El programa de desarrollo brinda temas exclusivos para la clase de servicio al cliente.						
	2	Evaluación						
	17	El potencial humano es adecuadamente evaluado.						
	3	Sucesión						
	18	La posibilidad de incremento que esté en lista de ser considerada para promocionarla radica en su trabajo y rendimiento.						
Asesoría	4	Carreras						
	19	La capacidad de progreso esta entre todas las cajeras para tener una sana competición y lograr su objetivo personal.						
	1	Recursos humanos						
	20	La asesoría del área de recursos humanos es adecuada.						
	2	Información						
	21	La asesoría de las funciones de cajas le brindó una buena información.						
	3	Orientar						
	22	La información del nuevo sistema de cajas fue bien canalizada para que las colaboradoras de cajas sientan tranquilidad.						

Anexo B.

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mg. Dr. Manuel Salvador Cueva Solís
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Programa de Educación para Adultos
 1.3 Especialidad del validador: Economista - Inteligencia
 1.4 Nombre del Instrumento y Finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CATEGORÍA	INDICACIONES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y preciso					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFFICIENCIA	Cumple los aspectos de confiabilidad y validez					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valores esperados de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Con los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: (Inteligencia Emocional)

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE		INSUFICIENTE
Ítem 1	✓			
Ítem 2	✓			
Ítem 3	✓			
Ítem 4	✓			
Ítem 5	✓			
Ítem 6	✓			
Ítem 7	✓			
Ítem 8	✓			
Ítem 9	✓			

Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Evaluación del Desempeño

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítems 1	✓		
Ítems 2	✓		
Ítems 3	✓		
Ítems 4	✓		
Ítems 5	✓		
Ítems 6	✓		
Ítems 7	✓		
Ítems 8	✓		
Ítems 9	✓		
Ítems 10	✓		
Ítems 11	✓		
Ítems 12	✓		
Ítems 13	✓		
Ítems 14	✓		
Ítems 15	✓		
Ítems 16	✓		
Ítems 17	✓		
Ítems 18	✓		
Ítems 19	✓		
Ítems 20	✓		
Ítems 21	✓		
Ítems 22	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Lima 13/06/17

 Dr. MANUEL SALVADOR CARRA BOTELO
 DOCENTE ASISTENTE DE TESIS
 DNI: 10040111

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 10248111 Teléfono Nº 942796627

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr./Mg. NEIRO JUAN CARLOS AÑAS
 1.2 Cargo e Institución donde labora: _____
 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO EXGESIS
 1.5 Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 1.6 Autor del Instrumento: EDISON TORRES GUCHÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Inteligencia Emocional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Evaluación del Desempeño

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítems 1	✓		
Ítems 2	✓		
Ítems 3	✓		
Ítems 4	✓		
Ítems 5	✓		
Ítems 6	✓		
Ítems 7	✓		
Ítems 8	✓		
Ítems 9	✓		
Ítems 10	✓		
Ítems 11	✓		
Ítems 12	✓		
Ítems 13	✓		
Ítems 14	✓		
Ítems 15	✓		
Ítems 16	✓		
Ítems 17	✓		
Ítems 18	✓		
Ítems 19	✓		
Ítems 20	✓		
Ítems 21	✓		
Ítems 22	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:
LIMA 13/06/17


Firma del Experto Informante.
DNI. N° 22276171 Teléfono N° 99637920

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr./ Mg. Gerardo F. Sombvil Nizana
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador - DTC - Sede Jorge UCV.
 1.3 Especialidad del validador: Tamizaje.
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						/

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Inteligencia Emocional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	IMEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Evaluación del Desempeño

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítems 1	✓		
Ítems 2	✓		
Ítems 3	✓		
Ítems 4	✓		
Ítems 5	✓		
Ítems 6	✓		
Ítems 7	✓		
Ítems 8	✓		
Ítems 9	✓		
Ítems 10	✓		
Ítems 11	✓		
Ítems 12	✓		
Ítems 13	✓		
Ítems 14	✓		
Ítems 15	✓		
Ítems 16	✓		
Ítems 17	✓		
Ítems 18	✓		
Ítems 19	✓		
Ítems 20	✓		
Ítems 21	✓		
Ítems 22	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Lima 13/06/17

Firma del Experto Informante.

DNI Nº 8764577 Teléfono Nº 992244905

M.G. CPCC. Guano E. Sandoval Norena

Oficina de Investigación UCV – Lima – Este

Anexo C.

Portada de tienda



Anexo D.

Organigrama Cencosud Retail Perú



Anexo E.- Matriz de consistencia

Matriz de consistencia Inteligencia emocional y Evaluación del desempeño en la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017										
Problema general	Problemas específicos	Objetivo general	Objetivo específico	Hipótesis general	Hipótesis específico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Marco Metodológico	
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú -Lima 2017?	¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y recompensas en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?	Determinar la relación entre la inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.	Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.	Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la Evaluación del desempeño en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.	Existe una relación favorable entre la inteligencia emocional y las recompensas en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.	Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Conciencia emocional Autoevaluación precisa Confianza en uno mismo	Tipo de Investigación Descriptiva correlacional	
	¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?		Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la retroalimentación en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Escrupulosidad Adaptabilidad Innovación	Diseño de la Investigación No experimental	
	¿Cuál es la correlación la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017?		Comparar la relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Existe una relación adecuada entre la inteligencia emocional y el desarrollo en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Motivación	Afan del triunfo Compromiso Iniciativa Optimismo	Población La población estará conformada por la división de cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017	
	¿Qué asociación hay entre la inteligencia emocional y las relaciones entre las colaboradoras en la división de cajas hipermercados Marina Cencosud Perú - Lima 2017?		Identificar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones en las colaboradoras en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Existe una relación favorable entre la inteligencia emocional y las relaciones de las colaboradoras en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Empatía	Comprender a los demás Desarrollarse Orientación hacia el servicio Oportunidades Conciencia política	Muestra Son las 43 colaboradoras de cajas, según resultado de nuestra fórmula	
	¿Cómo se asocia la inteligencia emocional y la percepción de funciones en la división de cajas hipermercados Marina Cencosud Perú - Lima 2017?		Especificar la relación entre la inteligencia emocional y la percepción de funciones en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la percepción de funciones en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Habilidades Sociales	Tácticas Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Cooperación Habilidades de equipo		
	¿Hay relación entre la inteligencia emocional y el potencial de desarrollo en la división de cajas hipermercados Marina Cencosud Perú - Lima 2017?		Interpretar la relación entre la inteligencia emocional y el potencial del desarrollo en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el potencial del desarrollo en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Evaluación del desempeño	Recompensas	Desempeño sustentable Salario Promociones Transferencias Méritos	Muestreo no aplica
	¿Qué se entiende por la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas hipermercados Marina Cencosud Perú - Lima 2017?		Definir la relación entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.		Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la asesoría en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017.			Retroalimentación	Actitudes Competencias	Técnica e instrumento de recolección de datos: Análisis de confiabilidad del instrumento: Alfa de Crombach y recolección de datos: Escala de Likert (encuesta)
								Desarrollo	Punto fuerte Punto débil Entrenamiento	
								Relaciones	Gerentes Pares Subordinados Identificar potencial humano	
								Percepción	Entorno social Personas	Método de Análisis de Datos: Se usó el método Cuantitativo con el Software estadístico SPSS. V-22
				Potencial de desarrollo	Programas Evaluación Sucesión Carreras					
				Asesoría	Recursos Humanos Información Orientar	Validez Juicio de expertos				

Anexo F.

Resultado estadístico de dimensiones

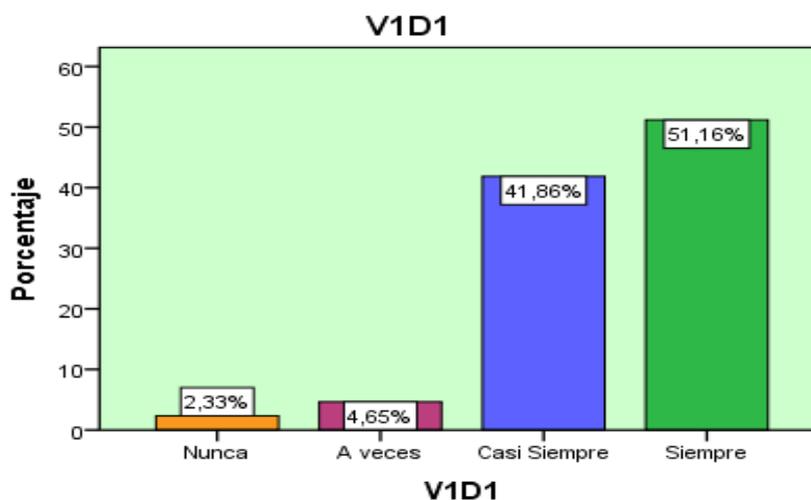
Dimensión 1: Autoconocimiento V₁

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la dimensión 1 autoconocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	2	4,7	4,7	7,0
Válido Casi siempre	18	41,9	41,9	48,8
Siempre	22	51,2	51,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras resultado de la dimensión autoconocimiento

Interpretación: de acuerdo a la tabla y gráfico presentada para dimensión autoconocimiento, es reconocerse con defectos y virtudes, donde las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017 donde la respuesta fue de 51.16% respondieron siempre están con el autoconocimiento para realizar sus funciones mientras que el 41.86% casi siempre cumple con esta dimensión, el 4,65% a veces aplica esta dimensión y el 2.33% nunca los realiza para su labor diaria.

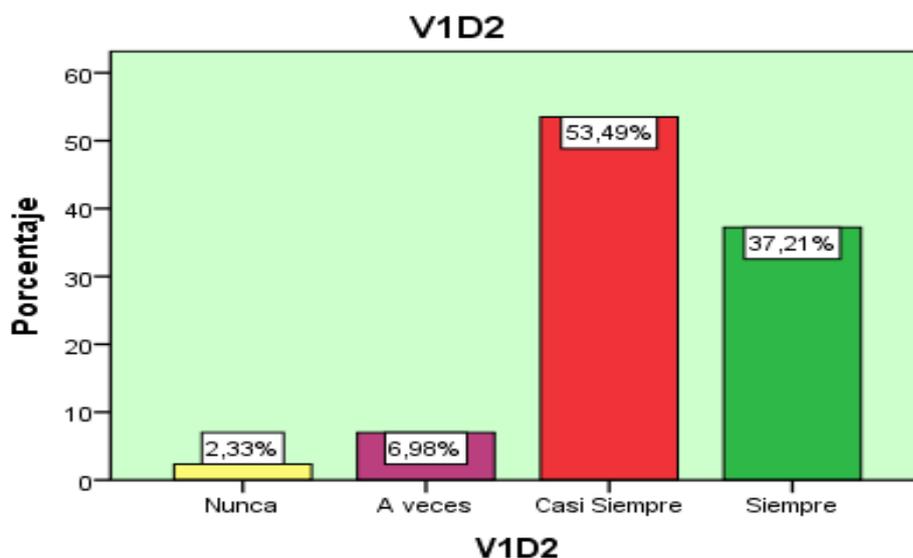
Dimensión 2: Autorregulación V₁

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la dimensión autorregulación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	3	7,0	7,0	9,3
Válido Casi siempre	23	53,5	53,5	62,8
Siempre	16	37,2	37,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión autorregulación

Interpretación: Se observa en el cuadro y gráfico de las encuestas realizadas a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, con la dimensión autorregulación que es regularse a sí misma, lo cual supone un logro de equilibrio, donde el 37,21% están regulando sus funciones para obtener logros, mientras el 53,49% casi siempre está regulándose a sí misma, el 6,98% lo realiza a veces y el 2,33% nunca aplica la autorregulación para obtener logros en sus trabajos.

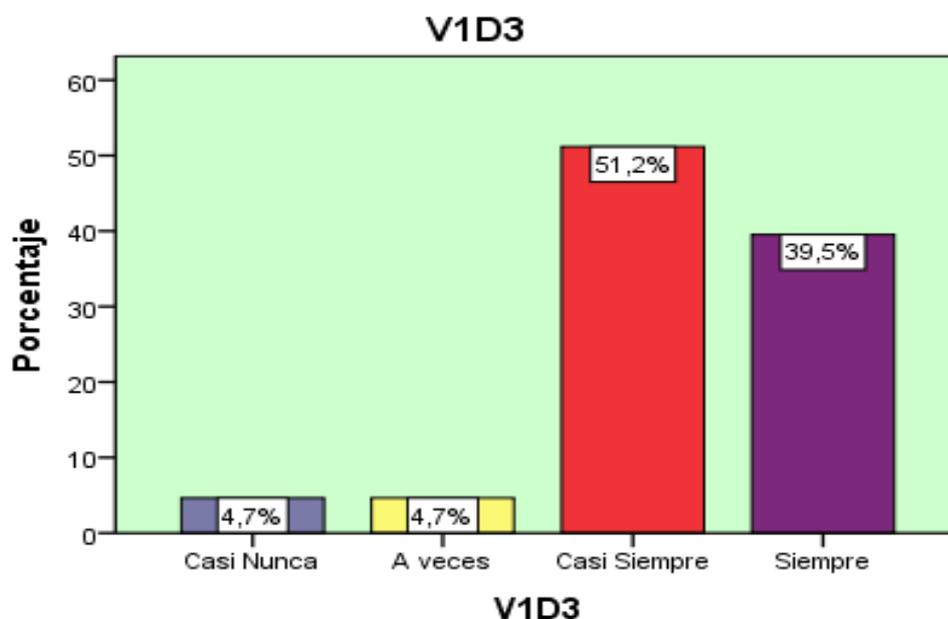
Dimensión 3: Motivación V₁

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la dimensión motivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	4,7	4,7
	A veces	2	4,7	9,3
Válido	Casi siempre	22	51,2	60,5
	Siempre	17	39,5	100,0
	Total	43	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión motivación

Interpretación: Se aprecia en el cuadro y gráfico de los resultados de la dimensión motivación para las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, respondieron que el 39,5% siempre está motivada, mientras que el 51,2% casi siempre se encuentra motivada para realizar su función en cajas, el 4,7% a veces están motivadas y el 4,7% casi nunca se encuentran motivadas.

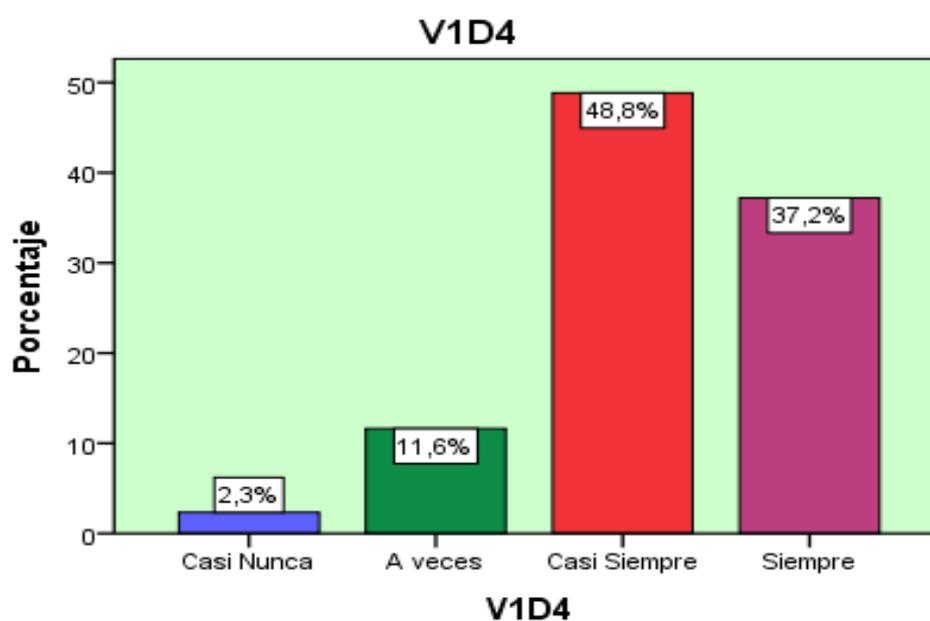
Dimensión 4: Empatía V₁

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la dimensión empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	2,3	2,3
	A veces	5	11,6	14,0
Válido	Casi siempre	21	48,8	62,8
	Siempre	16	37,2	100,0
	Total	43	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión empatía

Interpretación: podemos apreciar en la tabla y gráfico arrojando los resultados para la dimensión empatía, a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, afectividad de una persona en una realidad donde el 37,2% siempre tiene empatía para su trabajo mientras que el 48,8% casi siempre están compartiendo empatía, el 11,6% a veces tiene empatía y el 2,3% casi nunca tiene empatía.

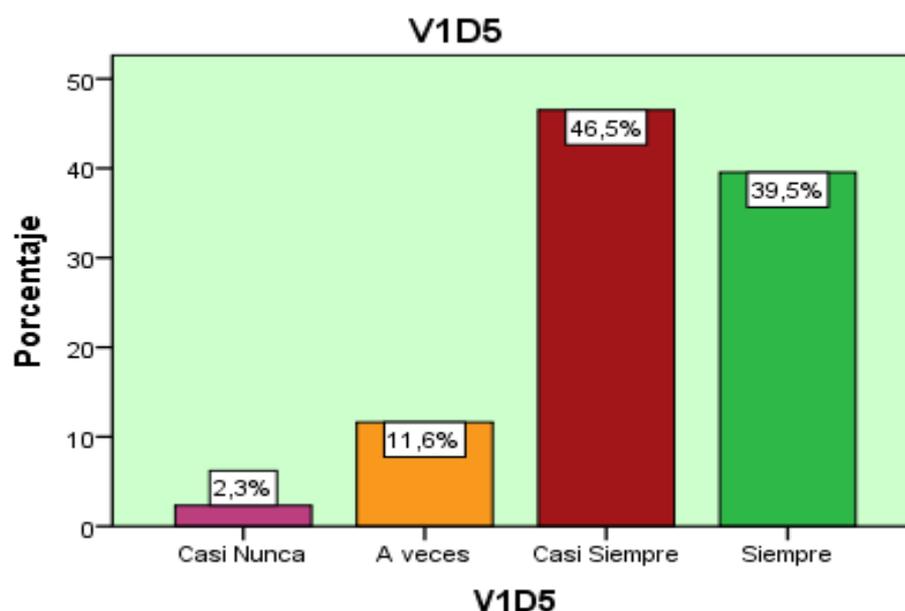
Dimensión 5: Habilidades sociales V₁

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la dimensión habilidades sociales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	5	11,6	11,6	14,0
Válido Casi siempre	20	46,5	46,5	60,5
Siempre	17	39,5	39,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión habilidades sociales

Interpretación: se observa en la tabla y gráfico de los resultados obtenidos para la dimensión habilidades sociales para las colaboradoras de la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde el 39,5% cuenta con habilidades sociales para realizar su trabajo mientras que el 46,5% casi siempre mantiene las habilidades, el 11,6% a veces saca sus habilidades y el 2,3% nunca tiene habilidades sociales para interactuar con el cliente.

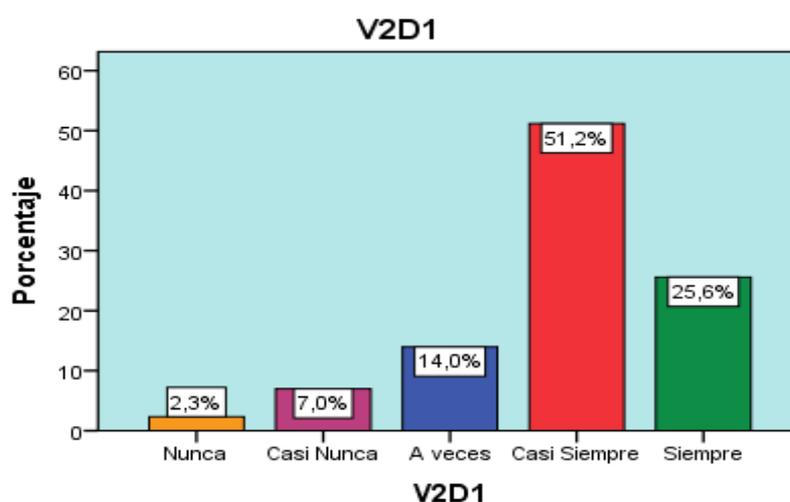
Dimensión 1: Recompensas V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la variable # 2, dimensión recompensa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3
	Casi nunca	3	7,0	9,3
	A veces	6	14,0	23,3
	Casi siempre	22	51,2	74,4
	Siempre	11	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras dimensión recompensa

Interpretación: Se aprecia en la tabla y gráfico para la dimensión recompensas donde se les encuesta a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde el 25,6% siempre están de acuerdo con las recompensas designadas por sus funciones, mientras que el 51,2% casi siempre está conforme con las recompensas percibidas, el 14,0% a veces está de acuerdo con las recompensas, el 7,0% casi nunca está contento con lo que percibe y el 2,3% nunca estar de acuerdo con las recompensas.

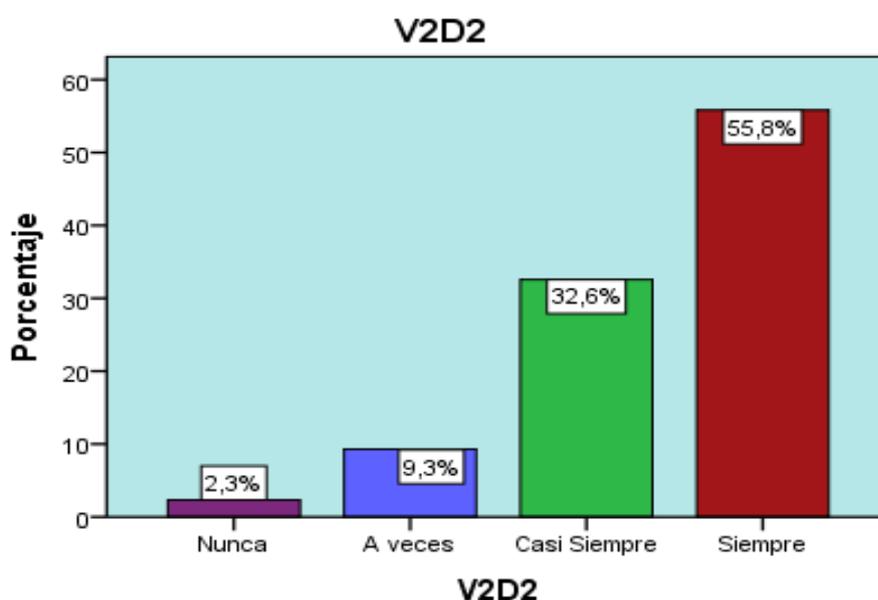
Dimensión 2: Retroalimentación V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de variable # 2, dimensión retroalimentación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	4	9,3	9,3	11,6
Válido Casi siempre	14	32,6	32,6	44,2
Siempre	24	55,8	55,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión retroalimentación

Interpretación: Observamos en la tabla y gráfico durante el instrumento aplicado a la dimensión retroalimentación dirigida a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, que el 55,8% siempre está de acuerdo con una retroalimentación, por ende el 32,6% casi siempre solicita retroalimentación para sus trabajo mientras que el 9.3% a veces está de acuerdo con una retroalimentación y el 2,3% nunca estar de acuerdo con esta dimensión.

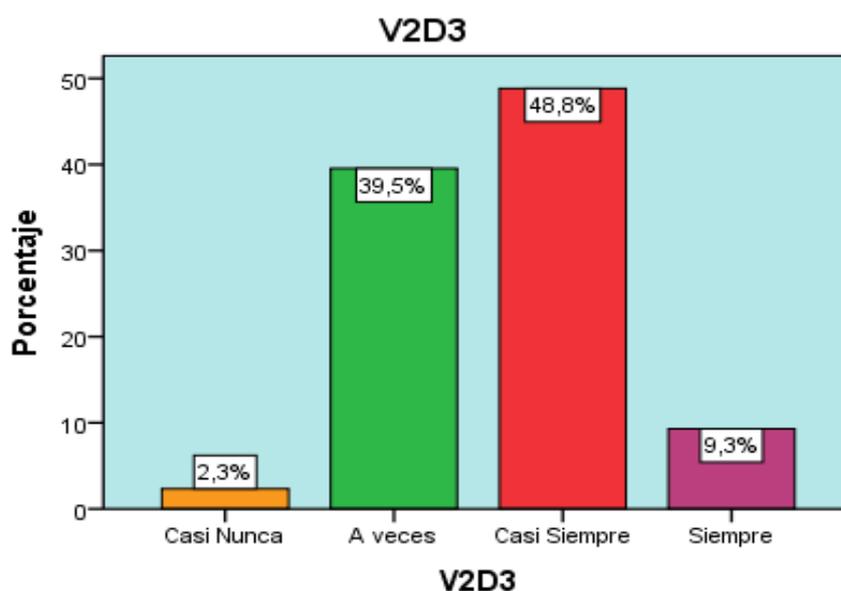
Dimensión 3: Desarrollo V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la variable #2, dimensión desarrollo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	2,3	2,3
	A veces	17	39,5	41,9
Válido	Casi siempre	21	48,8	90,7
	Siempre	4	9,3	100,0
	Total	43	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras dimensión desarrollo

Interpretación: Apreciamos en la tabla y gráfico donde se muestra el resultado para la dimensión desarrollo realizado a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde el 9,3% siempre está dispuesta a desarrollarse en la empresa, mientras que el 48,8% casi siempre desea desarrollar dentro de ella, el 39,5% a veces lo realiza y el 2,3% casi nunca lo requiere ya que tiene otras propuestas personales.

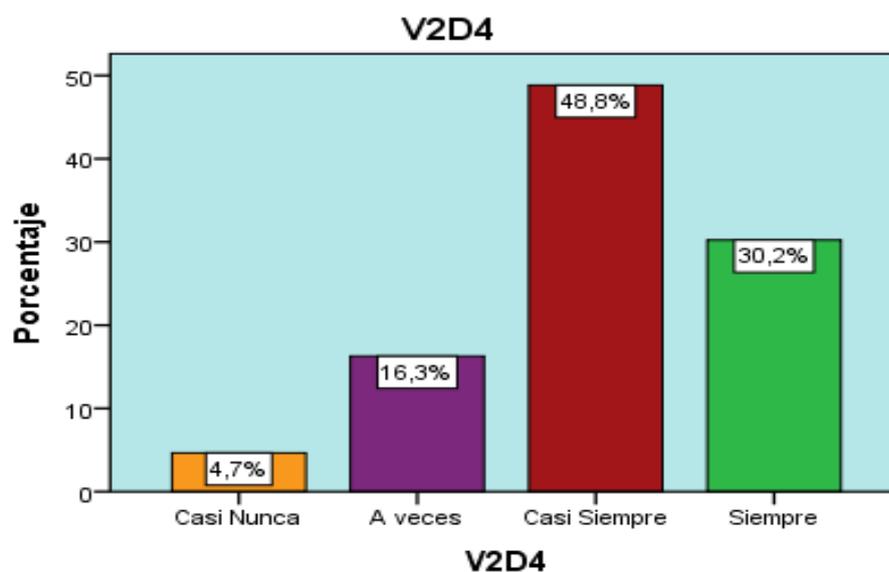
Dimensión 4: Relaciones V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la variable # 2, dimensión relaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	4,7	4,7
	A veces	7	16,3	20,9
Válido	Casi siempre	21	48,8	69,8
	Siempre	13	30,2	100,0
	Total	43	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión relaciones

Interpretación: Se observa en la tabla y gráfico para la dimensión relaciones aplicada a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, que el 30,2% siempre está relacionada con el trabajo mientras el 48,8% casi siempre se relaciona con su trabajo, el 16,3% a veces se relacionan y el 4,7% casi nunca se relacionan con sus compañeras.

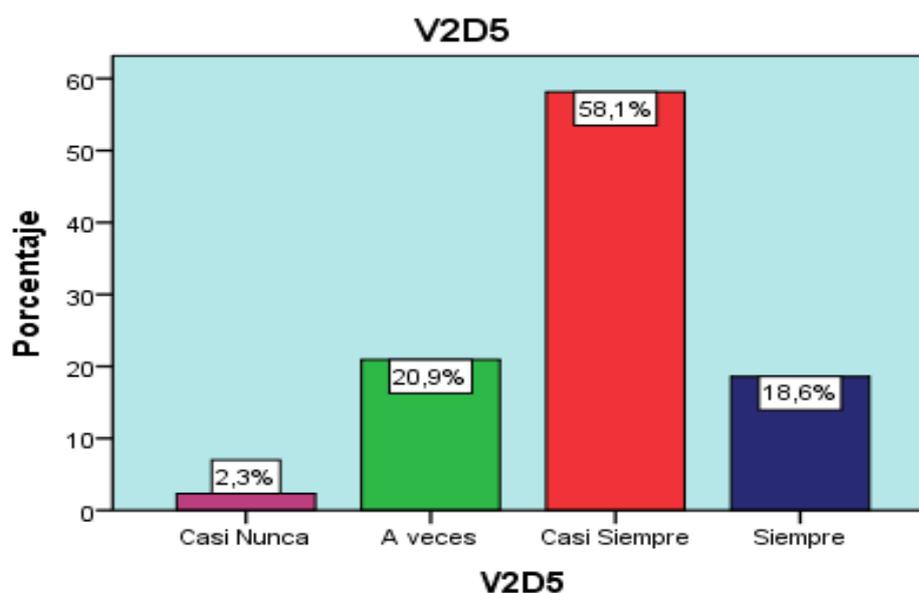
Dimensión 5: Percepción V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la variable # 2, dimensión percepción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	9	20,9	20,9	23,3
Válido Casi siempre	25	58,1	58,1	81,4
Siempre	8	18,6	18,6	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión percepción

Interpretación: La apreciación en la tabla y gráfico para la dimensión percepción aplicada a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde el 18,6% siempre percibe un trabajo coordinado, mientras que el 58,1% casi siempre está, percibiendo el trabajo coordinado, el 20,9% a veces lo percibe y el 2,3% nunca percibe dicho trabajo coordinado.

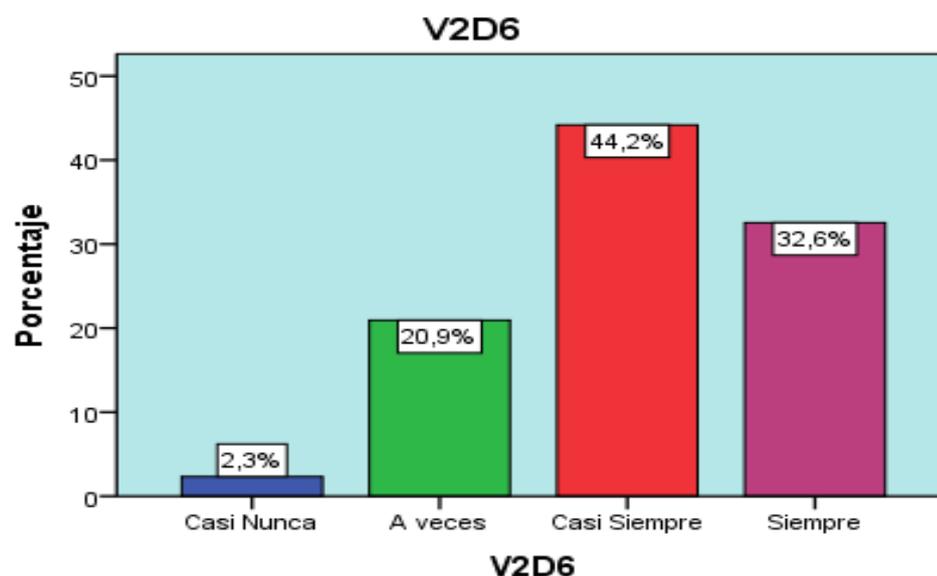
Dimensión 6: Potencial de desarrollo V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la variable #2, dimensiones potencial de desarrollo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	2,3	2,3
	A veces	9	20,9	23,3
Válido	Casi siempre	19	44,2	67,4
	Siempre	14	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras de la dimensión potencial de desarrollo

Interpretación: La presente tabla y gráfico arrojando el resultado para la dimensión potencial de desarrollo para las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde el 32,6% siempre está buscando demostrar su potencial de desarrollo, mientras el 44,2% casi siempre lo demuestra, el 20,9% a veces está buscando demostrar su potencial de desarrollo y el 2,3% casi nunca busca mostrar su potencial de desarrollo.

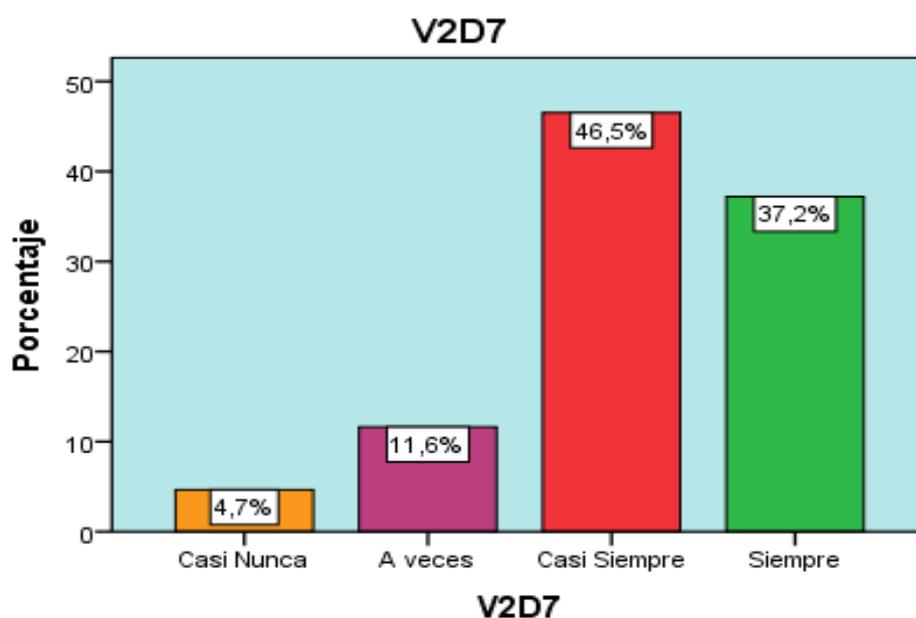
Dimensión 7: Asesoría V₂

- Matriz de datos observados

Cuadros de distribución de frecuencias de la variable #2, dimensión asesoría.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	4,7	4,7
	A veces	5	11,6	16,3
Válido	Casi siempre	20	46,5	62,8
	Siempre	16	37,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Base de datos



Variable cualitativa: Gráfico de barras dimensión asesoría

Interpretación: Se observa en la tabla y gráfico donde se aplicó el instrumento para la dimensión asesoría con las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde el 37,2% siempre está bien asesorada con el sistema de cajas, mientras el 46,5% casi siempre busca asesoría, el 11,6% a veces está solicitando asesoría y el 4,7% nunca busca asesoría en el trabajo.

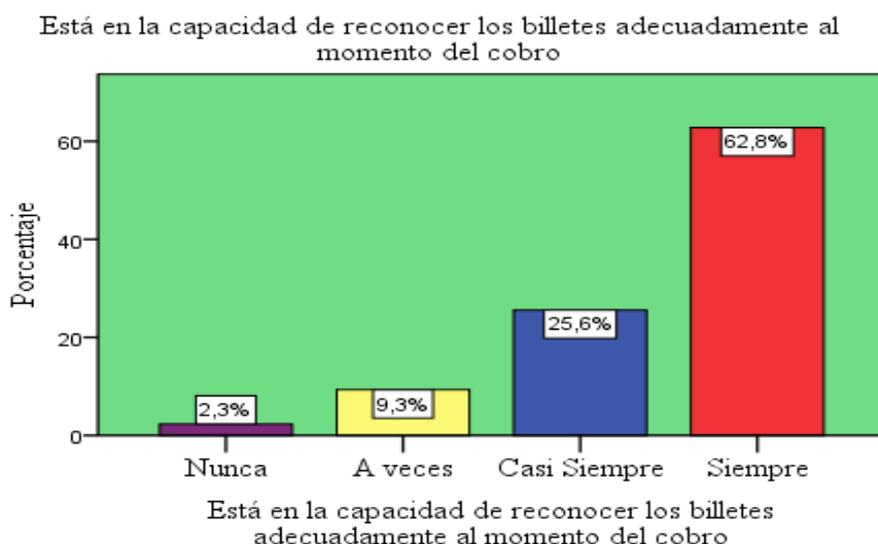
Anexo G.

Resultado de frecuencias de variable 1 y variable 2, preguntas

Pregunta # 1

Está en la capacidad de reconocer los billetes adecuadamente al momento del cobro.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	4	9,3	9,3	11,6
Válido Casi siempre	11	25,6	25,6	37,2
Siempre	27	62,8	62,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	



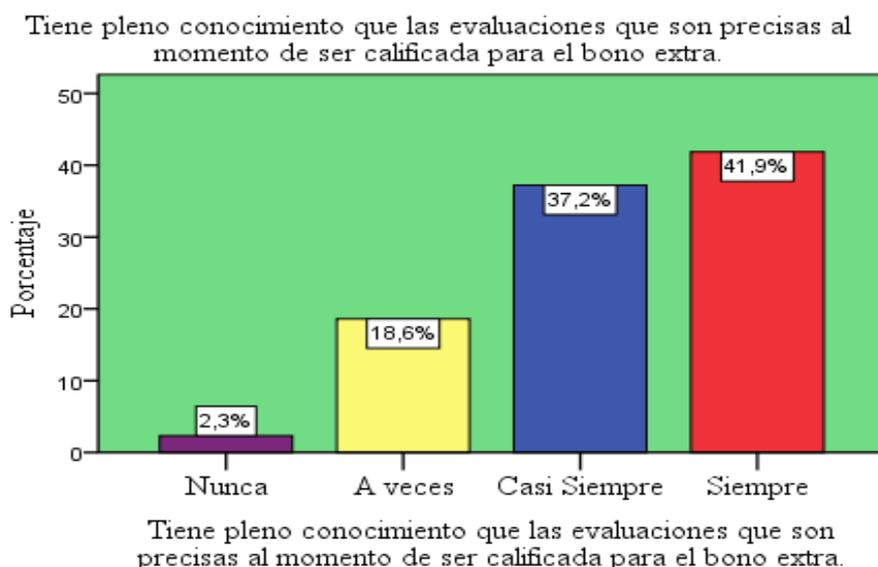
Interpretación:

En la tabla y gráfico nos muestra el resultado de encuesta aplicada a las 43 colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, que el 62,8% expresaron que siempre están en la capacidad de reconocer billetes al momento del cobro al cliente, mientras que el 25,6%, casi siempre revisan los billetes, por otro lado el 9,3% lo hacen a veces y un 2,3% nunca lo realiza es donde se puede asumir que tienen problemas con billetes falso al momento del cuadro de su caja.

Pregunta # 2

Tiene pleno conocimiento que las evaluaciones son precisas al momento de ser calificada para el bono extra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	8	18,6	18,6	20,9
Válido Casi siempre	16	37,2	37,2	58,1
Siempre	18	41,9	41,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	



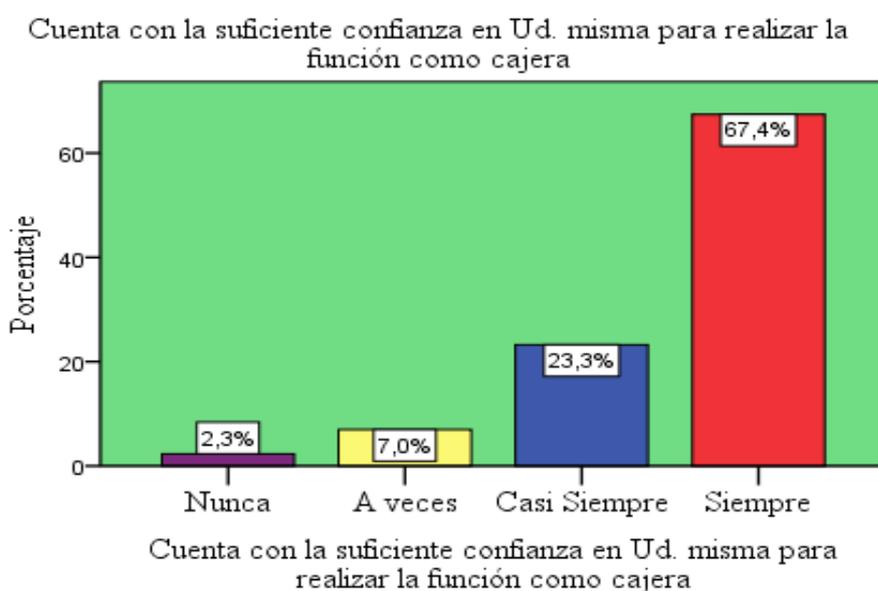
Interpretación:

Podemos apreciar la información obtenida de las encuestas que se realizó con las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, referente a que si tiene pleno conocimiento que las evaluaciones son precisas al momento de ser calificadas para el bono extra, donde el 41,9% respondieron que siempre que son justas, el 37,2% consideran que casi siempre las realizan precisa, mientras que el 18,6% respondió a veces ya que podría asumirse que se trata de colaboradoras que no desean bonos extras y un 2.3% respondieron nunca ya que es personal relativamente nuevo que aún no ha obtenido dicho bono por productividad.

Pregunta # 3

Cuenta con la suficiente confianza en Ud. misma para realizar la función como cajera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	3	7,0	7,0	9,3
Válido Casi siempre	10	23,3	23,3	32,6
Siempre	29	67,4	67,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	



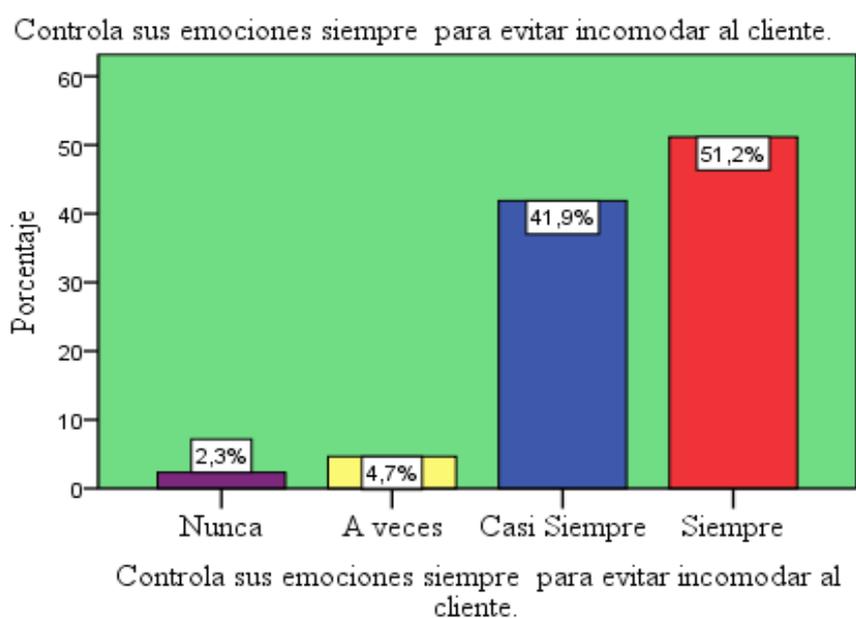
Interpretación:

Podemos observar que durante aplicación de la encuesta a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, nos arrojó la siguiente información, a la afirmación si cuenta con la suficiente confianza en ud. misma para realizar la función como cajera, un 67,4% respondió que siempre ya que es una gran responsabilidad de laborar con dinero mientras que el 23,3% adujeron casi siempre por las mismas malas experiencias que pasaron en el área, en cuanto a un 7,0% a veces y un 2,3% nunca, por las mismas circunstancias que fueron trasladadas de otras áreas a la sección de cajas.

Pregunta # 4

Controla sus emociones siempre para evitar incomodar al cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	2	4,7	4,7	7,0
Válido Casi siempre	18	41,9	41,9	48,8
Siempre	22	51,2	51,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	



Interpretación:

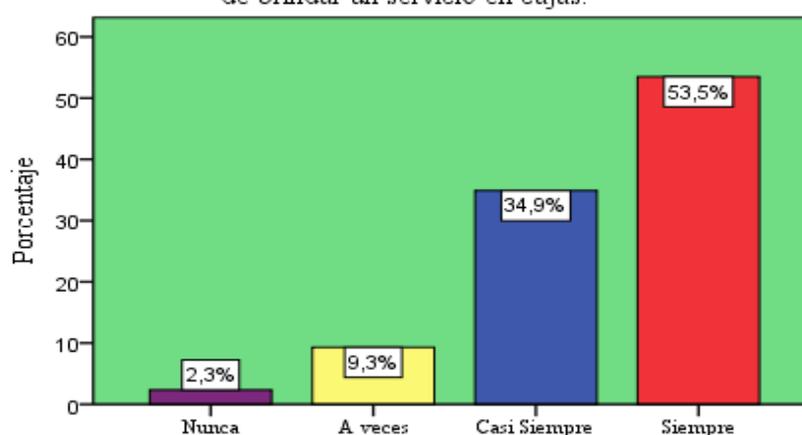
La apreciación que se obtuvo de la información en las encuestas a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, con referencia a la frase si controla sus emociones siempre para evitar incomodar al cliente, que el 51,2% respondió siempre controla sus emociones en donde un 41,9% respondió casi siempre que no controlan sus emociones propias y en cuanto a un 4,7% dijeron a veces y el 2,3% nunca son colaboradoras que son reevaluadas para seguir en la sección y así evitar queja del cliente.

Pregunta # 6

Ud. realiza su trabajo bien con mucha escrupulosidad al momento de brindar un servicio en cajas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	4	9,3	9,3	11,6
Válido Casi siempre	15	34,9	34,9	46,5
Siempre	23	53,5	53,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Ud. realiza su trabajo bien con mucha escrupulosidad al momento de brindar un servicio en cajas.



Ud. realiza su trabajo bien con mucha escrupulosidad al momento de brindar un servicio en cajas.

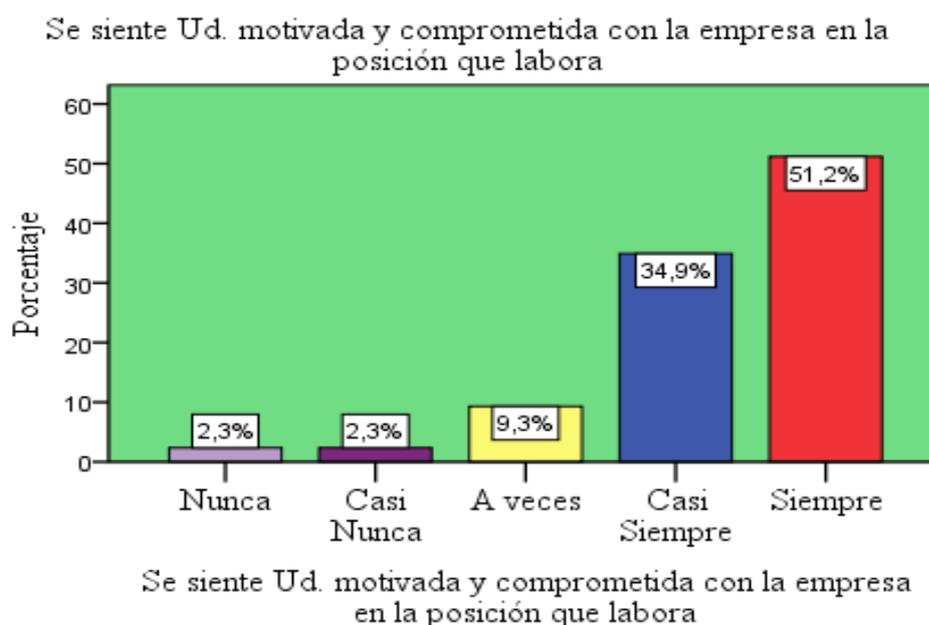
Interpretación:

Podemos apreciar la información obtenida de las encuestas que se realizó con las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, referente a que si ud. realiza su trabajo bien con mucha escrupulosidad al momento de brindar un servicio en cajas, donde el 53,5% respondieron que siempre, que el 34,9% consideran que casi siempre las realizan, mientras que el 9,3% respondió a veces ya que podría asumirse que se trata de colaboradoras que reciben propinas por servicio los clientes y un 2.3% respondieron nunca ya que es personal relativamente nuevo.

Pregunta # 10

Se siente Ud. motivada y comprometida con la empresa en la posición que labora.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3
	Casi nunca	1	2,3	4,7
	A veces	4	9,3	14,0
	Casi siempre	15	34,9	48,8
	Siempre	22	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0



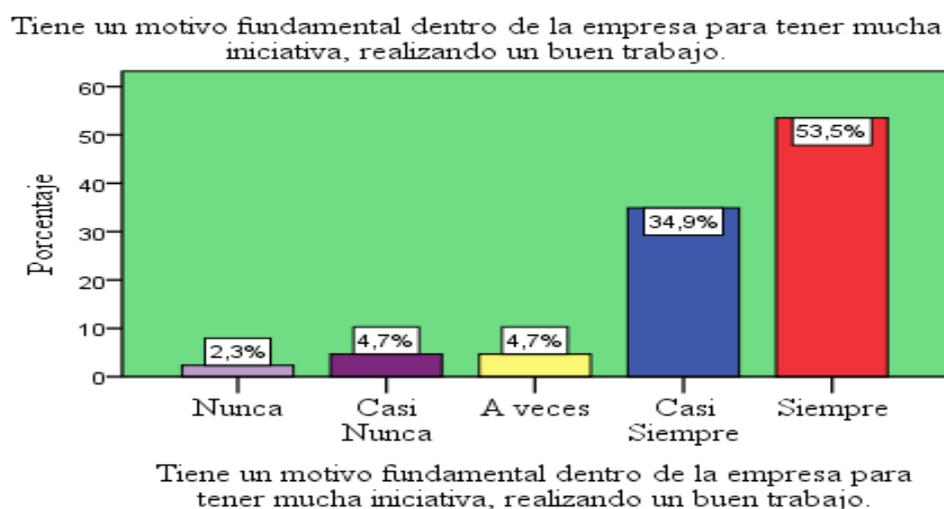
Interpretación:

Se observa en la información recolectada a través de las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, con la afirmación si se siente ud. motivada y comprometida con la empresa en la posición que labora obteniendo una respuesta del 51,2% que siempre se están de acuerdo con su función que realizan mientras que el 34,9% casi siempre está de acorde con lo que realiza en la tienda, donde un 9,3% a veces porque acepto la función por necesidad de urgencia y un 2,3% casi nunca y el otro 2.3% nunca ya que quizá no se sienten que la función es para ellas.

Pregunta # 11

Tiene un motivo fundamental dentro de la empresa para tener mucha iniciativa, realizando un buen trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
A veces	2	4,7	4,7	11,6
Casi siempre	15	34,9	34,9	46,5
Siempre	23	53,5	53,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	



Interpretación.

La presente tabla y gráfico muestran que las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina en Cencosud Perú –Lima 2017, con la afirmación si tiene un motivo fundamental dentro de la empresa para tener mucha iniciativa, realizando un buen trabajo donde el 53,5% dijo siempre está realizando bien su trabajo para estar en línea de carrera interna a su vez el 34,9% casi siempre están logrando un buen trabajo mientras que el 4,7% a veces, 4,7% casi nunca y el 2,3% nunca se puede asumir que son cajeras que no cumplen con las exigencias de realizar una buena labor

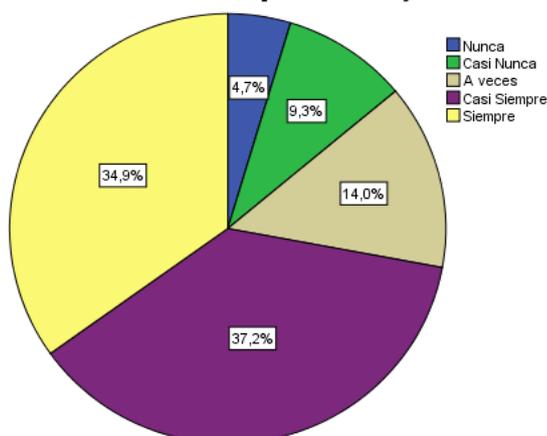
Variable # 2, evaluación del desempeño

Pregunta # 1

Los bonos están acorde a su desempeño dentro de sus funciones que realiza en cajas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,7	4,7
	Casi nunca	4	9,3	14,0
	A veces	6	14,0	27,9
	Casi siempre	16	37,2	65,1
	Siempre	15	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Los bonos están de acorde a sus desempeño dentro de sus funciones que realiza en cajas



Interpretación:

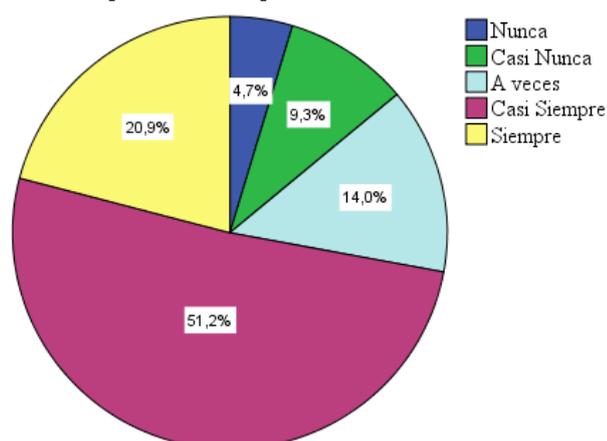
Apreciamos que la tabla y el gráfico circular del resultado de las encuestas aplicadas a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, a la pregunta los bonos están acorde a su desempeño dentro de sus funciones que realiza en cajas donde el 34,9% expreso que siempre están de acorde, mientras que el 37,2% respondió casi siempre está contenta con los bonos obtenidos, el 14,0% dijo a veces se encuentran satisfechas con los bonos emitidos, el 9,3% casi nunca está de acuerdo y el 4,7% nunca está de acuerdo con los bonos.

Pregunta # 2

El bono de productividad equivale al 20% de su salario está de acuerdo, por la función que realiza en el lineal de cajas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,7	4,7	4,7
Casi nunca	4	9,3	9,3	14,0
A veces	6	14,0	14,0	27,9
Casi siempre	22	51,2	51,2	79,1
Siempre	9	20,9	20,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

El bono de productividad equivale al 20% de su salario está d...



Interpretación:

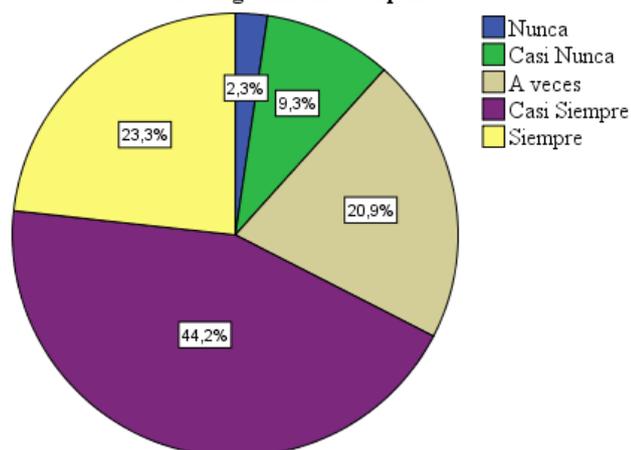
Se observa que los resultados del instrumento aplicado a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, donde se les pregunto por el bono de productividad equivale al 20% de su salario está de acuerdo, por la función que realiza en el lineal de cajas, que el 20,9% siempre está conforme con el equivalente, mientras el 51,2% casi siempre está satisfecha, el 14,0% a veces lo asume que está correcto, mientras que el 9,3% casi nunca es de acuerdo y 4,3% nunca estará de acuerdo con los bonos del equivalente.

Pregunta # 3

Sus remuneraciones tienen incremento cuando ud. es promovida al cargo inmediato superior.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3
	Casi nunca	4	9,3	11,6
	A veces	9	20,9	32,6
	Casi siempre	19	44,2	76,7
	Siempre	10	23,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Sus remuneraciones tienen incremento cuando Ud. es promovida la cargo inmediato superior.

**Interpretación:**

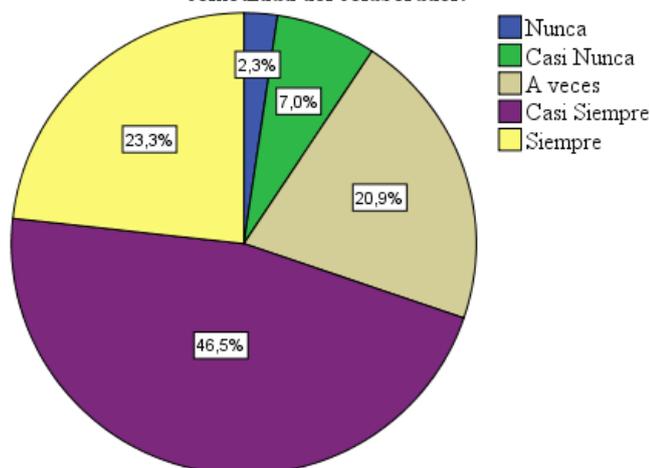
La tabla y el gráfico circular muestra a través de la información obtenida de las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, preguntándolas si sus remuneraciones tienen incremento cuando ud. es promovida al cargo inmediato superior, donde el 23,3% siempre están de conformes con los ascensos, el 44,2% casi siempre están de acuerdo mientras que el 20,9% dijo a veces están conforme y el 9,3% casi nunca y 2,3% nunca están conformes con los ascensos.

Pregunta # 4

Las transferencias entre tiendas traen una retribución para comodidad del colaborador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
Casi nunca	3	7,0	7,0	9,3
A veces	9	20,9	20,9	30,2
Casi siempre	20	46,5	46,5	76,7
Siempre	10	23,3	23,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Las transferencias entre tiendas traen una retribución para comodidad del colaborador.



Interpretación:

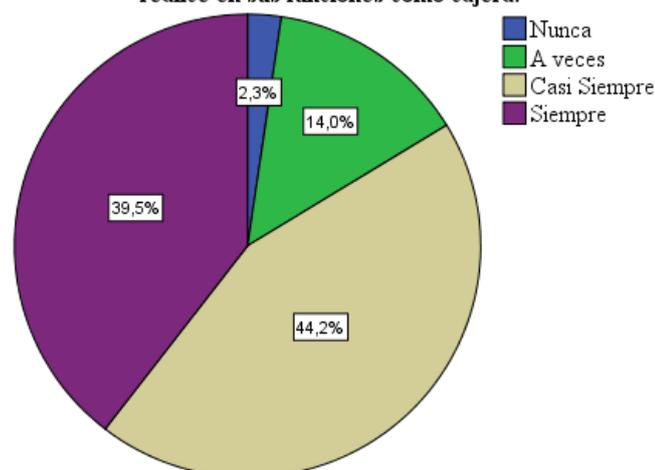
Se aprecia la información obtenida de la encuesta realizada a las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, con la pregunta si, las transferencias entre tiendas traen una retribución para comodidad del colaborador, donde el 23,3% siempre están de acuerdo con las transferencias, el 46,5% casi siempre lo están mientras el 20,9% a veces están conforme con las transferencias y el 7,0% casi nunca y 2,3% nunca están de acuerdo con las transferencias de las colaboradoras.

Pregunta # 5

Ud. puede obtener mayores bonos de acuerdo a sus méritos que realice en sus funciones como cajera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	6	14,0	14,0	16,3
Válido Casi siempre	19	44,2	44,2	60,5
Siempre	17	39,5	39,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Ud. puede obtener mayores bonos de acuerdo a sus méritos que realice en sus funciones como cajera.

**Interpretación:**

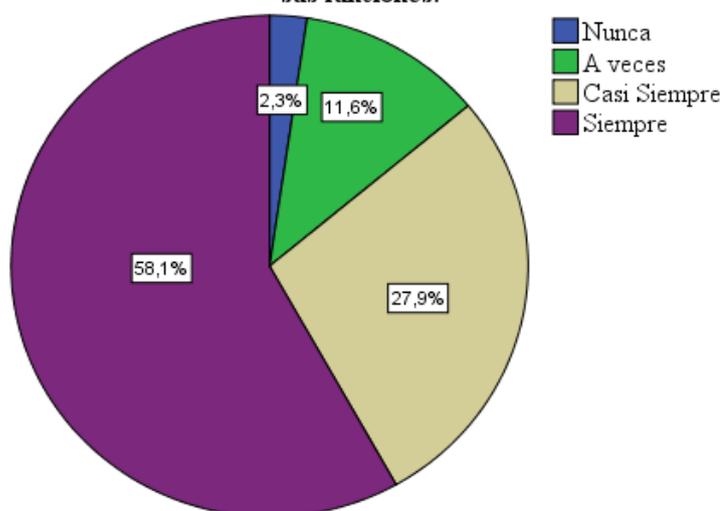
Apreciamos los resultados en la tabla y gráfico circular que se extrajeron de las colaboradoras en la división cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, preguntado si usted puede obtener mayores bonos de acuerdo a sus méritos que realice en sus funciones como cajera, donde el 39,5% siempre ganan bonos por propios méritos, mientras que el 44,2% casi siempre percibe el bono por mérito, el 14,0% a veces lo recibe y el 2,3% nunca percibe el bono por realizar méritos.

Pregunta # 6

La retroalimentación de sus actitudes le servirá para mejorar en sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3
	A veces	5	11,6	14,0
Válido	Casi siempre	12	27,9	41,9
	Siempre	25	58,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0

La retroalimentación de sus actitudes le servirá para mejorar en sus funciones.



Interpretación:

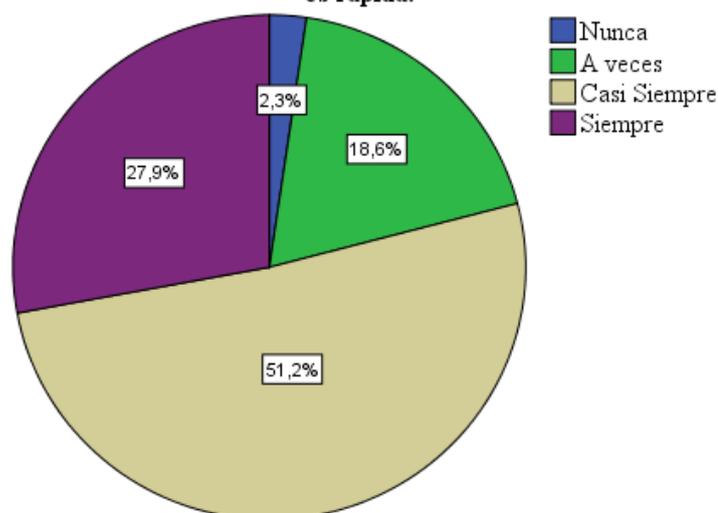
A través de la información arrojada en la tabla y el gráfico circular de las colaboradoras en la división cajas de hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, preguntándolas si la retroalimentación de sus actitudes le servirá para mejorar en sus funciones, el 58,1% siempre les sirve para corregirse sus actitudes, mientras el 27,9% casi siempre están mejorando sus funciones pero el 11,6% a veces y el 2,3% nunca están dispuesta a mejorar sus actitudes.

Pregunta # 7

El reto de tener la retroalimentación de realizar una transacción es rápida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	8	18,6	18,6	20,9
Válido Casi Siempre	22	51,2	51,2	72,1
Siempre	12	27,9	27,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

El reto de tener la retroalimentación de realizar una transacción es rápida.



Interpretación:

A través de la información recolectada de las encuestas hechas a las colaboradoras en la división cajas de hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima 2017, con la pregunta si el reto de tener la retroalimentación de realizar una transacción es rápida, donde el 27,9% siempre están de acuerdo con las competencias y que el 51,2% casi siempre están dentro de las competencias que exige la empresa, el 18,6% a veces entra a las competencias, el 2,3% nunca participa en retroalimentación para mejorar sus competencias laborales.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo, docente del Programa de Formación para Adultos de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada:

Inteligencia emocional y Evaluación del desempeño en la división de cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017, del estudiante EDINSON GERMAN TORRES GUZMÁN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 20 de setiembre de 2017




Firma

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

DNI: 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome

feedback studio | Análisis de coincidencias y Evaluación del desempeño en la dirección de cajas hipermercados, María Marina Caceres del Perú

123 de 15

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes externas

Coincidencias

1	El negocio...	3 %
2	El negocio...	1 %
3	El negocio...	1 %
4	El negocio...	1 %
5	El negocio...	1 %
6	El negocio...	1 %

Página 1 de 110 | Número de coincidencias: 23214

10:10 a.m. 20/09/2017





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor del documento:	Edinson Torres
Título del ejercicio:	Tesis
Título de la entrega:	Inteligencia emocional y Evaluación...
Nombre del archivo:	TESIS_PRINCIPAL_2017_MODIFIC...
Tamaño del archivo:	2.2M
Total páginas:	119
Total de palabras:	23,214
Total de caracteres:	126,140
Fecha de entrega:	19-sep-2017 08:27 p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	849499247



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Programa Profesional: El plan de desarrollo de la carrera de
Administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú - Lima 2017

FORMA PARA PRESENTAR EL DESARROLLO DE LA TESIS DE:

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

01146

Edinson Torres Torres

19/09/2017

El presente documento es propiedad de:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Administrativas

01146

19/09/2017



DI. MANUEL SALASOON CAMA BOTELO
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Docente Titular

Inteligencia emocional y Evaluación del desempeño en la división de cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote <small>Trabajo del estudiante</small>	3%
2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola <small>Trabajo del estudiante</small>	1%
3	documents.mx <small>Fuente de Internet</small>	1%
4	www.slideshare.net <small>Fuente de Internet</small>	1%
5	docs.com <small>Fuente de Internet</small>	1%
6	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1%
7	Submitted to Universidad Continental <small>Trabajo del estudiante</small>	1%



(Handwritten signature)
 DR. MANUEL SALAZAR CAMA BOTELO
 SUCELENTE ASESOR DE LEGISLACIÓN
 DE 10/05/11

8	de.slideshare.net Fuente de Internet	1%
9	prezi.com Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Carlos Test Account Trabajo del estudiante	1%
12	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Puerto Rico Trabajo del estudiante	1%
13	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
14	www.powtoon.com Fuente de Internet	1%
15	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
17	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
18	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1%

19	yuliatimofti.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
21	www.cencosud.com Fuente de Internet	<1%
22	docslide.us Fuente de Internet	<1%
23	cursos.iplacex.cl Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1%
25	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
26	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1%
27	floralba-inteligenciaemocional.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
28	www.acrecer.com.co Fuente de Internet	<1%
29	biblioteca.usac.edu.gt	

	Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
31	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
32	miguel-morilla.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
33	www.ucateci.edu.do Fuente de Internet	<1%
34	www.psycholab.com Fuente de Internet	<1%
35	Submitted to Universidad Tecnológica de Honduras Trabajo del estudiante	<1%
36	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
37	c3%a1nsitoeured.cu Fuente de Internet	<1%
38	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
39	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1%

40	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%
41	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1%
42	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
44	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1%
45	www.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1%
46	www.minsalud.gov.co Fuente de Internet	<1%
47	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1%
48	repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
49	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
50	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1%

51	miunespace.une.edu.ve Fuente de Internet	<1%
52	manglar.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1%
53	www.uninotas.net Fuente de Internet	<1%
54	virtual.senati.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1%
56	participanteuniversitario.bligoo.com.ve Fuente de Internet	<1%
57	www.amazon.com Fuente de Internet	<1%
58	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1%
59	www.uci.ac.cr Fuente de Internet	<1%
60	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
61	idus.us.es Fuente de Internet	<1%
62	de.scribd.com Fuente de Internet	<1%