



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de
una empresa privada Retail, Miraflores - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Torres Guzmán, Edinson Germán (ORCID: 0000-0003-3058-541X)

ASESORA:

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jénica (ORCID: 0000-0001-6366-8778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis al amor de mi vida Karina Lisset, a mis hijos que son mi gran fortaleza para seguir culminando cada desafío que me propongo, del mismo modo a mis padres por sus consejos que me motivan para concluir con mucha satisfacción mi carrera profesional de posgrado.

Agradecimiento

Agradecer al divino que me fortalece para concluir una etapa más de mi carrera profesional, de la misma manera eternamente agradecido a la calidad de docentes que me brindó la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Lau Kong Jorge, que en paz descansa, de Dios goce.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Operacionalización de las variables	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Inteligencia emocional	18
Tabla 2 Operacionalización de la variable productividad laboral	19
Tabla 3 Relación de validadores	21
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach General	21
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de la variable inteligencia emocional	22
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad laboral	22
Tabla 7 Inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa privada Retail	25
Tabla 8 Productividad laboral en los colaboradores de la empresa privada Retail	26
Tabla 9 Inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de la empresa privada Retail	27
Tabla 10 Inteligencia emocional y competencias laborales en los colaboradores de la empresa privada Retail	28
Tabla 11 Inteligencia emocional y eficacia en los colaboradores la empresa privada Retail	29
Tabla 12 Inteligencia emocional y eficiencia en los colaboradores la empresa privada Retail	30
Tabla 13 Prueba de normalidad	31
Tabla 14 Correlación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral	32
Tabla 15 Correlación entre la inteligencia emocional y dimensión competencias laborales	33
Tabla 16 Correlación entre la inteligencia emocional y dimensión eficacia	34
Tabla 17 Correlación entre la inteligencia emocional y dimensión eficiencia	35

Índice figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de la Inteligencia emocional	25
Figura 2	Nivel de la Productividad Laboral	26
Figura 3	Barras agrupadas de la inteligencia emocional y productividad laboral	27
Figura 4	Barras agrupadas de la inteligencia emocional y competencias laborales	28
Figura 5	Barras agrupadas de la inteligencia emocional y eficacia	29
Figura 6	Barras agrupadas de la inteligencia emocional y eficiencia	30

Resumen

La presente investigación cuyo título es. La inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores - 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y la productividad laboral. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se elaboró una muestra de 105 colaboradores donde se aplicó el instrumento del cuestionario conformado por 34 ítems medidos a través de la escala de Likert que fue validado por tres expertos con una valoración de alto - aplicable ambas variables, la confiabilidad se realizó a través el alfa de Crombach, habiéndose obtenido un resultado de 0.976, para las variables de investigación para la inteligencia emocional y productividad laboral se relacionan largamente, acorde a los resultados con un valor de Sig. (Bilateral) = 0,000 < 0,05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.532, siendo este resultado un nivel de correlación moderada, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe relación entre ambas variables de estudio, al optimizar la inteligencia emocional perfeccionará la productividad laboral en los colaboradores.

Palabras clave: Inteligencia emocional, productividad laboral, competencias laborales, eficacia, eficiencia.

Abstract

The present investigation whose title is. The emotional intelligence and labor productivity in the collaborators of a private Retail company, Miraflores - 2021, had as a general objective to determine the relationship that exists between the variables emotional intelligence and labor productivity. This study had a correlational level quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, a sample of 105 collaborators was elaborated where the instrument of the questionnaire made up of 34 items measured through the Likert scale was applied, which was validated by three experts with a high assessment - applicable to both variables, the reliability was performed through Crombach's alpha, having obtained a result of 0.976, for the research variables for emotional intelligence and work productivity are closely related, according to the results with a value of Sig. (Bilateral) = 0.000 <0.05 and a Rho Spearman correlation coefficient = 0.532, this result being a moderate correlation level, with a bilateral significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis, there is a relationship between Both study variables, by optimizing emotional intelligence, will improve work productivity in employees.

Keywords: emotional intelligence, labor productivity, labor competencies, effectiveness, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

El universo está atravesando por una fase de ampliación de comercialización de bienes y servicios en todas las modalidades, la globalización de los países más desarrollados del mundo del Retail, donde se ha aceptado al mercado que las empresas comercialicen sus productos a nivel internacional.

Para seguir siendo competitivos es muy importante tener motivados a los colaboradores porque ellos harán que la empresa siga en crecimiento por ende en expansión. Ahora las empresas están siendo más competitivas en un mercado mundial el cual debe enfocarse con profundidad a la libre competencia dentro del mercado en los que la compañía estará presente, donde se pueda observar que se necesita para conseguir el éxito. Los autores en mención,

Bandi & Chauhan (2019) refirieron que, el intelecto emocional es una agrupación de disputas donde las competencias personales y sociales juegan un rol vital en la dirección y control de los sentimientos respecto al trabajo y la eficiencia que conlleva. Estas competencias son los factores principales, su capacidad para controlar gestionar sus estados de ánimo e impulsos en el trabajo, comprender las propias emociones y sentimientos a medida que ocurren, sintonizarse con la situación cambiante requiere competencia emocional, madurez emocional y sensibilidad emocional que se exigen en el trabajo.

Para los autores Khanh et al. (2020) determinaron en su artículo en inglés, que el equilibrio trabajo-familia, reduce el desgaste laboral a su vez aprovecha estos equilibrios emocionales en el entorno de apoyo para crear resultados beneficiosos. En ocasiones, algunas empresas descuidan mucho la parte emocional de los colaboradores donde las evaluaciones de productividad cada vez son exigentes para cada uno de ellos, los expertos internacionales se encargan de hacer investigaciones para medir el grado de su inteligencia emocional, cuan productivos laboralmente pueden ser los colaboradores, así lo perciben los grandes conglomerados del mundo como Walmart y Carrefour, son los supermercados mejor posicionados a nivel mundial es por ello que ahora le dan más valor a sus colaboradores, quizá implementando más beneficios por parte de recursos humanos.

Como expresan los siguientes autores en su tesis en inglés, Carlsson & Lyrbäck (2019) afirmaron que la inteligencia emocional (IE) se ha descrito como una función clave en la gestión de personas con éxito dentro de las empresas actualmente

en la sociedad. La investigación existente en el campo del fenómeno se ha centrado principalmente en la opulencia que sigue la IE que tiene lugar en el contexto de una empresa. En este momento las organizaciones averiguan cada vez más desplegar, la inteligencia emocional, acrecentar la productividad de sus colaboradores. Pues se ha observado que la productividad de los colaboradores repercute en la empresa para que esta sea más competitiva dentro de su sector.

Uno de los primordiales divisores que pueden estar influenciado en la productividad de los colaboradores es la desmotivación. Por eso en su artículo científico en inglés los autores Carolyn et al. (2020) refirieron que la inteligencia emocional del pensamiento implica el uso de emociones e información emocional como entrada o guía en tareas o decisiones cognitivas. Se ha definido como la capacidad de facilitar el pensamiento basándose en las emociones como insumos motivacionales y sustantivos. Asimismo en la Empresa Cencosud Retail Perú -.Metro Miraflores, aun no ejecutaron un análisis de estudio de la motivación de sus colaboradores para estar al tanto de las emociones en su realidad para una compañía más profesional que tenga una labor de indagación.

Para los autores, Salovey & Mayer (2018) mencionaron que el proyecto de discretas destrezas es calibrar si un tipo es hágil en un perímetro, en esta contingencia emocional y afectuoso, la manera principal de crear, es evidenciar sus destrezas por medio de distintos adiestramientos que demanden un experimento cuyas prácticas comparando subsiguientemente las contestaciones con corduras de calificación establecidas y objetivas. Cencosud Retail Perú - Metro Miraflores es un conglomerado transnacional su rubro en el comercio minorista es venta de productos de primera necesidad, perecederos y complemento con productos de bazar y tecnología, cuya visión es llegar a ser la principal cadena de supermercados líder en el Perú con sus marcas Wong y Metro, buscando tener la mayor participación en toda la región de América latina para lograr estar entre las mejores cadenas de supermercados por su servicio personalizado que brindan los colaboradores, atributo de bienes que están promoviendo los servicios de distribución al comprador, profesionalismo, responsabilidad, calidad y trabajo en equipo.

Machová et al. (2020) mencionaron en su artículo científico en inglés, la inteligencia emocional está en el corazón de nuestra investigación. Nuestro objetivo era inspeccionar diferencias que existen entre generaciones, nuestro artículo termina con una sección en la que resumimos nuestra investigación, los resultados y resumen

de nuestros hallazgos. La tienda Metro Miraflores cuenta con una dotación de 105 colaboradores realizando funciones operativas en distintas plazas que constituyen el conjunto humano del cual pende, cuya encuesta sobre inteligencia emocional es demostrar, el factor clave en la productividad laboral del mismo.

Como manifiestan los autores, Vibhor & Smrita (2020) sostuvieron en su artículo en inglés, la presión laboral excesiva sobre los empleados conduce a una menor productividad y desviaciones comportamientos que obstaculizan directamente el éxito de la organización. Aquí esta investigación probará cómo la inteligencia emocional proporciona protección contra situaciones.

En la actualidad en Perú, sobre todo el zona del distrito de Miraflores la competitividad entre empresas del sector Retail es cada vez más fuerte, ya que con el transcurrir del tiempo y debido a que se apertura nuevas tiendas de supermercados de diferentes marcas en la zona, donde brindamos bienes de calidad y servicios, se posicionan con sus productos en las zonas más atractivas del mercado Mirafloresino quizá hasta explorando el alto índice de consumo en productos, para esto en la tienda Metro Miraflores observamos muchas acciones negativas con la aplicación de la inteligencia emocional en acciones diarias con una información, de desmotivación, desapego de apreciación emocional y la ausencia de intuición emocional con los colaboradores y personal administrativo afectando su eficiencia y eficacia en el desempeño de sus labores cotidianas.

Chuan et al. (2019) establecieron que las emociones de los colaboradores con esta frase en su artículo científico en inglés. El objetivo final es entrenarlos, ayudarlos a adquirir habilidades técnicas que les faciliten el manejo de sus emociones, moldear su comportamiento, cultivar su amabilidad, empatía y manejar circunstancias difíciles de manera eficiente, efectiva en última instancia para establecer mejores resultados.

Minh & Mehtha (2016) afirmaron que existe la motivación negativa, de la misma forma que el temor a desperdiciar el trabajo o exponerse a el peligro de recibir censuras por parte del líder. Además de su existencia de la motivación práctica, de la misma forma que su justificación, los incentivos financieros, la formación complementaria y el desarrollo social, la motivación positiva es más atinado para mejorar el desempeño e incrementar la productividad. Esto impactara directo al nivel de rendimiento del colaborador para esto encontraran la integridad emocional para su ambiente laboral. En este caso que afrontaremos para buscar alternativas de

investigación donde no afecte directamente a la productividad laboral, la capacidad personal sin perjudicar al supermercado Metro Miraflores en su totalidad, por este motivo nos proponemos exponer un estudio para establecer la relación que existe entre la cordura emocional y el rendimiento de los colaboradores de la tienda Metro Miraflores.

Así mismo el autor Côté (2019) estableció en su artículo científico. Las emociones son conjuntos de respuestas breves y organizadas que incluyen cambios fisiológicos, comportamientos expresivos, tendencias de acción y experiencias subjetivas que optimizan la forma en que los individuos abordan los desafíos y aprovechan las oportunidades que surgen en los eventos que encuentran.

Siguiendo el estudio, se plantea el problema general donde se analizó lo siguiente: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores - 2021?, Así mismo plantearemos los problemas específicos bien definidos. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021?, ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021?, ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021?

Justificación teórica, recogiendo lo más importante hay numerosa notabilidad en investigación por tanto desplegó para poder tener más claro un análisis de las variables estudiadas y de esta forma encontrara una alternativa de solución la incierta exista, que luego las falencias del control en el pleito emocional que repercute en la despreciable productividad de los colaboradores de una compañía privada Retail Miraflores - 2021.

Nos refirieron que la justificación teórica. Muestra el motivo de la investigación presentando sus saberes. Además de los objetivos y las preguntas de investigación es inevitable justificar el estudio mediante la exposición de su conocimiento existente, confrontar una teoría, discrepar deducciones o hacer epistemología de la comprensión histórica (Hernández 2016).

La justificación práctica, dicho de otra manera, la investigación es entender la vinculación simultánea entre las variables de información, proceso emocional y

productividad. Esto servirá como ostentación crítico para los colaboradores de una corporación privada - Miraflores 2021. Cuando se mejora el apoyo de solucionar una dificultad o salvo pone habilidades que, de emplear ayudarían a solucionar, vale decir, explicar por qué es provechoso en trasladar la investigación y cuáles son los patrocinios que provinieran de ella (Bernal 2010).

La justificación social, Lo más importante que tuvo rebelión ajustado al conocer la representación de la correlación entre inteligencia emocional y la productividad laboral, por tanto se arrebató un balance de la aspiración y regularización de las emociones en las personas y este producto de la humanidad estudiada; oportunidad que la inteligencia emocional resulta en muchos medios sociales de seres humanos.

Para cerrar tenemos la justificación metodológica, este artículo se efectuó admirando sus ordenamientos del estudio probado adonde nos arrojara datos confiables que se utiliza, teniendo un óptimo despliegue de la prospección. En consiguiente, esta investigación ofreció fiabilidad y nivelación por sus efectos confidenciales. Aquí muestra los saberes que respaldan una aportación por el espacio o manejo de modeladores de efectos de indagación (Bernal 2010).

Para esto plantearemos el objetivo general como sigue: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores - 2021. De la misma forma se plantea los objetivos específicos. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021. Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021. Comprobar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

De la misma forma proyectamos la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores - 2021. Seguidamente planteamos las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021. Existirá la relación

significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021. Existió una relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En correspondencia al sustento comparado con los efectos de la investigación, tendremos antecedentes de nivel internacional y nacional, que estén alineados a las variables para nuestro estudio; inteligencia emocional y productividad laboral. Siendo los más relevantes al nivel internacional los siguientes:

Okeke & Akpua (2019) sostuvieron en su artículo científico en inglés realizaron un estudio metodológico sobre un boceto de exploración de encuesta descriptiva. La localidad del estudio fue 2081 y su muestra fue 366 utilizando la fórmula de Taro-Yamane. Se utilizaron porcentajes simples, nómina gráfica y análisis de regresión múltiple (ARM) para probar las suposiciones. Concluyó la gestión del desempeño tiene un afectación significativa en la producción de los colaboradores en la industria bancaria de Nigeria. El estudio recomendó que las organizaciones deberían hacer hincapié en la evaluación de la retroalimentación de 360 grados, debido a que se halló que tiene un vínculo vital con la productividad de los empleados.

Guartán et al.(2019) afirmaron en su artículo de ejemplo descriptivo de corte transversal, el trabajo de campo con una herramienta llamada encuesta aplicada a mandos medios y gerencias funcionales su muestreo de 387 centros laborales, su resultado un 95% de nivel de veracidad, 5% margen erróneo del universo de 4.780 empresas existentes en Machala. Modelo de correlación parcial; El proceso de datos se obtuvo en una segunda encuesta se aplicó un sistema de informático IBM SPSS Statistics, usando la prueba de KMO y Bartlett con agrupación de ítems en varios grupos de acuerdo el nivel de homogeneidad entre ellos. La fórmula de Alfa de Cronbach estuvo sobre el 0.7 para estar en óptimas condiciones el modelo evaluativo que fue creado.

Para los autores Suleman et al. (2020) sostuvieron en su artículo científico en inglés determinaron en su indagación que el conocimiento emocional es

extremadamente indispensable en el funcionamiento de puestos de liderazgo. Mientras que la satisfacción laboral tiene una asociación directa con la productividad y eficiencia de una organización, este artículo perpendicular examinó entre los rectores de colegios secundarios en Pakistán, su población total de 402 de 884 directores de escuelas secundarias se tomó como muestra utilizando una técnica de muestreo. Por ende fue correlativa, descriptiva y cuantitativa, se usó una herramienta de encuestas diseñada se utilizó para recopilar información de los participantes así mismo herramientas estadísticas, es decir media, desviación estándar, correlación producto - momento de Pearson. Se empleó retroceso rectilíneo múltiple y análisis de varianza. El resultado de la correlación fue positiva moderada entre todos las sub dimensiones de inteligencia emocional.

Simultáneamente los autores Azwar et al. (2021) hicieron en su artículo científico en inglés tiene como fin decidir las diferencias en el grado de sabiduría emocional, el autodesarrollo, la elección de elegir una profesión, la productividad gremial entre los bibliotecarios con formación en bibliotecología, los bibliotecarios internos. La recolección de datos usa un procedimiento de encuesta por medio del reparto de una herramienta a modo de cuestionario con una escala Likert a 126 bibliotecarios que trabajan en la escuela Religioso Estatal Islámico en Indonesia. Los resultados poseen un costo promedio de 60,43 y 58,71, respectivamente, con un Sig. Además pasa en el desarrollo profesional entre bibliotecarios formados en bibliotecología y bibliotecarios internos que poseen un costo promedio de 48,15 y 46,55, respectivamente, con un Sig. Asimismo, elegir una profesión con un costo medio de 23,04 y 22,80, respectivamente, con Sig. La comparación de la productividad gremial tiene un costo medio de 89,44 y 86,57, respecto, con la Sig.

Gen & Abdul (2021) mencionaron que el diseño de esta averiguación yace detectar el grado de conocimiento y tácticas de afrontamiento en el manejo de la productividad de los empleados, para Analizar la interacción entre la sabiduría emocional y las tácticas de afrontamiento. Hacia el funcionamiento de la productividad de los empleados y para decidir los funcionamiento de la productividad de los empleados entre locales y extranjeros. La población estaba formada por los empleados y gerentes de la línea de producción. Los hallazgos de esta averiguación presentan que la sabiduría emocional y las tácticas de afrontamiento poseen un impacto positivo en los empleados rendimiento de la productividad. Finalmente, la contribución de mayor relevancia de este análisis es posibilita a las industrias ofrecer

un paso más temprano para centrarse más en la sabiduría emocional y tácticas de afrontamiento para mejorar el manejo gremial del trabajador.

García (2020) mencionó sus fines primordiales establecieron una relevancia en cierta forma de sabiduría emocional como una de las capacidades principales es de fortalecer la comunicación empresarial y el liderazgo eficaz mediante un análisis llevado a cabo en 5 empresas transnacionales que se ubicaron dentro del emporio empresarial de Costa del Este en Urbe de Panamá. Esta averiguación su metodológica ha sido cuantitativo donde ofrece un enfoque detallada, correlacional y causal, con un marco teórico de los precedentes de la sabiduría emocional y su evolución, para la fundamentación de la comunicación y el liderazgo.

De acuerdo con, Alva & Chávez (2019) afirmaron en su investigación, su objetivo fue medir las variables donde utilizó una herramienta de encuesta tipo Likert. Fue aprobada y lo válido para su adaptación en el entorno peruano. Uso una metodología de modelo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo y corte transversal. El ejemplar la conformo todos los colaboradores del sector Retail sobre todo de las tiendas por departamentos (Saga, Ripley y otras), donde desarrollaron una encuesta usando un grado de respuesta de Likert valorizado de forma numérica en cinco ítems. A su vez se halló la correlación de Spearman donde se verifica el grado de relación de ambas variables, arrojó un efecto de 0,715.

Según, Cassinelli (2019) indicó en cuanto al objetivo primordial establecer la conexión existente con la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales del ingreso a dirección y los mandos rudimentos del organismo tuvieron como tipología base descriptiva, con un boceto correlacional de incisión desviada. Aquel modelo se formó por 24 colaboradores entre altos directivos y mandos medios. Para la recolectar la información se aplicara con la herramienta de encuesta, a través de un formulario que fue validado por la sensatez de especialistas, Una vez realizada la investigación se aplicó la prueba de correlación que se obtuvo como resultado de $r = 0,569$ y $P < 0,01$, por lo tanto, donde su conclusión es que influye una correlación leve y muy significativa.

Expresa, Quispe & Tolentino (2020) realizó una investigación que su finalidad inicial es precisar su enlace mediante el Conocimiento Emocional y la productividad de la organización. Así mismo, se aplicó una encuesta para cuantificar la productividad del colaborador. La metodología y diseño es correlacional, no experimental y transversal, una investigación cuantitativa. Su población estuvo

constituida por 110 empleados, pero al ejercer la manera de encontrar la medida del muestreo, se consiguió que solamente se encuestará a 26 promotores del espacio de comercializaciones de la organización Claro. Se finalizó la asociación de interacción entre la sabiduría emocional y fabricación de los empleados con una similitud de Pearson de 0.634 con un grado de equivocación de 0.01.

Espinoza & Giráldez (2019) determinaron cuyo objetivo primordial, fue relacionar la causa emocional y el desempeño profesional del personal. La metodología de análisis aplicada, fue correlacional. Para la cosecha de información se realizó una sondeo dirigida a los empleados, para las cuales se establecieron 26 ítems con escala entre cinco puntos de valoración; La población y muestra lo formaron las 127 personas, más adelante se desarrolló la interpretación de los resultados por medio de la estadística detallada.

Checa (2018) sostuvo en su investigación con un objetivo principal que es determinar como la inteligencia emocional como influye positivamente al estrés laboral de los colaboradores de la universidad particular Chiclayo – 2017, uso la metodología de enfoque cualitativo con una investigación descriptiva con un corte transversal, no experimental, donde su muestra del presente estudio científico está formada por un total de 178 colaboradores del área de administración de la universidad, del cual, 88 son nombrados y 90 contratados.

Mora (2018) mencionó cuyos objetivos de la información como un indiferente básica. La metodología de la presente investigación estuvo basada en el proyecto no práctico con un tajo perpendicular. Para concluir, se determina lo notable y ausente que se ha vuelo el desarrollo sesión y los avances tecnológicos deteriorando bruscamente en los procesos de una compañía instrumento ahondado alcanzó el valor de 0,894 es impetuoso.

Romero (2020) establecio que su objetivo ha sido implantar la interacción del clima empresarial y la productividad de los ayudantes de la sección de producción de ladrillo de la compañía Cerámicos. Al final se concluye existente interacción entre tiempo de agrupación y la productividad de los ayudantes del espacio de fabricación de ladrillo de la organización Cerámicos resultado obtenido por la prueba chi cuadrado con un costo de 61,47 y una significancia de 0.00.

Segun Castillo (2018) indicó que su objetivo es reconocer la interacción entre la motivación gremial y la productividad de la fuerza de ventas. Al final, se concluyó que, según las metas propuestos, se estableció la interacción significativa entre la

motivación gremial y la productividad. Se usara los resultados del presente estudio para su futuro estudio relacionado con las variables.

Simultáneamente desarrollamos el trabajo de indagación donde se consideraron a los siguientes autores relacionados al tema que serán avaladas por los diferentes conceptos que aportarán para comprender con mayor veracidad las variables en estudio.

De acuerdo a la primera variable: Inteligencia Emocional, la teoría abordada fue propuesta por Goleman; la cual refiere que es la validez de examinar nuestros típicos sentimientos y los extraños, de estimular y de conducir acertadamente las impresiones, en nosotros igual y nuestros acompañamientos, (Goleman 2016). Esta teoría explica las capacidades complementarias diversas de la académica las ocupaciones puramente cognitivas medidas por el C.I. Bastantes individuos de gran preparación intelectual, sin embargo falta de inteligencia emocional terminan haciendo un trabajo a las directivas de individuos que poseen un C.I. menor a los demás.

Según Gadner, (2014) indicó en su teoría un escenario para una introducción de las inteligencias de acuerdo a su revisión en anteriores estudios de la inteligencia y el repaso de obras actuales en la neurobiología ha señalado de nuevo la existencia de áreas en el cerebro correspondiente por lo menos en forma aproximada a ciertas maneras de cognición y dichos mismos estudios involucran en una organización que esta de conforme con la noción de diversos métodos del procesamiento de información.

Orejudo et al. (2014) definieron que la inteligencia emocional como un grupo de capacidades para notar, apreciar y manifestar los sentimientos con precisión, crear sentimientos que posibiliten el raciocinio, comprender el sentimiento y el razonamiento emocional, y regular los sentimientos, acierto referido como ajenas. Explica de las cuatro, capacidades diferentes: apreciación emocional, simplificación emocional, agudeza emocional y medida emocional. Antes que nada, recomienda que no toda la gente tienen la misma agilidad en el momento de implementar estas capacidades emocionales.

Oliveros (2018) sostuvo en cuanto a la prospección del aspecto sobre inatencia emocional, podría decirse que la buena rutina y recurso debido de la cordura emocional que ofrece el sujeto la posibilidad de amplificar y mejorar su muestra de ánimo, dado que la norma que identifica, comprende, maneja y regula sus

propias emociones, se permite tener una comparación del mundo más positiva, por ende obrar socialmente de forma exitosa y fluida, lo que le transportará la protección que Bisquerra expresa en su excelente misión sobre el tema: La estancia es actuar de manera genial a grado emocional para trascender.

La Inteligencia emocional es importante, porque nos vislumbra muchas emociones internas de cada persona como la prudencia entusiasta se concreta a modo que un equipo de destrezas que el elemento obtiene por aparición o asemeja durante su empuje, donde recalca la empatía, la estimulación de uno, la autoevaluación, el optimismo y la conducción de impresiones. Este género de entendimiento no consiste en fastidiar la competencia de origen de emociones con respecto a diferentes precipitaciones de la situación, destino que corresponde más con la alteración que un individuo posee perfil a ellas, que varios períodos son más impresionante que las emociones en sí que liberan esta operación (Gestión 2021).

Características relevantes de la Inteligencia emocional

Facilitan investigación a sus emociones, elementos que desenvuelven este segmento de reflexión, estas personas son memoriales y sinceras, visto que enuncian su voluntad. Examinan sus proyectos y sueños, u opinan si algún término logra ser aferrado. Poseen un resultado permanente en sus acciones, saben que todo tiene su lado apasionado o dañado. No toman nada personal, estudian qué lograron haber familiarizado deficientemente y qué sucesos optimizar a esperanza. Son autocríticos con sus operaciones, inspeccionan lo que deciden realizar con ciertas emociones. Se precisan en las ofuscaciones de otras personas, anhelan ser eternamente empáticos con sus semejantes para estar al corriente de cómo formulan sus emociones. Estar al tanto eternamente de la afluencia del suceso pero se envuelven de aquellos con los que poseen una unión, a través de nuevos elementos, conocen otros lugares de vista y participan más con aquellos que son concurrentes a la suya. Se motivan igual firmemente, estos individuos se estimulan cuando ocurre algo que prueba o elabora un pensamiento explícito (Gestión 2021).

Para un mejor análisis de la inteligencia emocional se detallara las dimensiones propuestas por Goleman (2016) las cuales son los siguientes: Percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

Percepción emocional: Para Goleman (2016) afirmó que es posible refinar o modificar motivos tales como la necesidad del logro y ciertos rasgos de personalidad,

como la amabilidad, pero el proceso es largo lo mismo sucede con el fortalecimiento de capacidades inferiores como el conocimiento de uno mismo, el manejo de emociones inquietantes, la empatía y la habilidad social. Los autores, Orejudo, et al. (2014) refirieron que la habilidad para recaudar las propias emociones donde los demás, así mismo de manera que observar emociones en cosas, destrezas, leyendas, melodía y nuevas incitaciones. Así mismo presentamos conceptos de vieja costumbre. Por otro lado los autores, Orejudo, et al. (2014) indicaron la agudeza para residir normal a los corazones, modular los propios y los de los demás de la misma manera que promover la apertura y el progreso personal. Así mismo los indicadores de esta dimensión para que sean parte de su estudio.

Comprensión emocional según Goleman (2016) sostuvo que no corresponde a excederse al punto de oprimir todas las emociones y la naturalidad, de hecho esa abundancia de intervención tiene un precio físico y mental. Trabajo en equipo, son modelos de las condiciones de conjunto, obediencia, asistencia y disposición de auxiliar, promueven a unos miembros hacia un billete impulsado y apasionado, fortaleciendo la identificación de equipo, además comparten sus méritos. Solución de aprietos, es manifestar las revueltas en el momento en el que se están produciendo y aceptar medidas moderadas hacia los implicados.

Regulación emocional según Goleman (2016) estableció la capacidad del ser humano para un apropiado enunciar de las contestaciones emocionales mediante la postura en partida de habilidades emocionales, cognitivas o conductuales. Cuando repasamos la regulación emocional nos relatamos al contenido que posee el individuo de reducir los talentos vivenciales de las emociones negativas, como furia, la duda y el desconsuelo.

Continuado con la teoría, para la segunda variable de estudio: productividad laboral, afrontada y precisada por los autores Robbins & Coulter, (2014) expresaron la productividad se cuenta al conjunto de recursos y valores emanadas y fragmentadas entre las materias, imperiosos para inventar esa altura de producción. La cantidad de las estructuras a modo que sus elementos de compromiso propias desean ser productivas. Su intención es originar el mayor conjunto de capitales y productos manejando la mínima suma de costos. La elevación de costos de fabricación se decreta en ocupación de las entradas que absorbe la distribución por la comercialización de los recursos (precio de venta * unidades vendidas). Por ende

su fracción es el precio del gasto se mide en función de los costos que incide en la formación por obtener y convertir los capitales en fabricación.

Gutiérrez (2014) refirió que la producción tiene relación con los efectos que se logran en un recurso o un método, por ende aumentar la producción es obtener superiores efectos donde los posibles empleados establecen habitualmente el rendimiento, se calcula que por fracción ordenada, por los efectos captados y el capital de empleados. Las derivaciones captadas pueden calcular en módulos producidos, en fragmentos transferidos o en beneficios, luego que los empleados obtienen medir por cifra de mano de obra, reunión ordinaria usado en estaciones de maquinaria. es decir el sondeo de la productividad resultado de evaluar aceptablemente los patrimonio de los empleados hacen ocasionar o producir indiscutibles instrumentos.

Céspedes, et al. (2020) mencionaron que el capital produce único ambiente, como responsabilidad, la productividad puede ajustarse como la cantidad de artículo por dispositivo de trabajo, comúnmente denominada “productividad sindical”. Según este término, una difícil mayor productividad tallará más unidades de artículos producidos. Cuando la economía es más compleja y tiene más circunstancias de producción, se utiliza un exponente más complejo aprendido como la productividad integral de circunstancias (PTF), término que resume la capacidad (o efectividad) que tienen estos dos factores de causar capital y servicios de forma combinada.

Raucha, et al.(2020) destacaron en su artículo científico aportan a las teorías en su estudio realizado, donde concluyeron que por comparación sobre las dos perspectivas, somos capaces de analizar nuevos paradigmas emergentes en la producción causado por la Industria 4.0. Además, hacemos una predicción del papel futuro del operador humano, su necesidad conocimientos, capacidades y cómo los sistemas de asistencia apoyan al operador 4.0. Nuestro artículo ofrece una breve apariencia en la investigación real y necesaria a futuro. Sienta las bases para una mayor discusión académica sobre el papel de los humanos en la fábrica del futuro.

Para la variable Productividad Laboral definiciones y aspectos importantes. Refieren los autores, Minh & Mehtha (2016) que la productividad en el zona de labor contiene todos los métodos y diligencias de la compañía. La figura o alejamiento de materia prima y aparatos superfluos que llenan el área de labor, el acopio conveniente de materiales directos y dispositivos, el restregado y el orden, las reglas de fortaleza y seguridad ocupacionales y la normalización de las instrucciones son todos

semblantes frecuentes que conmueven a la producción en el lugar de trabajo. La eficacia es crear lo culto. No se alterna únicamente en ocuparse más apretadamente, sino de atarearse de carácter más sutil. Operar talentosamente de la misma forma simboliza intervenir de letra más positiva. Los sucesivos mecanismos narran los intentos para lograr la compensación incesante del rendimiento.

Musich (2020) destacó las doctrinas fundan productividad y capacidad del ahorro, recogen ilusión interminable por elemento de los fabricantes, los regímenes y los inversionistas y cronistas. La repetición unitaria de ellos utiliza, manifiesta o tácitamente, estas nociones en sus horizontes de elección y alcanzan a resultados distintos que sobrellevan fallos de diferente personalidad: cambios y reducciones de costo para los originarios; una extensa cantidad de habilidades para los subalternos; retratos de trabajo actual y pretexto de las patrias para los dos modernos. Provoque a todo está cuidado, en varios períodos se muestran disputas en todo lo que la trascendencia de cada uno de estos nociones y su interrelación.

Características de la productividad, el autor Martínez (2020) refirió en su blog de la pagina web, La productividad es muy significativa porque logramos o bien acrecentar la elaboración manipulando los propios capitales y así compensar más penurias, o bien conseguir los mismos productos, pero usando menos recursos (por ejemplo, trabajando menos horas). De la misma manera es transcendental como conseguimos o bien acrecentar la fabricación trayendo los propios capitales y así reparar más miserias, o bien obtener los mismos efectos, pero utilizando salvo capitales. Acumulación de capital. Si los trabajadores tienen mejores máquinas y equipos, sin duda que serán capacitados de promover cuantioso más expedito, y por tanto serán más productivos, invertir en investigación. Otra manera de aumentar la productividad es través de la mejora de la tecnología. Suspende ello, a modo notamos es cifra el consumo en Indagación y progreso (I+D).

Para nuestra variable productividad laboral tenemos las siguientes dimensiones: competencia laboral, eficacia y eficiencia que desarrollares cada una de ellas.

Competencia laboral, para Gutiérrez (2014) mencionó que la intervención de los practicantes es uno de los elementos en los que se debe pensar un método de misión pertinente, en otras frases, el éxito de las organizaciones pende, en caritativa legislativo, de la afinidad, el aviso y acomodo que está en medio de sus

colaboradores. Se tiene verificada que una de las principales representaciones de inspeccionar esta colaboración es originando la necesidad en vinculado, ya que a través de éste los individuos acoplan opiniones y energías para diligenciar las dificultades de los técnicos, y para achacar actuales opiniones. aunque, muchas veces los equipos se despliegan habituales contextos impropios y se ven presumidos por aprietos en su interior.

Eficacia, para el autor Gutiérrez (2014) mencionó que la categoría en la que se ejecutan las acciones proyectadas y se obtienen los efectos calculados, mientras que Involucra expresar los medios para el usura de los puntos marcados (efectuar lo ideado), cuya intención es perfeccionar la producción del clan, así como capacitar para optimizar las destrezas de los colaboradores y crear transmisiones que auxilien a llevar mejor a cabo su compromiso. Así mismo presenta los indicadores de logro de objetivos. Para Céspedes, et al. (2020) expresó, la productividad es una medida de la eficacia en el uso de los factores en el cambio productivo que deben asumir claramente los objetivos del equipo, también, estos deben ser colaborados de tal manera que en el interior del equipo tengan una certeza de dicho objetivo.

Eficiencia: Gutiérrez (2014) refirió brevemente la semejanza entre el efecto logrado y los patrimonio trasladados, es referirse de mejorar la hacienda, manipular que no haya desecho de recursos; Se puede ser competente y no difundir sobras. por otra parte, por realidad se piensa que los ecuánimes diseñados son eminentes y éstos se deben venir. Por otro lado sus indicadores son: responsabilidad del talento humano, liderazgo e identificación con la organización. Para un mejor estudio de esta dimensión se presenta los siguientes indicadores como: Responsabilidad del talento humano, Liderazgo e identificación con la organización. Para los autores Minh & Mehtha (2016) mencionaron que la eficiencia es formar los sucesos buenos, la creación se fundamentó en crear lo correcto justo donde no se alterna únicamente en ocuparse más apretadamente, sino de atarearse de carácter más sutil.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

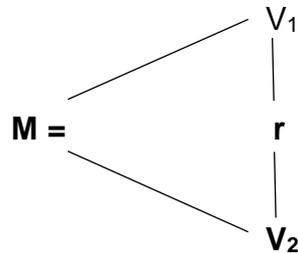
La actual investigación será de tipo básica donde enfatizaremos resoluciones prácticas para la problemática de la empresa privada de estudio para poder brindarle una solución. Para los autores, Hernández, et al. (2014) La concepción del diseño del estudio representa el circunscripción adonde se enlazan las épocas conceptuales del cambio de prospección como el plan del dificultad, el perfeccionamiento de la prisma hipotética y las hipórelación con las fases subsecuentes cuyo índole es más operativo.

Referenciando el bosquejo de nuestra indagación, el estudio es no experimental, donde no existirá intervención de modificarse ninguna de las variables de estudio. De la misma manera será de corte transversal donde la información será recogida o recolectada en una determinada ocasión siendo la única. Según los autores, Hernández, et al. (2014) El artículo no empírico son formaciones las cuales se ejecutan sin la intervención premeditada de volubles y en los que exclusivamente son observados los fenó excepción de su atmósfera deductiva para examinarlos. En la averiguación no empírica, las inconstantes autónomas acontecen y no es imaginario maniobrarlas, no se tiene municipal derecho sobre aquellas variables ni se logra conmover en ellas, ya que acontecieron, de la misma manera que sus avíos.

El trabajo se está desarrollando con una perspectiva cuantitativa, esto calculó el nivel de correlación entre las inconstantes A y B siendo estas: Inteligencia emocional y Productividad laboral, para así determinar su aprobación o rechazo de esta a través de la hipótesis que se planteó en la investigación. Para Hernández, et al. (2014) refirieron que la observación cuantitativa ofrece la solución de pluralizar los resultados más largamente, otorga pareja sobre los fenó excepción de, al igual que un vertiente basado en conteos y dimensiones. Asimismo, promete una gran contingencia de duplicación y se centraliza en tantos concretos de tales anómalos, igualmente de que proporciona la representación entre enseñanza equivalentes.

Continuando con nuestra investigación donde se basó en una altura descriptivo correlacional el cual se estudió amabas variables, midiendo así de una forma

correlacional donde evidenciamos que el conocimiento emocional y la productividad profesional fue calculando con un utensilio de sondeo que brinda resultados con talante simbólico para su recurso del proyecto exploración.



Dónde:

M= 105 colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores-2021.

V₁= Exploración de Inteligencia emocional

V₂= Indagación de Productividad laboral

r = Agrupación entre variables. Coeficiente de correlación.

Bernal (2010) afirma que el análisis descriptivo es uno de los características o instrucciones más notorios y manejados en tales sabidurías que exponen, narran, reseñan, o asemejan historia, situaciones, rasgos, características en una sorpresa de exploración, o se delinean bienes, modelos, arquetipos, pautas, etcétera, no obstante no dan explicaciones o razones de las situaciones o fenomenal.

Bernal (2010) sostiene el análisis correlacional posee a modo propósituado demostrar o inspeccionar la afinidad de asociarse las variables o efectos de variables. De pacto con el autor, uno de los tantos significativos, explica que exista la crítica de la otra, en nuevas frases explora la asociación que relaciona las causales de su desarrollo es dato influyente notoriamente en un desarrollo en otro.

3.2 Variables y operacionalización

Variable uno, Inteligencia emocional Para Goleman (2016) describió a la competencia de aceptar nuestros oportunos sentimentalismos y los impropios, de animarnos y de regir perfectamente las emociones, en nosotros mismos y nuestros noviazgos. Relata capacidades adicionales, no obstante diferentes de la académica, las actividades estrictamente epistemológicas equilibradas por el C.I. Diversas personas de gran viveres literario, empero molestas de motivo entusiasta concluyen

atareando a los mandatos de elementos que tienen un C.I. omitido sin embargo mayor cordura emocional.

Variabes dos, productividad laboral para el autor, Gutiérrez (2014) destaca la productividad está relacionada con los efectos que logran en un recurso o un método, por lo que acrecentar la producción es conseguir superiores efectos, motivo del patrimonio para formar grandes resultados logrados donde se puedan medir en componentes provocadas, fragmentos ofrecidos o en beneficios, mientras que los principios empleados logran ponderar por referencia de colaboradores, derecho común desgastada, periodos automática. En terceras palabras la cala de la fabricación consecuencia de evaluar perfectamente la riqueza, empleados para originar u romper ciertos resultados.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Percepción Emocional	Autoconocimiento			
	Observación intuitiva	1-2	Siempre	Buena
	Expresión Emocional	3-4		(64-80)
		5-6	Casi siempre	
Comprensión Emocional	Empatía	7-8		
	Flexibilidad ante los cambios	9-10	Algunas veces	Regular (49-63)
Regulación emocional	Dominio Emocional			
	Trabajo en equipo	11-12		
	Solución de conflictos	13-14	Casi nunca	
		15-16	Nunca	Mala (16-48)

Elaboración: Ore (2020)

Tabla 2*Operacionalización de la variable Productividad.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Competencial laborales	Conocimiento	1-2		
	Habilidades	3-4	Siempre	Buena (72-90)
	Experiencias	5-6	Casi siempre	
Eficacia	Logro de objetivos	7-8		
	Entendimiento del puesto	9-10		
	Satisfacción laboral	11-12	Algunas veces	Regular (55-71)
Eficiencia	Responsabilidad del talento humano			
	Liderazgo	13-14		
	Identificación con las organización	15-16	Casi nunca	
		17-18	Nunca	Mala (18-54)

Fuente: Ore (2020)

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Para realizar la averiguación correspondiente sobre la localidad de la empresa privada Retail estuvo dotada por 105 colaboradores quienes pertenecen a la unidad de negocio de la empresa privada Retail Miraflores-2021, dicha población para el estudio fue finita.

Para Ramirez (2012) refiere que la población compone el conjunto de medidas que modo elemento de partida de exploración por asistencia, se refiere a todos los elementos que en manera personal podrían ser cubiertos en la exploración. El asiento lo define el impasible designio principal del análisis y no estricto su demarcación o metas territoriales, u otros rasgos individuales. Así mismo, Bernal (2010) definió la población como el clan de todos los factores a los cuales se relata a la indagación

Muestra: Hernández, et al. (2014) destacaron que es un subgrupo de la entrada de una población sobre el se recogieran fundamentos, que posee para especificar y concretar anticipadamente con aclaración, asimismo debe ser distintivo de la localidad.

Muestreo: No aplica

Unidad de análisis: Consideramos como proporción para analizar a todos los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa privada Retail Miraflores – 2021, el cual se realizó usando una herramienta de encuestas para recolectar toda la información necesaria para ambas variables de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Una técnica usada, fue la encuesta, donde cada componente principal en la construcción del estudio, nos permitió obtener la información para presentarse a conseguir su último impulso para su seguridad del utensilio con el objetivo de asignar el resultado debido a la dificultad en la ciudad investigada. La información fue conseguida por ámbito del estudio mediante sus respuestas orales o plasmadas en las encuestas.

De acuerdo a Bernal (2010) en la coyuntura del estudio efectiva hay gran diversidad de metodologías o materiales para la recogida de información en busca de la labor de campo hacia una concluyente investigación .

Instrumento: La herramienta utilizada fue el cuestionario, el cual permitió medir la percepción de los colaboradores respecto a las variables en estudio las cuales fueron valoradas por una escala de Likert.

De acuerdo a Hernandez et al. (2014) el cuestionario es considerado una herramienta de búsqueda que utiliza el investigador para guardar la información de fichas o carpeta que tienen en intelecto de búsquedas de la herramienta de la percepción que representan valores visibles de conceptos abstractos. Una provisión investigada y beneficiosa es aquel que busca fichas visibles que personifican efectivamente las percepciones de las variables.

Validez: El instrumento de medida para la reciente investigación estará sometido al juicio de eficacia de tres (03) docentes de la Universidad César Vallejo; expertos que reconocieron y revisaron minuciosa las variables : conocimiento emocional y productividad laboral con el fin de nuestro objetivo de llegar a la validación de la herramienta de control.

Por otro lado Hernandez et al. (2014) en cuanto a mayor certeza de eficacia del resumen, validez es el criterio de competencia de constructo haya una herramienta de exactitud, se estirará a constituir las variables que procura medir.

Tabla 3*Relación de validadores*

Validador	Resultado	Grado Académico
Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Doctora	Aplicable
Fernando Hurtado Ganosa	Doctor	Aplicable
Eduardo López Quispe	Doctor	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento (Anexo 3)

Confiabilidad: Determinamos y cuantificamos el nivel de confiabilidad de nuestro estudio donde se empleo la estadística Alfa de Crombrach, establecida en la adaptación de la herramienta a 105 colaboradores, la muestra fue trabajada. Con la información obtenida se generó una matriz de datos excel donde se exporto, analizo en el software SPSS V25.

Bernal, (2010) afirmó sobre la confiabilidad de una investigación se relata a la firmeza de apreciaciones logradas por los propios sujetos. Cuando se las explora en diferentes momentos con los idénticos estudios, es decir el aparato arroja medidas adecuados que uno investiga.

Tabla 4*Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Crombach General*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	34

Elaboración: Autor, Ore Quijano Judith

De acuerdo a la variable inteligencia emocional, está formado de 34 ítems y al objeto procesado ofreció el efecto para el Alfa de Cronbach de 0,976. En consecuencia a este resulta se dedujo que el aparato fue de grado magnífico y por ello trabajador en cifra a su confiabilidad.

Escala: V1 inteligencia emocional

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	16

Elaboración: Autor, Ore Quijano Judith

Para la variable inteligencia emocional, investigación conformada de 16 ítems para procesarlos arrojó el efecto para el Alfa de Cronbach de 0,946. En base a esta emoción se deduce que la herramienta fue nivel magnífico y por ello diligente en informe a su confiabilidad.

Escala: V2 Productividad laboral

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de la variable Productividad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	18

Elaboración: Autor, Ore Quijano Judith

Para la variable productividad laboral, búsqueda conformada de 18 ítems y al ser procesados proyectó el efecto para el Alfa de Cronbach de 0,946. En consecuencia a este efecto se concluye que el aparato fue de nivel magnífico y por ello arduo en dato a su confiabilidad.

3.5 Procedimientos

La presente estudio iniciamos buscando un análisis de la existencia problemática de la empresa privada Cencosud Retail Perú S.A., luego determinamos sus variables cualitativas que los estudiamos un encuadre cuantitativo donde se estableció la relación entre ellas; las variables serán conocimiento emocional y producción laboral. Prosiguiendo con sugerir la preocupación franco y los específicos luego seguiremos con la justificación, teórica, practico, social y metodológico, donde culminaremos en el primer capítulo planteando los objetivos e hipótesis.

Para el segundo capítulo detallamos las labores anteriores como internacionales y nacionales que nos apoyaron y ofrecieron diagnósticos de su singularidad de investigación, procedemos a proceder el escenario teórico, adonde se citaron a autores reconocidos con mucha trayectoria que ayudaran a especificar entendiendo mejor las variables.

Continuando con la tercera parte del contenido de prospección, haremos saber el ejemplar, boceto, ajuste y rango de observación que utilizamos para el programa. Mientras se escribió la matriz de Operacionalización de las variables que nos someten a mudar las percepciones neutras a componentes de medida. Posteriormente se delimito la población. Así mismo definiremos el rango de confiabilidad con el software SPSS25, alfa de Crombach ejecutando con antelación el intento que contenía los ítems por volumen. Esta indicación intento elaborarnos aplicando una escala de Likert. Terminaremos en este capítulo redactando los procedimientos, método de prospección de datos y el punto de vista ético.

Siguiendo el estudio se analizó la información ganada, implementada con la investigación donde se obtendrán los efectos que serán indicados en gráficos y figuras la interpretación es para examinar y proceder, mientras presentaremos el resultado, conclusiones y las recomendaciones adecuadas de la investigación.

Por consiguiente redactamos las antecedentes usadas para el proceso de nuestro análisis, utilizamos las normas APA 7ma edición donde adjuntaremos anexos de la investigación realizada.

3.6 Método de análisis de datos

En nuestro progreso de averiguación presentado aplicamos la estadística descriptiva e cual reseña las técnicas de obtención, representación, visualización y sinopsis de los datos, donde presentaremos en gráficos y numéricos, refieren los autores, Hernández et al. (2014) para examinar los fichas, en los métodos mixtos el investigador confía en los instrucciones normalizados y cuantitativos de la misma manera que en los cualitativos, también de investigación compuestos. La votación de métodos y modeladores de estudio también se relaciona con el planteamiento del inquietud, el segmento de bosquejo y tácticas electas para las programaciones.

Del mismo modo empleamos el metodo inferencial donde se elaboro la prueba de normalidad que inidco que software estadistico usaremos. Para la investigacion no existio la distribuin adecuada por ende usamos el coeficinete de Rho Sperman donde

contrastamos ambas hipótesis la general y específica, donde los autores Hernández et al. (2014) una vez que se obtienen los resultados de los análisis cuantitativos, cualitativos y mixtos, los intelectuales o pensadoras descienden a desplegar las deducciones, acotaciones y desenlaces en la discusión.

3.7 Aspectos éticos

Nuestra simultánea investigación fue desarrollada con mucho honor a las normas éticas y morales de la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como obligatoriedad el conocimiento de la verdad y decoro para que sea original, donde se respetó a las teorías involucradas siendo destacados y referenciados admisiblemente con las pautas APA. después de esto se narró con el recibimiento de la entidad Cencosud Retail Perú S.A. dónde recolectaremos la información de sus colaboradores, donde se acatará con su debida documentación individual e identidad compromiso ser confidencial, dónde otorgara verismo del resultado; con el pacto para esquivar ser manipulados ni traidor por ninguna seso ni litigio. A su vez asumiremos el pacto la misión, compartiendo el resultado de nuestra observación para la ternera en la dirección de fortuna humanos de la empresa. Como detallamos párrafos anteriores respetamos enormemente los conocimientos éticos de no beneficio alguno, y la justicia.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción

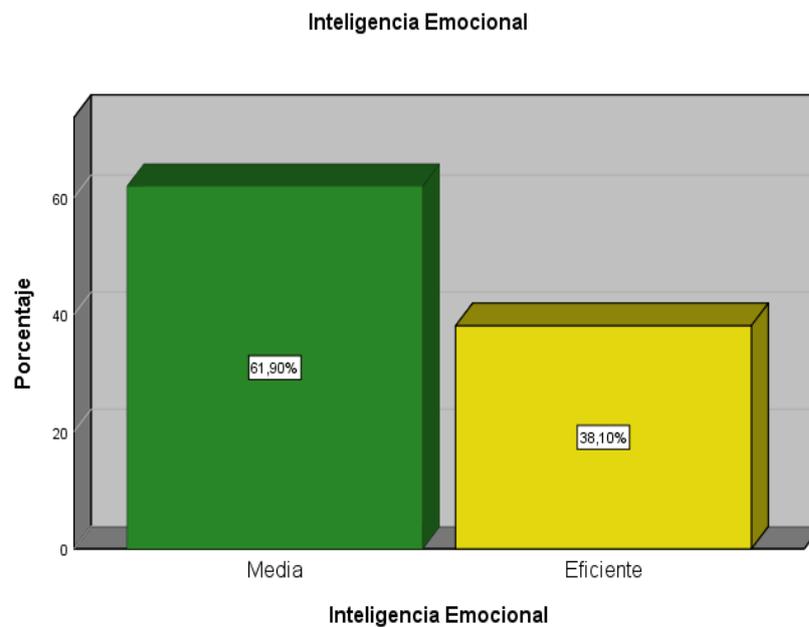
Tabla 7

Inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa privada Retail

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	65	61.9
	Eficiente	40	38.1
	Total	105	100.0

Figura 1

Nivel de la Inteligencia emocional



Interpretación: Como se observa en la tabla 7 y figura 1, desde la percepción de los colaboradores, la inteligencia emocional en un nivel de media representa el 61,90% y Eficiente un 38,10%.

Tabla 8

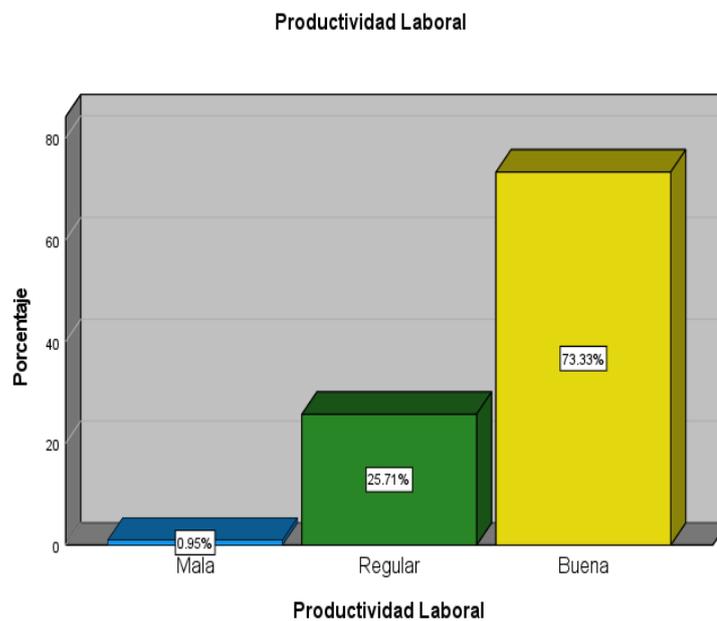
Productividad laboral en los colaboradores de la empresa privada Retail

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	1.0
	Regular	27	25.7
	Buena	77	73.3
	Total	105	100.0

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de la Productividad Laboral



Interpretación: Podemos observar en la tabla 8 y figura 2, desde la percepción de los colaboradores, la productividad laboral en un nivel de malo representa el 0,95%, regular un 25,71% y buena un 73,33%.

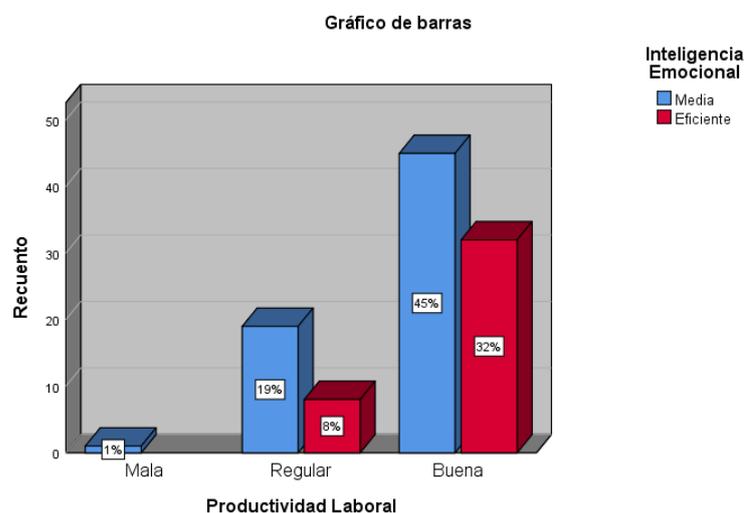
Tabla 9

Inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de la empresa privada Retail.

		Inteligencia emocional		
		Media	Eficiente	Total
Mala	Recuento	1	0	1
	% dentro de PL	100.0%	0.0%	100.0%
	% dentro de IE	1.5%	0.0%	1.0%
Productividad Laboral Regular	Recuento	19	8	27
	% dentro de PL	70.4%	29.6%	100.0%
	% dentro de IE	29.2%	20.0%	25.7%
Buena	Recuento	45	32	77
	% dentro de PL	58.4%	41.6%	100.0%
	% dentro de IE	69.2%	80.0%	73.3%
Total	Recuento	65	40	105
	% dentro de PL	61.9%	38.1%	100.0%
	% dentro de IE	100.0%	100.0%	100.0%

Figura 3

Barras agrupadas de la inteligencia emocional y productividad laboral



Interpretación: Para el resultado de la tabla 9 y figura 3, la productividad laboral en un nivel mala, el 1% de colaboradores percibe que la inteligencia emocional es media; por otro lado, la productividad laboral en un nivel regular, el 19% percibe que la inteligencia emocional es media; así mismo, la productividad laboral en un nivel bueno, el 45% percibe que la inteligencia emocional es media.

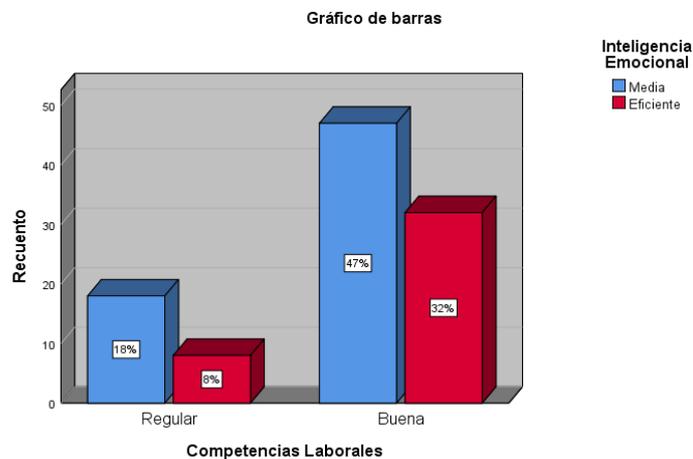
Tabla 10

Inteligencia emocional y competencias laborales en los colaboradores de la empresa privada Retail

			Inteligencia Emocional		
			Media	Eficiente	Total
Competencias Laborales	Regular	Recuento	18	8	26
		% dentro de CP	69,2%	30,8%	100,0%
		% dentro de IE	27,7%	20,0%	24,8%
	Buena	Recuento	47	32	79
		% dentro de CP	59,5%	40,5%	100,0%
		% dentro de IE	72,3%	80,0%	75,2%
Total	Recuento	65	40	105	
	% dentro de IE	61,9%	38,1%	100,0%	
	% dentro de CL	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 4

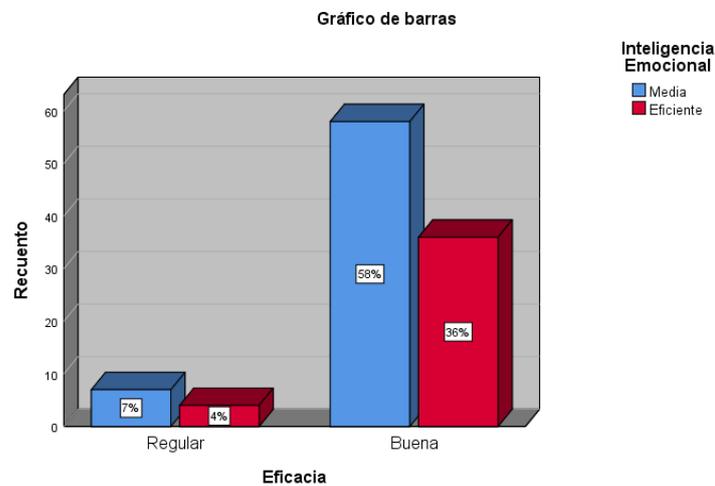
Barras agrupadas de la inteligencia emocional y competencias laborales



Interpretación: Podemos detallar en la tabla 10 y figura 4, la competencia laboral en un nivel regular, el 18% de colaboradores aprecia que la inteligencia emocional es media; de lado contrario, la competencia laboral en un nivel bueno, el 47% percibe que la inteligencia emocional es media.

Tabla 11*Inteligencia emocional y eficacia en los colaboradores de la empresa privada Retail*

		Inteligencia Emocional			
		Media	Eficiente	Total	
Eficacia	Regular	Recuento	7	4	11
		% dentro de Eficacia	63,6%	36,4%	100,0%
		% dentro de IE	10,8%	10,0%	10,5%
	Buena	Recuento	58	36	94
		% dentro de Eficacia	61,7%	38,3%	100,0%
		% dentro de IE	89,2%	90,0%	89,5%
Total		Recuento	65	40	105
		% dentro de Eficacia	61,9%	38,1%	100,0%
		% dentro de IE	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 5*Barras agrupadas de la inteligencia emocional y eficacia*

Interpretación: En consecuencia en la tabla 11 y figura 5, la eficacia en un nivel regular, el 7% de colaboradores percibe que la inteligencia emocional es media; por otro lado, la eficacia en un nivel bueno, el 58% percibe que la inteligencia emocional es media.

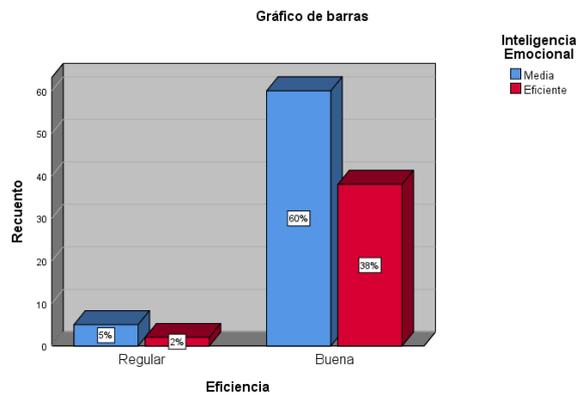
Tabla 12

Inteligencia emocional y eficiencia en los colaboradores de la empresa privada Retail

			Inteligencia Emocional			
			Media	Eficiente	Total	
Eficiencia	Regular	Recuento	5	2	7	
		% dentro de ND3	71,4%	28,6%	100,0%	
			% dentro de NV1	7,7%	5,0%	6,7%
	Buena	Recuento	60	38	98	
% dentro de ND3		61,2%	38,8%	100,0%		
		% dentro de NV1	92,3%	95,0%	93,3%	
Total	Recuento	65	40	105		
			% dentro de ND3	61,9%	38,1%	100,0%
			% dentro de NV1	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 6

Barras agrupadas de la inteligencia emocional y eficiencia



Interpretación: Para nuestra tabla 12 y figura 6, la eficiencia en un nivel regular, el 5% de colaboradores percibe que la inteligencia emocional es media; por otro lado, la eficacia en un nivel bueno, el 60% percibe que la inteligencia emocional es media.

4.2. Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 13

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Inteligencia emocional	Productividad laboral
N		105	105
Parámetros normales ^{a,b}	Media	84,1013	75,3386
	Desv. Desviación	15,53121	17,65685
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,067	,111
	Positivo	,075	,053
	Negativo	-,067	-,111
Estadístico de prueba		3,067	1,112
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, indican que las variables, presentan un valor $p=0.000 < 0.005$, por lo que se rechaza la Ho para concluir que los datos de las variables no provienen de una distribución normal, por lo que para la prueba de hipótesis se empleara el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

4.3. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) Y, se acepta Ha

Hipótesis general

Existe relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores - 2021

Hipótesis Nula

No existe relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores – 2021

Tabla 14

Correlación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral

		Inteligencia Emocional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	.532
		Sig. (bilateral)	.000
		N	105
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	105

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

Interpretación: La capacidad de relación Rho de Spearman de 0.532, señala una relación positiva existente entre las variables de investigación, también se halla en un nivel de correlación moderada, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: Existe relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores - 2021.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Hipótesis Nula

No consta correspondencia significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Tabla 15

Correlación entre la inteligencia emocional y dimensión competencias laborales

		Inteligencia Emocional	Competencias laborales
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.519
		N	105
	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	.519
		Sig. (bilateral)	.000
		N	105

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

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.519, señala que existe un vínculo positivo entre las variables de investigación, también se encuentra en un nivel de correlación moderada, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Tabla 16*Correlación entre la inteligencia emocional y dimensión eficacia*

		Inteligencia Emocional	Eficacia
Rho de Spearman	Inteligencia	Coefficiente de correlación	1.000
	Emocional	Sig. (bilateral)	.324
		N	.000
	Eficacia	Coefficiente de correlación	105
		Sig. (bilateral)	105
		N	.000

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

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.324, dice que consta una relación verdadera entre las variables de investigación, también se halla en un nivel de correlación baja, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

Tabla 17*Correlación entre la inteligencia emocional y dimensión eficiencia*

		Inteligencia Emocional	Eficiencia
Rho de Spearman	Inteligencia	Coeficiente de correlación	1.000
	Emocional	Sig. (bilateral)	.416
		N	105
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	.416
		Sig. (bilateral)	.000
		N	105

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

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.416, demuestra que está en una relación positiva entre las variables de investigación, asimismo se localiza en un nivel de correlación baja, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021.

V. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados según el estudio de los resultados, en proporción al objetivo general, el efecto de la capacidad de semejanza Rho de Spearman de 0.532, demostró que consta una correspondencia verdadera entre las variables de investigación, además se halla en un nivel de similitud contenida, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (crecidamente demostrativa), rechazándose la hipótesis nula y se accede a la hipótesis general: Existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad profesional en los contribuyentes de una compañía privada Retail Miraflores – 2021; estos resultados, se alcanzan con el estudio de Cassinelli (2019) quien encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales con un valor de $r = 0,569$ y $P < 0,01$, siendo muy significativa. Asimismo, teóricamente están respaldado por lo mostrado por Orejudo et al. (2014), la inteligencia emocional, de acuerdo a su teoría de Goleman; la cual refiere que es la validez de examinar nuestros típicos sentimientos y los extraños, de estimular y de conducir acertadamente las impresiones, en nosotros igual y nuestros acompañamientos, (Goleman 2016) quienes consideran que la sabiduría emocional es un conjunto de capacidades para notar, apreciar y manifestar los sentimientos con precisión; además, de crear sentimientos que posibiliten el raciocinio, comprender el sentimiento y el razonamiento emocional. Por otro lado, Oliveros (2018) en cuanto a la prospección del aspecto sobre ininteligencia emocional que refiere Bizquerra podría decirse que la buena rutina y recurso debido de la cordura emocional que ofrece el sujeto la posibilidad de amplificar y mejorar su muestra de ánimo.

Respecto al primer objetivo, el efecto de la capacidad de correlación Rho de Spearman de 0.519, demuestra y concurre la correspondencia positiva entre las variables de investigación, igualmente se halla en un nivel de similitud contenida, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis cancelada y se admite la hipótesis detalla 1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la longitud en competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021. Los resultados se asemejan a la investigación realizada por Quispe & Tolentino (2020) quienes hallaron una asociación entre la Inteligencia Emocional y la productividad de la clasificación con una semejanza de

Pearson de 0.634 con un nivel de error de 0.01. Asimismo, teóricamente se respalda en lo afirmado por Martínez (2020) quien consideró que la productividad es muy significativa porque conseguimos o bien ampliar la elaboración manejando los parecidos recursos y así satisfacer más necesidades, o bien conseguir los semejantes bienes, pero utilizando menos recursos (por ejemplo, trabajando menos horas). La teoría de Robbins & Coulter, (2014) la palabra productividad se cuenta al conjunto de bienes y servicios emanados para ser fraccionada entre las materias precisas para formar ese nivel de producción. Tanto las organizaciones como sus unidades de trabajo individuales desean ser productivas. Su intención es promover el mayor aumento de bienes y servicios manejando la menor cantidad de insumos. Del mismo modo Castillo (2018) que su objetivo es reconocer la interacción entre la motivación gremial y la productividad es la fuerza de ventas. Al final, se concluyó que, según las metas propuestos, se estableció la interacción significativa entre la motivación gremial y la productividad. Afirma Okeke & Akpua (2019) la gestión del desempeño tiene un afectación significativa en la producción de los colaboradores en la industria.

Respecto al segundo objetivo, el resultado del coeficiente de similitud Rho de Spearman de 0.324, indica que consta una reciprocidad positiva entre las variables de investigación, al mismo tiempo se halla en un nivel de correlación baja, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2: Existe relación vital entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de la variable productividad profesional en los contribuyentes de una compañía particular Retail del distrito de Miraflores – 2021. Estos resultados almacenan relación con la investigación de Romero (2020) quien demostró que existe interacción entre clima organizacional y la productividad de los ayudantes del espacio de elaboración de ladrillo de la organización Cerámicos, resultado obtenido por la prueba chi cuadrado con un costo de 61,47 y una significancia de 0.00. También refiere Gutiérrez (2014) que la eficacia es el rango en que se ejecutan las acciones proyectadas para alcanzar los resultados calculados.

Finalmente, en relación al tercer objetivo, el resultado del capacidad de correlación Rho de Spearman de 0.416, indica que existe una relación positiva entre las variables de investigación, conjuntamente se localiza en un nivel de similitud baja, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo),

rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3: Existe un vínculo significativo entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021. Estos resultados, son respaldados teóricamente Gutiérrez (2014) quien mencionó que la eficiencia es la afinidad entre el resultado adquirido y la fortuna utilizada, evitando que no haya desecho de recursos; por otro lado, se puede ser competente y no difundir sus obras, por lo que es necesario que los objetivos planteados deben ser trascendentes y éstos se deben conseguir en periodo establecido.

VI. CONCLUSIONES

1. La actual investigación respecto a la hipótesis general, demostró que concurre una relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores – 2021, siendo que el coeficiente de reciprocidad de Spearman de 0.569, demostró una correlación positiva media entre las variables.

2. La actual investigación perteneciente a la hipótesis específica 1, demostró que existe concordancia significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión, capacidades laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman de 0.519, manifestó una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y la dimensión competencias laborales.

3. La actual investigación respecto a la hipótesis específica 2, demostró que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021, yaciendo que el coeficiente de correlación de Spearman de 0.324, demostró una correlación positiva disminuida entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia.

4. La presente investigación respecto a la hipótesis específica 3, demostró que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de la variable productividad profesional en los contribuyentes de una compañía particular Retail del distrito de Miraflores – 2021, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman de 0.416, demostró una correlación positiva baja entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia.

VII. RECOMENDACIONES

Para la presente investigación, plantearemos las siguientes recomendaciones con relación a los resultados logrados:

1. Se recomienda al Gerente de tienda Retail Miraflores en concordancia a las variables inteligencia emocional y productividad laboral, efectuar una capacitación general de la compañía privada Retail para poder efectuar tácticas para optimizar el clima organizacional en pos de operar fructuosamente el progreso de la inteligencia emocional en los contribuyentes de las distintas secciones de la tienda para conseguir resultados prósperos en la productividad laboral con frecuencia.

2. Se sugiere para nuestra dimensión competencias laborales, crear talleres direccionados sobre la inteligencia emocional para las áreas administrativas y operativas de tienda para que aumenten, a su vez fortifique los conocimientos y logren apreciar las destrezas personales que tienen cada uno de ellos para que así consigan contribuir doctrinas transformadoras y acentuar en sus lugares de trabajos.

3. Se recomienda en proporción para la dimensión eficacia, realizar en la empresa Retail Miraflores una información de 360° con el propósito que los colaboradores de toda la tienda posean comprensión de los objetivos corporativos para que así aumenten el resultado por ende también acorten posibles problemas creados por una frágil comunicación entre las distintas secciones, para obtener una agrupación entre todos y llegar a los objetivos.

4. Se sugiere en relación a la dimensión eficiencia, manejar una mejor manera la estimulación en la compañía, tanto intrínseca como extrínseca de la aptitud humana para que ellos observen el reconocimiento de su trabajo cotidiano en proporción a la eficiencia que manifiestan en sus acciones profesionales.

REFERENCIAS

- Alva, Y. & Chavez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019* (Tesis Lima).
- Azwar, M., Abdul A. & Rum, M. (2021) Comparison of Emotional Intelligence, Self-Development, Decision for Selecting a Profession and Work Productivity between Librarian with Education in Library Science and Inpassing Librarian in Indonesia. *DigitalCommons@University of Nebraska - Lincoln*. Lincoln, Nebraska [DigitalCommons@University
https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4576](https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4576)
- Bandi S. & Chauhan, N. (2019). Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance. *ISBR Management Journal*, 1(4)
<https://file:///D:/7%20PROYECTO%20DE%20TESIS%202021-%202022/10%20Art.%20Ingles%205%20BANDI,%20CHAHUAN%20EFFECT-OF-EMOTIONAL-INTELLIGENCE-ON-EMPLOYEE-PERFORMANCE.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Colombia, Colombia: Tercera Edición Ebook.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Colombia, Colombia: Tercera Edición Ebook- Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Colombia, Colombia: Edición Ebook - Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica* (Vol. 3). Bogota, Colombia: Tercera Edición Ebook.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Colombia, Colombia: Tercera Edición Ebook.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Colombia: Tercera Edición Ebook.
- Carlsson, A. & Lyrbäck, L. (2019). *The Dark Side of Emotional Intelligence within a Company Context*. JÖNKÖPING UNIVERSYTE - Business Administration - Management. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1319074/FULLTEXT01.pdf>
- Carolyn, M., Jiang, Y., & Roy, L., (2020). *Emotional Intelligence Predicts Academic Performance: A Meta-Analysis*. *American Psychological Association*, Vol. 146,(No. 2), 150–186 ISSN: 0033-2909 <http://dx.doi.org/10.1037/bul0000219>
- Cassinelli, I. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa transportes línea s.a. trujillo - 2019*. (Tesis, Universidad Privada del norte, Trujillo Perú) <file:///F:/7%20PROYECTO%20DE%20TESIS%202021-%202022/1%20Nacionales/Int.%20Emoc.%20Cassinelli%20Doig>,
- Castillo, J. L. (2018). *Motivación laboral y Productividad de la fuerza de ventas de*. (Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú)
- Céspedes, N., Lavado, P. & Ramírez, N. (2020). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. (Tesis Maestría, Universidad del Pacífico Lima Perú).
- Checa, L. F.(2018). *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo – 2017*. (Tesis, Universidad Particular de Chiclayo Perú).
- Chuan, S., Falahat, M. & Su, Y. (2019). *Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia*. *International Journal of Higher Education*, Vol. 9(No. 1), 1 - 12. doi:<https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Côté, S. (2019). *Emotional Intelligence in Organizations*. First published online as a Review in Advance on, 459-488 <file:///D:/7%20PROYECTO%20DE%20TESIS%202021-%202022/11%20Art%20Ingles%206%20%20COTE%20annurev-orgpsych-031413-091233.pdf>
- Gaby, E. C., & Luis, G. M. (2019). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad nacional de Huancavelica, sede central - año 2018*. (Tesis, Huancavelica Perú).

- Gadner, H. (2014). *Las Inteligencias Múltiples Estructura de la mente* (Vol. 6ta Edición). Colombia, Colombia, Colombia: Basic books. <http://www.fec.com.ce>
- García, R. (2020). *La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá*. (Tesis Maestria, Universidad EAN, Bogotá, Colombia)
- Gestión, (2021). <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>. (Redaccon diario Gestión) <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>
- Gen, G., & Abdul, N. (2021). The Influence of Emotional Intelligence and Coping Strategies on Employee Productivity Performance During COVID-19 Pandemic. *02, 01, 485-498. MALAYSIA: publisher.uthm.edu.my/periodicals/index.php/rmtb. doi:10.30880/rmtb*
- Goleman, D. (2016). *La inteligencia emocional en las empresas* (Vol. 6). Buenos aires, Argentina: Bantam Books.
- Goleman, D. (2016). *La Inteligencia Emocional en las Empresas* (Vol. 6). Buenos Aires, Buenos Aires, Aregntina: Bantam Books.
- Guartán A., Ollague J. & Torres K. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores 2. (Tesis, Universidad Técnica de Machala, Machala - Ecuador. Ecuador). DIGITAL PUBLISHR - ECUADOR. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>*
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad Y Productividad* (Vol. 4). (S. D. McGraw-Hill/Interamericana editores, Ed.) Mexico D.F., Mexico: McGraw Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 06). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología De la investigación* (Vol. 6). Mexico, Meico DF, Mexico: McGraw Hill Interamericana editores S.A.
- Hernandez, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico, Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metrodoloía de la investigación* (Vol. 6). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6ta edición). Colombia, Colombia: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Khanh, H., Nhat, B., Tushar, H., & Nhu, T. (2020) *The Effect of Emotional intelligence on turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam*. 2, 1 - 25. Vietnam, Vietnam: Sustainability Article. doi:10.3390/su12051857
- Machová, R., Zsigmond, T., Lazányi, K., & Krepszová, V. (2020). *Generations and Emotional Intelligence A Pilot Study*. 17, 5. Budapest,, Hungary: Accelerating the world's research. doi:21.945/ 01
- Martínez, J. (2020). <http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html>. <http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html>:
- Minh, P., & Mehtha, P. (2016). *Mejore su negocio- Recurso humano y la productividad* (Organización Internacional del Trabajo 2016 ed., Vol. 1). Ginebra: OIT.
- Mora, H. (2018). *Sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, lima, 2018*. (Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú)
- Musich, A. (2020). *Productividad competitividad empresas - Los engranajes del crecimiento*. Buenos Aires, Argentina: Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas, 2020.
- Okeke, n. Onyekwelu, n., & Akpua, J. (2019). *Performance management and employee productivity in selected large organizations in south-east, nigeria*. *journal of business management*, 5(3), 57 - 69. file:///D:/7%20PROYECTO%20DE%20TESIS%202021-%202022/12%20Art.%20Ingles%209%20OKEKE,%20AKUPUA%202756-Article%20Text-6116-1-10-20190402.pdf
- Oliveros, V. (2018). *La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra*. *Redalyc*, 42(93), 95 - 106. <https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/376157736006.pdf>
- Orejudo, S., Royo, F., Soler, J., & Aparicio L. (2014). *La Inteligencia Emocional y Binestar* (Vol. 1). (U. d. Zaragoza, Ed.) Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza, https://www.psicoragon.es/sites/default/files/libro_inteligenciareducido.pdf

- Quispe, S. , & Tolentino, S. (2020). *Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizada de Claro en lima metropolitana 2020*. (Tesis Universidad Tecnologica del Perú).
- Ramirez, A. (2012). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 1). Bogotá, Colombia: Universidad Pontificia Universidad Javeriana.
- Raucha, E., Linderb, C., & Dallasega, P. (2020). *Anthropocentric perspective of production before and within Industry 4.0*. 1 - 15. Bolzano, Italy, Italy: El Sevier. doi:10.1016/j.cie.2019.01.018
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Vol. 12). (B.Hernández, Ed.) Mexico, Naucalpan Juárez, Juárez: Pearson. doi: ISBN: 978-607-32-2767-4
- Romero, R. (2020). *Relación del clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área de producción de ladrillo de la empresa Cerámicos Lambayeque de la ciudad de Chiclayo, 2020*. (Tesis Universidad Pedro Ruiz Gallo, Tumbes, Lambayeque Perú)
- Salovey, P., & Mayer J., (2018). *La inteligencia emocional forma parte del ser humano*, <https://sites.google.com/site/tallerdeliderazgogama/unidad-3/modelo>
- Suleman, Q., Syed, A., Mahmood, Z., & Hussain, I. (2020). *Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction*:. 11(240), 1 - 14. Pakhtunkhwa, Pakistan: Frontiers in Psychology. doi:10.3389/fpsyg.2020.00240
- Vibhor, J., & Smrita, J., (2020). *An analysis for role of emotional intelligence in career success in commercial banks of India*. *Revista ESPACIOS. com*, 41(ISSN 0798 1015), 1 - 10. doi: 10.48082/espacios

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA RETAIL, MIRAFLORES - 2021						
AUTOR: Lic. EDINSON GERMÁN TORRES GUZMÁN						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores - 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021? ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021? ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021. Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021. Precisar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores – 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores – 2021. Existirá una relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail del distrito de Miraflores - 2021 Existió una relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de una empresa</p>	Variable 1: Inteligencia Emocional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Percepción emocional	Autoconocimiento Observación Intuitiva Expresión Emocional	1 2 3	Ordinal
			Comprensión emocional	Empatía Flexibilidad ante los cambios	4 5	
			Regulación emocional	Dominio emocional Trabajo en equipo Solución de conflictos	6 7 8	
			Variable 2: Productividad Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Competencias laborales	Conocimiento Habilidades Experiencias	9 10 11	Ordinal
			Eficacia	Logro de objetivos Entendimiento del puesto Satisfacción laboral	12 13 14	
			Eficiencia	Responsabilidad del talento humano Liderazgo Identificación con la organización	15 16 17	

		privada Retail del distrito de Miraflores - 2021				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p>TIPO: Investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>MÉTODO: Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 105 Colaboradores</p> <p>TIPO DE MUESTRA: no aplica</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Todos los colaboradores de la tienda Retail Miraflores</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ore Quijano, Judith</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Variable 2: Productividad Laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ore Quijano, Judith</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se presentarán tablas de contingencia y gráficos para la presentación de los resultados de las dimensiones.</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Moderada</p> <p>Rho Spearman:</p> <p>Inferencial:</p>			

Anexo 2 Operacionalización de las variables

Variable Inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Percepción Emocional	Autoconocimiento			
	Observación intuitiva	1-2	Siempre	Buena (64-80)
	Expresión Emocional	3-4	Casi siempre	
		5-6		
Comprensión Emocional	Empatía	7-8		Regular (49-63)
	Flexibilidad ante los cambios	9-10	Algunas veces	
Regulación emocional	Dominio Emocional			Mala (16-48)
	Trabajo en equipo	11-12	Casi nunca	
	Solución de conflictos	13-14		
		15-16	Nunca	

Variable Productividad Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Competencial laborales	Conocimiento	1-2		Buena (72-90)
	Habilidades	3-4	Siempre	
	Experiencias	5-6	Casi siempre	
Eficacia	Logro de objetivos	7-8		Regular (55-71)
	Entendimiento del puesto	9-10	Algunas veces	
	Satisfacción laboral	11-12		
Eficiencia	Responsabilidad del talento humano	13-14	Casi nunca	Mala (18-54)
	Liderazgo	15-16		
	Identificación con las organización	17-18	Nunca	

Anexo 3. Instrumentos de recojo de información

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL						N°:
Estimado colaborador(a): Se realizara esta pequeña encuesta, con uso netamente académico, por ello solicitamos su cordial apoyo, la información brindada será confidencial. INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la alternativa que usted considere la adecuada.						
INDICE		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Percepción Emocional	Autoconocimiento					
	1	¿Puede controlar sus sentimientos, sus emociones y sus estados de ánimo?				
	2	¿Considera el efecto que puede causar su comportamiento hacia los demás?				
	Observación Intuitiva					
	3	¿Suele notar posibles problemas mediante la observación?				
	4	¿Suele percibir intuitivamente cambios emocionales en los demás?				
	Expresión Emocional					
	5	¿Le resulta fácil expresar sus emociones y/o sentimientos?				
6	¿Se considera una persona segura de sí misma en la mayoría de situaciones?					
Comprensión Emocional	Empatía					
	7	¿Suele ponerse en el lugar de otra persona para tratar de entenderla?				
	8	¿Se considera lo suficientemente paciente para escuchar la opinión de los demás?				
	Flexibilidad ante los cambios					
	9	¿Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes?				
10	¿Tiene dificultades en realizar cambios en su vida laboral?					
Regulación Emocional	Dominio emocional					
	11	¿Logra mantener la calma ante situaciones difíciles?				
	12	¿Suele enojarse o frustrarse con facilidad ante una situación bajo presión?				
	Trabajo en Equipo					
	13	¿Considera usted que los objetivos se cumplen como equipo de trabajo y no de manera individual?				
	14	¿Considera usted que tienen una fluida comunicación en su equipo de trabajo?				
	Solución de conflictos					
	15	¿Se detiene a pensar para solucionar un problema?				
16	¿Considera la opinión de otras personas para resolver un problema?					

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL		N°:				
Estimado colaborador(a): Se realizara esta pequeña encuesta, con uso netamente académico, por ello solicitamos su cordial apoyo, la información brindada será confidencial. INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la alternativa que usted considere la adecuada.						
INDICE		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
Percepción Emocional	Conocimiento					
	1	¿La empresa le brinda capacitaciones constantes en relación a sus funciones?				
	2	¿Suele aplicar con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan?				
	Habilidades					
	3	¿Se le hace sencillo cumplir con sus tareas diarias?				
	4	¿Aporta soluciones creativas a los problemas laborales?				
Comprensión Emocional	Experiencia					
	5	¿Considera usted que para tener experiencia se necesita tener varios años en el puesto?				
	6	¿Usted cree que la experiencia es importante para cumplir su labor?				
	Logro de objetivos					
	7	¿Usted tiene conocimiento de los objetivos organizacionales?				
	8	¿Suele llegar a cumplir los objetivos que se le indican?				
Regulación Emocional	Entendimiento del puesto					
	9	¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?				
	10	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin supervisión recurrente?				
	Satisfacción Laboral					
	11	¿Usted percibe que las condiciones laborales (salario, horarios, beneficios) son satisfactorias?				
	12	¿Se siente satisfecho como trabajador de la empresa?				
Regulación Emocional	Responsabilidad del talento humano					
	13	¿Su grado de responsabilidad laboral está acorde a su capacidad profesional?				
	14	¿Usted como colaborador cumple todas las responsabilidades que se le asigna?				
	Liderazgo					
	15	¿Suele desarrollarse con liderazgo y cooperación en sus labores?				
	16	¿Usted cree que existe un buen liderazgo y cooperación en su centro de labores?				
	Identificación con la organización					
	17	¿Usted suele sentirse identificado con la organización?				
18	¿Suele tener el mismo rendimiento y se adapta fácilmente a las políticas nuevas de la organización?					

Anexos 4 Validación de expertos.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre variable: Productividad laboral

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada retail Miraflores - 2021

VARIABLE QUE EVALÚA:

Productividad Laboral

DIRIGIDO A:

Inteligencia emocional y Productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores - 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Jénica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. En Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 09936465

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Percepción emocional							
1	¿Puede controlar sus sentimientos, sus emociones y sus estados de ánimo?	x		x		x		
2	¿Considera el efecto que puede causar su comportamiento hacia los demás?	x		x		x		
3	¿Suele notar posibles problemas mediante la observación?	x		x		x		
4	¿Suele percibir intuitivamente cambios emocionales en los demás?	x		x		x		
5	¿Le resulta fácil expresar sus emociones y/o sentimientos?	x		x		x		
6	¿Se considera una persona segura de sí misma en la mayoría de situaciones?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Comprensión emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Suele ponerse en el lugar de otra persona para tratar de entenderla?	x		x		x		
8	¿Se considera lo suficientemente paciente para escuchar la opinión de los demás?	x		x		x		
9	¿Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes?	x		x		x		
10	¿Tiene dificultades en realizar cambios en su vida laboral?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Regulación emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Logra mantener la calma ante situaciones difíciles?	x		x		x		
12	¿Suele enojarse o frustrarse con facilidad ante una situación bajo presión?	x		x		x		

13	¿Considera usted que los objetivos se cumplen como equipo de trabajo y no de manera individual?	x		x		x		
14	¿Considera usted que tienen una fluida comunicación en su equipo de trabajo?	x		x		x		
15	¿Se detiene a pensar para solucionar un problema?	x		x		x		
16	¿Considera la opinión de otras personas para resolver un problema?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jènica

DNI: 09936465

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

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

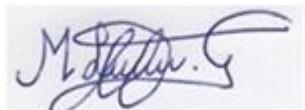
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Grado y Especialidad del validador: Dra. En

Administración de la Educación

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

San Juan de Lurigancho, 12 de octubre de 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa le brinda capacitaciones constantes en relación a sus funciones?	x		x		x		
2	¿Suele aplicar con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan?	x		x		x		
3	¿Se le hace sencillo cumplir con sus tareas diarias?	x		x		x		
4	¿Aporta soluciones creativas a los problemas laborales?	x		x		x		
5	¿Considera usted que para tener experiencia se necesita tener varios años en el puesto?	x		x		x		
6	¿Usted cree que la experiencia es importante para cumplir su labor?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted tiene conocimiento de los objetivos organizacionales?	x		x		x		
8	¿Suele llegar a cumplir los objetivos que se le indican?	x		x		x		
9	¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?	x		x		x		
10	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin supervisión recurrente?	x		x		x		
11	¿Usted percibe que las condiciones laborales (salario, horarios, beneficios) son satisfactorias?	x		x		x		
12	¿Se siente satisfecho como trabajador de la empresa?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Su grado de responsabilidad laboral está acorde a su capacidad profesional?	x		x		x		
14	¿Usted como colaborador cumple todas las responsabilidades que se le asigna?	x		x		x		

15	¿Suele desarrollarse con liderazgo y cooperación en sus labores?	x		x		x	
16	¿Usted cree que existe un buen liderazgo y cooperación en su centro de labores?	x		x		x	
17	¿Usted suele sentirse identificado con la organización?	x		x		x	
18	¿Suele tener el mismo rendimiento y se adapta fácilmente a las políticas nuevas de la organización?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica

DNI: 09936465

Grado y Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación

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

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

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

San Juan de Lurigancho, 12 de octubre de 2021

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



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de evaluación inteligencia emocional"

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada retail Miraflores – 2021

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia emocional

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

López Gulape Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10285584

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de evaluación Productividad laboral"

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada retail Miraflores – 2021

VARIABLE QUE EVALÚA:

Productividad Laboral

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de una empresa privada retail, Miraflores – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

López Gulsape Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10285584

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Percepción emocional							
1	¿Puede controlar sus sentimientos, sus emociones y sus estados de ánimo?	X		X		X		
2	¿Considera el efecto que puede causar su comportamiento hacia los demás?	X		X		X		
3	¿Suele notar posibles problemas mediante la observación?	X		X		X		
4	¿Suele percibir intuitivamente cambios emocionales en los demás?	X		X		X		
5	¿Le resulta fácil expresar sus emociones y/o sentimientos?	X		X		X		
6	¿Se considera una persona segura de sí misma en la mayoría de situaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comprensión emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Suele ponerse en el lugar de otra persona para tratar de entenderla?	X		X		X		
8	¿Se considera lo suficientemente paciente para escuchar la opinión de los demás?	X		X		X		
9	¿Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes?	X		X		X		
10	¿Tiene dificultades en realizar cambios en su vida laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Regulación emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Logra mantener la calma ante situaciones difíciles?	X		X		X		
12	¿Suele enojarse o frustrarse con facilidad ante una situación bajo presión?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los objetivos se cumplen como equipo de trabajo y no de manera individual?	X		X		X		

14	¿Considera usted que tienen una fluida comunicación en su equipo de trabajo?	X		X		X	
15	¿Se detiene a pensar para solucionar un problema?	X		X		X	
16	¿Considera la opinión de otras personas para resolver un problema?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: López Quispe Eduardo

DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

San Juan de Lurigancho 12 de octubre del 2021

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias laborales							
1	¿La empresa le brinda capacitaciones constantes en relación a sus funciones?	X		X		X		
2	¿Suele aplicar con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan?	X		X		X		
3	¿Se le hace sencillo cumplir con sus tareas diarias?	X		X		X		
4	¿Aporta soluciones creativas a los problemas laborales?	X		X		X		
5	¿Considera usted que para tener experiencia se necesita tener varios años en el puesto?	X		X		X		
6	¿Usted cree que la experiencia es importante para cumplir su labor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted tiene conocimiento de los objetivos organizacionales?	X		X		X		
8	¿Suele llegar a cumplir los objetivos que se le indican?	X		X		X		
9	¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?	X		X		X		
10	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin supervisión recurrente?	X		X		X		
11	¿Usted percibe que las condiciones laborales (salario, horarios, beneficios) son satisfactorias?	X		X		X		
12	¿Se siente satisfecho como trabajador de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Su grado de responsabilidad laboral está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X		
14	¿Usted como colaborador cumple todas las responsabilidades que se le asigna?	X		X		X		
15	¿Suele desarrollarse con liderazgo y cooperación en sus labores?	X		X		X		

16	¿Usted cree que existe un buen liderazgo y cooperación en su centro de labores?	X		X		X	
17	¿Usted suele sentirse identificado con la organización?	X		X		X	
18	¿Suele tener el mismo rendimiento y se adapta fácilmente a las políticas nuevas de la organización?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: López Quispe Eduardo

DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

San Juan de Lurigancho 12 de octubre del 2021



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de evaluación inteligencia emocional”

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada retail Miraflores – 2021

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia emocional

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

___ HURTADO GANOZA, FERNANDO ANTONIO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

_ DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN _____

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FERNANDO A HURTADO

DNI: 09301214

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de evaluación Productividad laboral”

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada retail Miraflores – 2021

VARIABLE QUE EVALÚA:

Productividad Laboral

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de una empresa privada retail, Miraflores – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HURTADO GANOZA,
FERNANDO ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FERNANDO A HURTADO GANOZA

DNI: 09301214.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Percepción emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Puede controlar sus sentimientos, sus emociones y sus estados de ánimo?	X		X		X		
2	¿Considera el efecto que puede causar su comportamiento hacia los demás?	X		X		X		
3	¿Suele notar posibles problemas mediante la observación?	X		X		X		
4	¿Suele percibir intuitivamente cambios emocionales en los demás?	X		X		X		
5	¿Le resulta fácil expresar sus emociones y/o sentimientos?	X		X		X		
6	¿Se considera una persona segura de sí misma en la mayoría de situaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comprensión emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Suele ponerse en el lugar de otra persona para tratar de entenderla?	X		X		X		
8	¿Se considera lo suficientemente paciente para escuchar la opinión de los demás?	X		X		X		
9	¿Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes?	X		X		X		
10	¿Tiene dificultades en realizar cambios en su vida laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Regulación emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Logra mantener la calma ante situaciones difíciles?	X		X		X		
12	¿Suele enojarse o frustrarse con facilidad ante una situación bajo presión?	X		X		X		

13	¿Considera usted que los objetivos se cumplen como equipo de trabajo y no de manera individual?	X		X		X	
14	¿Considera usted que tienen una fluida comunicación en su equipo de trabajo?	X		X		X	
15	¿Se detiene a pensar para solucionar un problema?	X		X		X	
16	¿Considera la opinión de otras personas para resolver un problema?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA EN LAS PREGUNTAS FORMULADAS

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...HURTADO GANOZA, FERNANDO ANTONIO DNI: ...09301214.....

Grado y Especialidad del validador: ...DOCTOR EN ADMINISTRACION, ...

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Lima, 20 de OCTUBRE del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias laborales							
1	¿La empresa le brinda capacitaciones constantes en relación a sus funciones?	X		X		X		
2	¿Suele aplicar con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan?	X		X		X		
3	¿Se le hace sencillo cumplir con sus tareas diarias?	X		X		X		
4	¿Aporta soluciones creativas a los problemas laborales?	X		X		X		
5	¿Considera usted que para tener experiencia se necesita tener varios años en el puesto?	X		X		X		
6	¿Usted cree que la experiencia es importante para cumplir su labor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted tiene conocimiento de los objetivos organizacionales?	X		X		X		
8	¿Suele llegar a cumplir los objetivos que se le indican?	X		X		X		
9	¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?	X		X		X		
10	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin supervisión recurrente?	X		X		X		
11	¿Usted percibe que las condiciones laborales (salario, horarios, beneficios) son satisfactorias?	X		X		X		
12	¿Se siente satisfecho como trabajador de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Su grado de responsabilidad laboral está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X		
14	¿Usted como colaborador cumple todas las responsabilidades que se le asigna?	X		X		X		

15	¿Suele desarrollarse con liderazgo y cooperación en sus labores?	x		x		x	
16	¿Usted cree que existe un buen liderazgo y cooperación en su centro de labores?	x		x		x	
17	¿Usted suele sentirse identificado con la organización?	x		x		x	
18	¿Suele tener el mismo rendimiento y se adapta fácilmente a las políticas nuevas de la organización?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA EN LAS PREGUNTAS FORMULADAS

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...HURTADO GANOZA, FERNANDO ANTONIO DNI: ...09301214.....

Grado y Especialidad del validador: ...DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN,.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Lima, 20 de OCTUBRE del 2021