



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

TESIS:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA
- CHICLAYO 2020**

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

Autor (es):

**Bach. Soldado Cumpa Jorge Luis.
<https://orcid.org/0000-0002-3447-1738>**

**Bach. Timana Nima Fiorela Elizabeth.
<https://orcid.org/0000-0002-5634-0149>**

Asesor:

**Dr. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento.**

**Pimentel – Perú
2022**

Aprobación del jurado

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Castro Becerra Gladys Roxana
Nombre Completo Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
KONECTA - CHICLAYO 2020**

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

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Soldado Cumpa Jorge Luis	DNI: 72740068	
Timana Nima Fiorela Elizabeth	DNI: 46932283	

Pimentel, 03 de febrero de 2022

Dedicatoria

A Dios por brindarme la vida, guiarme por un buen camino, brindarme fuerzas para superar cualquier obstáculo y así poder alcanzar mis sueños.

A mis padres por su apoyo incondicional, sus consejos, su amor y ayuda en los momentos más difíciles de mi vida, con la cual he llegado a desarrollarme personalmente y lograr así mis objetivos.

Soldado Cumpa Jorge Luis.

A mis padres, docentes y compañeros, ya que son mi apoyo colectivo e hicieron posible que pueda concluir con la presente investigación.

Timana Nima Fiorela Elizabeth.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme la vida y permitir tener esta gran experiencia en la universidad, a mis padres Jorge Marcial Soldado Niño y Carmen Rosa Cumpa Barrera por haberme inculcado a ser una excelente persona y motivarme día a día a alcanzar mis sueños, también a la Universidad Señor de Sipán por permitirme ser parte de ella y así de esta manera estudiar mi carrera. Finalmente es muy importante agradecer a los docentes por transmitirme sus conocimientos y así llegar a lograr éste gran anhelo como profesional.

Soldado Cumpa Jorge Luis.

Agradecer fundamentalmente a Dios por brindarme la vida, a mis padres por orientarme hacer profesional y a lograr mis objetivos, a mis docentes por compartir sus conocimientos en aulas y además porque han hecho posible que desarrolle esta investigación.

Timana Nima Fiorela Elizabeth.

Resumen

La investigación tiene como objetivo relacionar la inteligencia emocional y el desempeño de colaboradores del área Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en Konecta, Chiclayo 2020. Se llevó a cabo mediante una investigación de enfoque mixto (Cuantitativo y Cualitativo) de tipo Descriptivo y Correlacional, con diseño no experimental transversal, con población de 25 colaboradores mismos que sirvieron como muestra de estudio, se les aplicó el cuestionario. La información recopilada muestra el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del área de Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, se sitúa en un nivel bajo valorado estadísticamente con el 48%, además, las principales dimensiones evidenciaron un nivel bajo son: autoconocimiento 36%, autorregulación 44%, empatía 48% y habilidades sociales 44%, siendo estos los principales factores que conllevan a generar baja puntuación de inteligencia emocional. Al hallar el nivel de desempeño de colaboradores del área Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en Konecta, se logró alcanzar un nivel bajo del 40%, así mismo, la dimensión eficiencia también obtuvo un nivel bajo del 40% y la eficacia 44%, lo que precisa que los dos componentes poseen puntuaciones bajas y esto también conlleva a generar nivel bajo de desempeño laboral. Finalmente se determinó relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de colaboradores del área Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, donde a mayor puntuación de inteligencia emocional, mayor es el nivel de desempeño laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Eficacia, Eficiencia

Abstrac

The aim of this research is to determine the relationship between emotional intelligence and the performance of employees in the Crossselling area, subarea Migrations of the Movistar Chile account in Konecta, Chiclayo 2020. A mixed approach research was carried out (Quantitative and Qualitative) of Descriptive and Correlational, with non-experimental transversal design. Considering a population of 25 collaborators who were considered as a study sample, to whom the questionnaire instrument was applied. With respect to the information collected, the level of emotional intelligence of the employees in the Crossselling area, subarea of Migrations of the Movistar Chile account in Konecta, is situated at a low level, statistically valued at 48%. Furthermore, the main dimensions that showed a low level are: self-knowledge 36%, self-regulation 44%, empathy 48% and social skills 44%, these being the main factors that lead to the generation of low emotional intelligence scores. While finding the performance level of employees in the Crossselling area, subarea Migrations of Movistar Chile's account at Konecta, a low level of 40% was achieved, the efficiency dimension also obtained a low level of 40% and effectiveness 44%, which means that both components have low scores and this also leads to a low level of work performance. Finally, the relationship between emotional intelligence and the performance of employees in the Crossselling area was determined, a sub-area of Migrations of the Movistar Chile account in Konecta, where it is indicated that the higher the emotional intelligence score, the higher the level of work performance.

Keywords: Emotional intelligence, Work performance, Effectiveness, Efficiency

INDICE

Aprobación del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	vi
Palabras claves	vi
Abstrac	vii
Keywords.....	vii
Indice.....	viii
Indice de tablas	ix
Indice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.	20
1.4. Formulación del problema.	27
1.5. Justificación e importancia del estudio.	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.	29
1.7.1. <i>Objetivo general.</i>	29
1.7.2. <i>Objetivos específicos.</i>	29
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2. Población y muestra.....	31
2.3. Variables, operacionalización.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	37
2.6. Criterios éticos.....	38
2.7. Criterios de rigor científico.....	38
III. RESULTADOS	40
3.1. Tablas y figuras.....	40
3.2. Discusión de resultados.....	49
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
4.1. Conclusiones.....	52
4.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Operacionalización.	31
Tabla N°02: Resumen procesamiento de datos – I. Emocional	35
Tabla N°03: Resumen procesamiento de datos – Desempeño laboral	35
Tabla N°04: Estadísticas de fiabilidad – I. Emocional	36
Tabla N°05: Estadísticas de fiabilidad – D. Laboral	36
Tabla N°06: Criterios de Rigor Científico.	38
Tabla N°07: I. Emocional	39
Tabla N°08: Autoconocimiento	40
Tabla N°09: Autorregulación	41
Tabla N°10: Motivación	42
Tabla N°11: Empatía	43
Tabla N°12: H. Sociales	44
Tabla N°13: D. Laboral	45
Tabla N°14: Eficiencia	46
Tabla N°15: Eficacia	47
Tabla N°16: Pruebas de chi-cuadrado	48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: V. Inteligencia Emocional (agrupada)	40
Figura 2: Autoconocimiento (agrupada).....	41
Figura 3: Autorregulación (agrupada)	42
Figura 4: Motivación(agrupada)	43
Figura 5: Empatía (agrupada).....	44
Figura 6: Habilidades sociales (agrupada)	45
Figura 7: Desempeño (agrupada).....	46
Figura 8: Eficiencia (agrupada)	47
Figura 9: Eficacia (agrupada).....	48
Figura 10 Aplicación de encuestas.....	60
Figura 11 Aplicación de encuestas.....	60
Figura 12 Aplicación de encuestas.....	60

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Internacional.

Almanzar y Tejada (2020) estos autores señalan que Agilisa Technologies es una empresa que brinda soporte tecnológico a diversas tiendas de comercio, pero se han identificado irregularidades en el desempeño laboral esto debido al esfuerzo arduo y cada día más exigente, dejando de lado los feedback hacia sus colaboradores a causa del demasiado uso de tecnología como conducto de comunicación el cual no permite en sus colaboradores una buena inteligencia emocional, por ende busca reconocer ciertas actitudes de sus colaboradores con el único fin de que puedan acoplarse a cualquier cambio en la organización y muestren un mejor desempeño laboral.

Lindao (2018) refiere el autor que la empresa EMASA EP, quien presta servicios de tratamiento de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos en zonas públicas, ha recibido quejas de la población por el servicio y atención deficiente, esto a causa de falta de recolectores, retraso del servicio, colaboradores apáticos y otros. Esto ocasionado por la falta de inteligencia emocional en sus colaboradores y generando que el desempeño laboral no sea apto, complicando la obtención de buenos resultados. Es precisamente el estudio de la IE que permitirá desarrollar estrategias para con sus colaboradores y tener mayor productividad.

Cruz y Vargas (2017) identificaron en Bogotá, Colombia que la calidad y desarrollo de los docentes en las instituciones educativas se basan en parámetros como la eficiencia y eficacia, sin embargo esto se ve afectado debido a que no todos los docentes manejan la Inteligencia Emocional lo que afectaría su Desempeño Laboral; trayendo problemas personales o laborales, es un factor muy importante debido a que si es identificado a tiempo se pueden aplicar estrategias que permitan a los docentes aumentar su inteligencia emocional y a la vez su desempeño laboral, logrando los objetivos para la institución.

González (2017) señala en Carabobo, Venezuela que existen varias universidades que cuentan con docentes de gran escala académica e intelecto, pero no desarrollan sus actividades con el grado de excelencia requerido; identificándose deficiencias para laborar en equipo, falta de comunicación, no hay motivación y sobre todo existen momentos incontrolables, lo que imposibilita lograr los objetivos trazados. Esto es producido debido a que los docentes no dominan sus emociones y sus capacidades para interrelacionarse.

Duque (2016) realizó una investigación en Bogotá, el cual señala que dentro de una organización hoy en día existen líderes con grandes habilidades, que de cierta manera tienen la facultad de poder entender las emociones de ellos mismos y la de los demás, así mismo entender las acciones que se desprenden de estas emociones y que ayudan a que sean eficaces en el día a día. La práctica de ello permite que los colaboradores tengan comportamientos de manera positiva ya sea a nivel colectivo o individual.

Nacional.

Cruzado (2018) hace mención de que en gran parte de los países dentro de las organizaciones se originan dificultades, donde frecuentemente la problemática se ve reflejada en el rendimiento de cada trabajador a causa de una mala utilización de la herramienta del coaching empresarial, para que de cierta manera el colaborador tenga conocimiento de cómo está realizando sus labores diariamente en su centro de laborales.

Gutiérrez (2018) la autora nos detalla que muchas de las empresas peruanas no manejan bien la comunicación interna y que está afectando el desempeño de los trabajadores, a causa de falta de compromiso, problemáticas que afrontan de manera interna y que sobre todo es por falta de comunicación, hoy en día está siendo tomado muy en cuenta este factor de comunicación interna como prioritario, ya que construye mejores relaciones ya sea entre colaboradores, clientes y a tener éxito a nivel organizacional.

Pariona (2018) el autor refiere que en la empresa Teleatento del Perú S.A.C a nivel de jefatura de multicanalidad II, Plataforma12, muestran una gran insatisfacción frente a la atención a los clientes, ya que no pueden brindar una información adecuada y satisfactoria debido a que tienen una metodología de capacitación tradicional, la información con la que cuentan es desactualizada, las cuales limitan al buen desempeño de los asesores y disminuyen el compromiso que pueden tener con la institución.

De la Vega (2017) el autor indica que las organizaciones están expuestas a cambios, en tanto que desafían niveles de calidad de servicio y competitividad. Es aquí donde se toman a las emociones como un punto débil que altera la inteligencia, por ende, aquellas emociones conllevan a manejar nuestras acciones y dar soluciones apropiadas frente a lo que nos rodea.

Izquierdo y Quispitongo (2017) determinaron que los colaboradores de ventas de telefónica, por la misma presión que se les impone están sometidos a constante estrés debido a sus objetivos personales y organizacionales, en tanto que afecta el desempeño laboral y es demostrado en su rendimiento, por lo mismo indican que todo colaborador debe tener un adecuado manejo de sus emociones y relaciones interpersonales.

Local.

Konecta es una empresa que inició sus operaciones en Perú el 10 de enero del 2011, el cual estuvo constituido por 1000 colaboradores. Ya con el crecimiento acelerado de Konecta en el año 2016 es que adquiere la empresa Allus Global BPO Center, una de las empresas líderes en el sector, con esta adquisición impulsa el crecimiento de la multinacional española. Se posiciona en más de 10 países entre ellos: Colombia, Argentina, Perú, Chile, México, Brasil, España, Portugal, Reino Unido y Marruecos. Se caracteriza actualmente por brindar los servicios de atención al cliente, BPO, ventas, Social Media, Back Office, Fieldmarketing, entre otros.

Hoy en día en Perú existen 3 sedes: dos de ellas en el Cercado de Lima y una en

Chiclayo. La última sede mencionada es precisamente la que será estudiada en el área de Crosselling, subárea Migraciones; ya que se determina que parte de quienes conforman dicha subárea no manejan un buen grado de inteligencia emocional debido a que por naturaleza no todos contamos con la facultad de poder percibir, captar, dominar y/o cambiar los estados emocionales personales y del entorno, tomando distintas reacciones ante una situación, es muy importante tener que equilibrar las emociones ya que nos permitirán tolerar las presiones y frustraciones, potenciar la capacidad de poder trabajar en equipo y de tal forma optar por una actitud empática y social, es decir que contribuye a generar buenas relaciones interpersonales como intrapersonales, los cuales en la actualidad dificultan el buen desempeño de las diversas actividades que desarrollan los colaboradores.

1.2. Trabajos previos.

Internacional.

García (2019) en su estudio “La Inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral”, con el objetivo de brindar una herramienta documental que sirva a muchos el poder identificar las diversas habilidades emocionales, la forma que estás están en el ámbito laboral y aquellos factores para mejorar la Inteligencia emocional y lograr la felicidad, empleándose una investigación cuantitativa de nivel explicativo no experimental, para el cual se usó la técnica de recolección de información adjunto a ello se consideró utilizar el instrumento de fuentes documentales y bibliográficas que nos comparten información o conocimientos de distintas realidades, de modo que sean útiles para el propósito de estudio en ésta investigación, de tal forma el autor concluyó que las emociones y la habilidad para controlarlas es una pieza fundamental en desarrollo profesional, refiere además que una persona puede adecuarse a cualquier situación sin embargo si carece de Inteligencia emocional puede poner en riesgo la sostenibilidad de una empresa a tal punto de llevarla a la quiebra, toma en cuenta que mientras mayor sea el bienestar emocional de un colaborador, los resultados serán mejores en productividad.

Lindao (2018) lleva a cabo la investigación "La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, Provincia de Santa Elena, año 2018" con el fin de hallar factores de la inteligencia emocional que conlleven a consolidar el desempeño de los colaboradores, tuvo como base un enfoque mixto de nivel explorativo, con población de 138 trabajadores que fueron considerados como muestra, se distribuyó cuestionarios a colaboradores llevándose a cabo una encuesta como medio de obtener información requerida, se obtuvo que aquellos factores a reforzar son: autocontrol, adaptabilidad y comunicación, puntos fundamentales para el trabajo en equipo y solución de incidentes laborales.

Cruz y Vargas (2017) los autores desarrollaron el trabajo de investigación: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio Nueva América", el cual tuvo objetivo hallar y explicar el grado de relación entre la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral, se aplicó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional basándose en una investigación no experimental, con una población de 18 docentes los mismos que se tomaron como muestra de estudio, para la recolección de los datos se optó por el uso de un cuestionario mediante la técnica de encuesta. Los investigadores concluyeron que la investigación si representa una relación de las variables estudiadas, a pesar de ser poca significativa aporta a la empresa a implementar metodologías de mejora.

Gonzáles (2017) en su tesis "Inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño docente en la Universidad Tecnológica del Centro" tuvo el propósito de estudiar la inteligencia emocional y la repercusión en el desempeño de los profesores en mencionada universidad, para lograr lo establecido llevó a cabo una investigación cuantitativa y con nivel descriptivo no experimental, se realizó con 571 estudiantes de la Facultad de administración y se halló la muestra en base al muestreo no probabilístico determinándose 30 estudiantes se les destinó un cuestionario mediante una encuesta. Se dedujo que, si hay incidencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral, esto debido a cierta disconformidad por parte de los estudiantes; los cuales recalcan falencias en factores como el autodominio y control de conflictos en

los docentes.

Férreo (2015) el expositor de la siguiente tesis denominada: "Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas", cuya finalidad es estudiar su impacto en el desempeño laboral de los equipo que los supervisores tienen a cargo, también evaluar si se relaciona los niveles de Inteligencia emocional del supervisor con el desempeño laboral de su equipo, así mismo comprobar que el programa PIEI aplicado en el entorno empresarial sea idónea, para éste estudio se aplicó un enfoque cuantitativa con un nivel explicativo, además de ser una investigación no experimental con una población de 282 colaboradores los mismos que fueron tomados como muestra de estudio, en donde se aplicó la técnica de la encuesta tomando como instrumento cuestionarios, determinado ejecutor del trabajo de investigación obtuvo como conclusión y afirma que el programa PIEI tuvo un impacto muy positivo, ya que la Inteligencia emocional de los supervisores se ha visto incrementada de manera significativa y es calificado como un programa eficaz y fácilmente replicable.

Nacional.

Bartra y Torres (2019) los autores llevaron a cabo el trabajo de investigación llamado: "Inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana", la finalidad fue identificar si existe o no relación entre las variables, metodológicamente el estudio corresponde a un nivel descriptivo, por describir los factores observados y correlacional por la propia objetividad establecida como población se tuvo a 2500 colaboradores y considerando la fórmula para poblaciones finitas se consideró a 245 colaboradores como muestra, además se utilizó el cuestionario, el mismo que permitió obtener la información necesaria, los autores tuvieron como conclusión; la conexión considerable de variables analizadas.

Guzmán y Mayta (2018) desarrollaron la investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la Dirección regional de transportes y comunicaciones Cusco”, surge con el fin de conocer su correlación de ambas variables, atribuyéndose un estudio de enfoque cuantitativo, así mismo, para la recolección de datos consideraron el instrumento del cuestionario mediante la encuesta y tomaron como muestra a un total de 32 colaboradores, finalmente los autores determinaron la correlación de ambas variables, representado estadísticamente con un 46.5%, afirmando que los colaboradores si relacionan su desempeño laboral con el manejo de sus emociones, sentimientos y relaciones; ya sea en sus funciones como en sus actitudes.

De la Vega (2017) llevó a cabo la investigación llamada: “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A.”, con el objetivo de hallar la incidencia de variables, por su propia naturaleza le fue necesario seguir las pautas de un estudio correlacional de nivel descriptivo, al realizar dicho estudio se consideró 100 trabajadores mismos que se tomaron como muestra, además de utilizarse la técnica de la encuesta con la aplicación del cuestionario como medio para obtener información, el autor concluyó que la inteligencia emocional si se relaciona con el desempeño laboral.

Fajardo (2017) realizó su trabajo de investigación denominada: “Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA”, con propósito de identificar su relación entre los fenómenos estudiados, en dicha investigación se consideró necesario llevar una metodología correlacional, por hecho de determinar la asociación de elementos y también por no manipular variables el no experimental, fueron 175 teleoperadoras de las cuales se sirvieron como muestra representativa para la investigación de 120 teleoperadoras, a dicho trabajo se atribuyó la encuesta para obtener información y por medio del instrumento que fue el cuestionario, el autor tuvo como conclusión que las variables poseen una asociación positiva, lo que hace referencia que el desempeño de cada colaborador depende significativamente del nivel de inteligencia emocional que este posee.

Izquierdo y Quispitongo (2017) mencionados autores desarrollaron su tesis denominada: “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los vendedores de telefonía móvil Perú”, el mismo que estableció como finalidad determinar la influencia de las variables ya mencionadas, dicho trabajo se realizó en base a un análisis de enfoque cuantitativo con modelo correlacional, se tuvo una población de 69 colaboradores los cuales fueron tomados como muestra y a los mismos que se les aplicó un cuestionario. Según la conclusión de los autores investigativos las variables tienen una influencia positiva, definitivamente permite refutar que a mayor nivel de factores emocional mayor es el rendimiento o desempeño de los trabajadores en dicha institución.

Local.

Burga (2022) realiza la investigación “Influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque-Chiclayo”, con el fin de identificar la relación de la inteligencia emocional sobre el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Lambayeque, con enfoque cuantitativo de nivel explicativo de diseño no experimental transversal, se determinó 302 trabajadores, hallándose una muestra de 169 trabajadores partiendo de un muestreo aleatorio simple, se implementaron encuestas las cuales sirvieron para recolectar información mediante cuestionarios, se halló correlación de ambas variables de estudio.

Martínez y Satornicio (2020) sustentaron su tesis “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán Oficina Chiclayo 2020” cuya intención es hallar si hay incidencia en ambas variables, los autores partieron de un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, su población integrada de 30 trabajadores; mismos tomados en cuenta como muestra de la investigación aplicando a ellos una encuesta mediante un cuestionario, los investigadores concluyeron la considerable incidencia en las variables examinadas.

Correa y Samamé (2017) los autores realizaron el trabajo de investigación denominado: "La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de telefonía del Perú S.A.A. de la tienda Chiclayo en el primer trimestre del año 2015", con el fin de determinar la relación en las variables mencionadas de los colaboradores de telefonía el Perú S.A.A en la tienda Chiclayo durante el periodo del primer trimestre del año 2015, se desarrolló bajo un estudio cuantitativo correlacional basándose en un diseño no experimental transversal, estudio basado sobre 90 colaboradores que sirvieron como muestra para dicho trabajo de investigación, los datos obtenidos se recolectaron utilizando el cuestionario, dichos autores concluyeron que efectivamente hay incidencia entre sus variables de estudio.

Deza y Malca (2017) desarrollaron su trabajo de investigación denominado: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo 2016", la cual busca hallar la conexión de variables, se trató un enfoque cuantitativo descriptivo y relacional adicionando el diseño no experimental transversal, considerando 114 trabajadores los mismos que fueron tomados como muestra de estudio, en tanto que para obtener la información se contó con la encuesta y su instrumento el cuestionario, ambos autores concluyen que se presenta una correlación positiva de 63% entre las variables.

Barsallo (2016) señala en el análisis: "La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SODIMAC PERÚ SA OPEN Chiclayo", el propósito fue conocer la influencia entre las variables estudiadas, mencionada investigación se trabajó respecto a enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional basándose un diseño no experimental transversal, fueron 250 colaboradores la población y con 58 operarios como muestra de la mencionada empresa, los datos se consiguieron aplicando encuestas en base de un cuestionario, su autora concluye que existe una correlación significativa de $r=0.822$.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Inteligencia emocional.

1.3.1.1. Definición.

Goleman (2009) define como:

Hace referencia que la inteligencia emocional no significa accionar todo impotente, sino que, por el contrario, se debe manejar las emociones y expresarlas de manera completa y efectiva, permitiendo a las personas perseguir objetivos comunes y trabajar sin fricción. (p. 7)

Robbins y Coulter (2014) definen la inteligencia emocional como “la capacidad de detectar y manejar las señales emocionales y la información relacionada”. (p.461)

Muñoz y Jiménez (2016) define la inteligencia emocional como “controlar emociones mediante técnicas de control emocional, permitiendo que nos relacionemos mejor con nosotros mismos y con los demás”. (p.4)

Arrabal (2018) define el tema de la inteligencia emocional como "capacidad que tienen las personas para aceptar sus propias emociones y sobre todo llevar una gestión adecuada para manejarlo correctamente, así mismo, considerando la importancia que estas tienen en la toma de decisiones y pasos que tomamos a lo largo de nuestras vidas, incluso si no somos conscientes de ello". (p. 7)

1.3.1.2. Dimensiones.

Goleman (2009) considera que la inteligencia emocional se basa en cinco factores: autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones. (p.10)

A. Autoconocimiento. – esta dimensión hace referencia a las preferencias, recursos e instituciones y sobre todo a los propios reconocimientos de los estados internos.

Conciencia emocional. – En esta dimensión las personas tienen a reconocer sus propios defectos y sus emociones.

Autoevaluación precisa. – se refiere al conocimiento que tienen las personas respecto a sus límites y sus propias fuerzas.

Confianza en uno mismo. - Certeza sobre el propio valor y facultades.

B. Autorregulación. – Señala sobre los propios estados internos, impulso y recursos.

Autocontrol. – dentro de este indicador se desarrolla el manejo de los impulsos y las propias emociones.

Confiabilidad. – Permite mantener diversas normas de integridad y honestidad

Escrupulosidad. – se define como la aceptación de las diversas obligaciones en el trabajo individual.

Adaptabilidad. – Dobleable para el cambio.

Innovación. – permite que la persona este inmersa a la nueva información, enfoques novedosos y sobre todo estar dispuesto a las nuevas ideas y desafíos.

C. Motivación. – hace referencia a los diferentes factores vinculados a las tendencias emocionales que conllevan a cumplir correctamente el logro de metas.

Afán de triunfo. - Hace mención al esfuerzo que se realiza para mejorar o cumplir una norma de excelencia.

Compromiso. – Aliarse a las metas del grupo u organización.

Iniciativa. – Disponibilidad para aprovechar las oportunidades.

Optimismo. – Es la tenacidad para buscar el objetivo, a pesar de que se presenten inconveniente en el camino.

D. Empatía. – esto permite que las personas tengan la plena capacidad para reconocer e identificar lo que las demás personas pueden sentir, tomando como referencias las preocupaciones ajenas.

Comprender a los demás. – Descrita como el interés de preocupación sobre sentimientos y puntos de vistas ajen os.

Ayudar a los demás a desarrollarse. – Es la capacidad de sentir aquellas necesidades de crecimiento ajenas para el cual se busca promover sus aptitudes.

Orientación hacia el servicio. – Se enfoca en la prevención, reconocimiento y

satisfacción de las necesidades de los clientes.

Aprovechar a diversidad. – Es determinado por aprovechamiento de oportunidades que se suscitan a través de diferentes personas.

Conciencia política. – Comprender aquellas emociones de un determinado grupo, así como también sus relaciones de poder.

E. Habilidades sociales. – Es el arte que tiene un individuo para poder relacionarse con las personas y su entorno, acompañado de conductas correctas que permitan el logro de objetivos en determinadas situaciones sociales.

Influencia. – Permite aplicar métodos de persuasión.

Comunicación. – Consiste en la escucha activa, así como de la transmisión de mensajes realmente claros y contundentes.

Manejo de conflictos. – Se comprende como el saber manejar y resolver conflictos, es decir ante un problema saber aplicar estrategias que permitan eliminar ciertas situaciones negativas.

Liderazgo. – Se considera como la capacidad para motivar y guiar a un equipo de individuos.

Catalizador de cambio. – Es conceptualizado como la capacidad de adaptación a los diferentes cambios que sufre una organización, ya sea de manera interna como externa.

Establecer vínculos. – Capacidad de poder generar buenas relaciones ya sea entre individuos u organizaciones.

Colaboración y cooperación. – Permite trabajar con el entorno para el logro de metas.

1.3.1.3. Los cuatro estilos de la inteligencia emocional.

Warner (2015) refiere que las personas en el día a día afrontan diversas situaciones y ante ello para poder hacer frente, señala un modelo basado en torno a la fuerza motriz del individuo y la motivación individual que estos puedan tener y que a continuación se detalla: (p.7)

Reflexivo. – Se interesa por la manera en que el entorno está estructurado y ordenado, para ello es que se recopila información para de tal manera analizarlos y

revisarlos mentalmente. Además, se señala que los sentimientos, creencias y emociones son simplemente acciones observables.

Organizado. – Se preocupa por ordenar el mundo sobre aquellas creencias y valores internos en cada individuo.

Conceptual. – Es definido como el interés que tiene un individuo para comprender el entorno en diversas maneras. Con estos datos se contribuye a modificar la visión que tiene una persona hacia su entorno.

Empático. – Las personas con la finalidad de relacionarse con la sociedad buscan un ambiente cálido, de tal forma se volverán personas empáticas donde lo que se generará es la conexión con las personas a través de un factor emocional.

1.3.1.4. Importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.

Olvera, Domínguez y Cruz (2002) señalan que, en el ámbito laboral, esta juega un papel fundamental, debido a que nos encontramos en un contexto donde las organizaciones cada día se enfrentan a un mercado más competitivo y las organizaciones eficaces son aquellas que cuentan con colaboradores que tienen la facilidad de trabajar en equipo. Para los colaboradores es importante la inteligencia emocional porque les permite manejar sus relaciones interpersonales, en tanto que para los jefes les permite escuchar a su equipo de trabajo, asignar funciones y demostrar una actitud de calma en una situación compleja, logrando integrar un equipo.

1.3.2. Desempeño laboral.

1.3.2.1. Definición.

Rodríguez (2004) refiere en “la evaluación del desempeño se trata de valorar la eficacia con la que el colaborador realiza sus actividades en un periodo determinado”. (p.110)

Chiavenato (2009) define como:

La evaluación del desempeño laboral es una evaluación sistemática de las actitudes de desarrollo, competitividad y desarrollo de los

colaboradores sobre sus actividades, las metas y los resultados que pueden lograr. En esta etapa, puede evaluar el valor de un colaborador, su excelencia y las capacidades del colaborador, y lo más importante, su contribución a la empresa. Este proceso también se denomina evaluación del desempeño, evaluación del personal, etc., y varía de una compañía a otra. (p. 245)

1.3.2.2. Dimensiones.

Robbins y Coulter (2014) considera 2 elementos para calcular el desempeño laboral y son:

Eficiencia. – Se caracteriza por realizar actividades de manera correcta o lograr el mejor resultado posible, considerando que se debe utilizar los menores recursos posibles.

Eficacia. – Refiere el poder realizar de forma correcta actividades laborales que se despliegan de los propósitos organizacionales.

1.3.2.3. La finalidad de evaluar el desempeño.

Robbins y Coulter (2014) señala que los intereses de efectuar una evaluación al desempeño de los colaboradores son los siguientes motivos:

Recompensas. - Evaluar el desempeño de un colaborador implica un factor sistemático que genera un incremento en la remuneración, también promociones, transferencias e inclusive hasta despidos de colaboradores.

Realimentación. – Las evaluaciones nos permiten recopilar la información sobre la percepción de las personas en el entorno relacionadas con los colaboradores, en función de su desempeño y sus actitudes y habilidades.

Desarrollo. - El colaborador a través de esta evaluación podrá saber cuáles son sus fortalezas, así como también sus debilidades, en las cuales determinará cuándo podrá aplicar con intensidad aquellas actividades en el trabajo, así como aquellas ir mejorando en el día a día ya sea por entrenamiento o desarrollo individual.

Relaciones. – Mediante la evaluación al colaborador le permitirá mejorar su relación con su jefe inmediato, un subordinado o gerente, ya que a través del cual sabe que se mide su desempeño.

Percepción. – Hace referencia a la percepción que tienen las personas de su entorno, pero esta acción se desarrolla previamente con una evaluación al colaborador y en base a ello los demás puede contribuir en mejorar su percepción.

Potencial de desarrollo. – Esta acción permite saber el potencial del talento humano con el que cuenta la organización, de cierta manera se establezcan programas evaluativos y de desarrollo, línea de carrera, etc.

Asesoría. - Con la información obtenida a través de la evaluación llevará a que el gerente o encargado del talento humano, pueda aconsejar y orientar a sus colaboradores.

1.3.2.4. El encargado de evaluar el desempeño.

Chiavenato (2009) señala que en sí la evaluación del desempeño debe proporcionar las percepciones que los demás tiene en hacia un colaborador, acerca de su trabajo que realizan, así como de la contribución que dan a la empresa y a un cliente. Refiere que el colaborador es la persona más interesada por la evaluación del desempeño, así como también las empresas. Por consiguiente, se da a conocer quién realiza la evaluación del desempeño:

Autoevaluación. Refiere que cada colaborador puede y debe realizar la evaluación de su desempeño como medio que conlleva al logro de sus objetivos, resultados definidos y sobrepasar las expectativas. Es decir, el propio trabajador evalúa aquellas necesidades y dificultades personales, que le permitan mejorar su desempeño, así como también lo que puede implementar.

El gerente. Señala que un gerente tiene cierta responsabilidad del desempeño de sus colaboradores, respecto a sus seguidas evaluaciones y de la difusión de los resultados obtenidos. Indica que con apoyo del área de recursos humanos impone ciertos criterios y factores para realizar la evaluación.

El individuo y el gerente. Se determina que una forma óptima de evaluar el desempeño sería entre ambas partes, es decir el gerente desarrollará la función de guía y orientador, mientras que el trabajador evaluará su desempeño en base al feedback que puede brindarle el gerente, debido a ello le brindará entrenamiento, asesoría, información, tecnología y objetivos para la obtención de resultados. Es un intercambio que se presenta para poder adquirir resultados esperados.

El equipo de trabajo. Indica que el propio equipo de trabajo es quien evalúa el desempeño del equipo y posterior de ello se evalúa a los integrantes, para luego establecer objetivos y metas a obtener.

La evaluación 360°. Se le denomina así porque abarca aquellos componentes que se interrelacionan con el colaborador evaluado, así mismo, permite tener una calificación referente a su rendimiento tales como: El gerente, sus compañeros de trabajo, las personas que dependen de él, proveedores, clientes y todos aquellos individuos que se encuentren en su entorno, ocupa 360°. Se considera que es una evaluación óptima, ya que se recopila información diversa y a través del cual se puede adaptar un colaborador a diversas funciones que se le pueda proponer.

La evaluación hacia arriba. Señala que todo un equipo de trabajo evalúa a su gerente, considerando si éste le brinda los elementos y medios para llevar a cabo sus funciones o conseguir sus objetivos, de esta manera permitirá que el equipo sea más eficaz y ayude a mejorar ciertos resultados obtenidos.

Comité de evaluación del desempeño. Mencionó que, en algunas instituciones, la evaluación del desempeño es asignada a un comité, es decir, a un grupo de personas, que pertenecen a varios campos de la empresa y pueden estar compuestos por representantes de recursos humanos, expertos en evaluación y representantes, el supervisor directo de la empresa y la persona evaluada.

El órgano de recursos humanos. Es un medio de evaluación centralizado, se da en aquellas empresas conservadoras, ya que es el área de recursos humanos a quien se le delega toda la responsabilidad de evaluar a cada uno de sus colaboradores. La información recopilada de los colaboradores se procesa e interpreta con la finalidad de poder generar un reporte y a su vez tomar acciones en coordinación con recursos humanos.

1.3.2.5. Costo de las evaluaciones del desempeño.

Chiavenato (2007) señala que las evaluaciones pueden ser de costos elevados, ya sea por el software que se adopta, así como también por el tiempo que se necesita, a continuación, se detalla algunos puntos que se incluyen dentro del costo:

Alistar formatos de evaluación.

Esquematizar e imprimir los cuestionarios de evaluación, así como también manuales.

Precisar metas y objetivos.

Informar la metodología de evaluación a los colaboradores.

Distribución de cuestionarios a encargados de la evaluación, así como a los colaboradores.

Capacitación a los evaluadores.

Supervisar dichas evaluaciones.

Analizar los resultados obtenidos de las evaluaciones.

Toma de decisiones sobre los resultados obtenidos.

La empresa Distance Consultants en Estados Unidos generó una investigación para el cual estima existe un costo promedio entre los 1 500 dólares por colaborador en mencionado país.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren un estudio debe justificarse de manera teórica, metodológica y social.

Teórica. El estudio de ambas variables nos permitirá conocer y hallar el grado de inteligencia emocional sobre desempeño laboral, considerándose teórica ya que ayudará a determinar la influencia en la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral en los colaboradores del área de Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la Empresa Konecta, Chiclayo 2020. Es preciso señalar que las emociones son factores determinantes en la manera de accionar, hoy en día nos encontramos en un contexto de cambios, teniendo la información recopilada nos

permitirá tomar decisiones de mejora en la empresa.

Social. El estudio nos permitirá hallar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la Empresa Konecta, Chiclayo 2020, a partir de los resultados obtenidos permitirá detectar cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño de cada colaborador, ya sea en sus relaciones intrapersonales e interpersonales y que conllevará a la organización a una buena gestión diaria y el alcance de los propósitos institucionales.

Metodológica. Para llevar a cabo el estudio se consideró una investigación de tipo descriptivo y correlacional, además de un diseño no experimental transversal, debido a que las variables no son manipuladas y los datos recopilados serán obtenidos en tiempo concreto. Se consideró una población de 25 trabajadores los mismos que fueron tomados como muestra y se les aplicó un cuestionario, posteriormente los datos fueron procesados en hojas de cálculo de Excel 2016 y en el programa SPSS V.25, se extrajeron tablas y gráficos para su posterior interpretación.

1.6. Hipótesis.

H0 La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área Crosselling, subárea de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo - 2020.

H1 La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

1.7.2. Objetivos específicos.

Medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

Medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

Se ha desarrollado un estudio mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo descriptivo y correlacional, en el cual se describe y cuantifican las variables, ayudará a hallar si existe o no relación entre cada variable, para luego definir una propuesta que permita dar solución a aquellos conflictos que se han identificado en la organización.

De enfoque cuantitativa porque “se utilizará la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Y de enfoque cualitativo porque se “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.7).

El nivel es descriptivo porque se “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

Además, es correlacional, porque la investigación tiene como finalidad determinar la relación entre las variables que se buscan estudiar, es decir conocer si la variable independiente se relaciona o no con la variable dependiente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93).

2.1.2. Diseño de la investigación

La indagación se desarrollará bajo el diseño no experimental. Según Hernández et al., (2014) aluden que las investigaciones que se desarrollan siguiendo los lineamientos de un diseño no experimental, son aquellas que no manipulan las variables de estudio. Por lo tanto, en el estudio las variables se estudiarán desde su contexto natural, es decir, no se manipularán ya que se analizará cada uno de sus

elementos tal y como se den en su contexto natural.

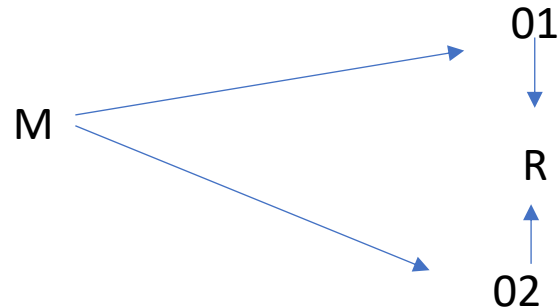
Diseño correccional

M: Muestra

01: Observación de la V1

02: Observación de la V2

R: Correlación entre variables



2.2. Población y muestra.

Población.

Se tomó una población de 25 colaboradores del área Crossselling, subárea de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la empresa Konecra, sede en la ciudad de Chiclayo, los mismos que permitirán recolectar la información requerida para el estudio.

Muestra.

Se tomará en cuenta como muestra el 100% de la población, ya que no se utilizó ningún método estadístico, considerando la población finita uniforme y reducida, es por lo que se recomienda trabajar con la totalidad de los encuestados.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variable Dependiente.

Desempeño laboral.

2.3.2. Variable Independiente.

Inteligencia emocional.

2.3.3. Operacionalización.

Tabla N°01: Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumento
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Conciencia emocional	¿Reconoces tus emociones??	Encuesta / Cuestionario.
		Autoevaluación precisa	¿Reconoces tus impulsos y los límites que pueden tener?	
		Confianza en uno mismo	¿Confías en ti para realizar una labor?	
		Autocontrol	¿Crees que puedes controlar tus emociones?	
	Autorregulación	Confiabilidad	Al brindarle la información al cliente ya sea sobre alguna solicitud, consulta, reclamo o información de venta ¿Brindas la información con la verdad?	
		Escrupulosidad	¿Te consideras responsable en las labores que desempeñas?	
		Adaptabilidad	¿Te adaptas con facilidad al cambio?	
		Innovación	¿Eres una persona predispuesta ante los cambios?	
		Afán de triunfo	¿Das todo el esfuerzo necesario para desarrollar tus labores?	
		Motivación	Compromiso	
Iniciativa	¿Estarías dispuesto a asumir un reto laboral?			

	Optimismo	Cuando se presenta un inconveniente laboral ¿Dejas de lado el objetivo de tu labor?
Empatía	Comprender a los demás	¿Soy empático?
	Ayudar a los demás a desarrollarse	¿Soy solidario en mi centro laboral?
	Orientación hacia el servicio	¿Si se me presenta un problema sigo con ese enfoque de poder ayudar a los demás?
	Aprovechar a diversidad	¿Tomas una actitud modelo de alguna otra persona para manejar tus emociones?
	Conciencia política	¿Percibes la realidad externa e interna de la empresa donde laboras?
Habilidades sociales	Influencia	¿Influyes en el manejo de las emociones de tus compañeros en el trabajo?
	Comunicación	¿Demuestras escucha activa ya sea con tus jefes, compañeros y clientes?
	Manejo de conflictos	¿Ante un conflicto, manejas tus emociones?
	Liderazgo	¿Guías a tu equipo al cual perteneces a tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos laborales?
	Catalizador de cambio	¿Sientes que la empresa donde laboras se encuentra dispuesta al cambio, frente a la era de la globalización?
	Establecer vínculos	¿Te relacionas con los demás?
	Colaboración y cooperación	¿Percibes trabajo en equipo en tu área u organización?

Desempeño laboral	Eficiencia	Utilización óptima de los recursos.	<p>¿La empresa le brinda los recursos o herramientas adecuados para el desarrollo de sus labores?</p> <p>¿Utilizas los recursos que te brinda la empresa de manera óptima para desempeñar tus labores?</p> <p>¿Siente ánimo y energía cuando desarrolla sus labores?</p> <p>¿Las actividades que realiza son adecuadas a su cargo?</p> <p>¿Son de tu agrado las funciones que desempeñas?</p> <p>¿Revisa y actualiza sus actividades pendientes?</p> <p>¿Hace seguimiento a sus clientes?</p> <p>¿Enfoca sus funciones de acuerdo a fechas límites y prioridades del día?</p> <p>¿Su laboral es interrumpida en algunas horas de trabajo?</p> <p>¿Es complicado para usted el poder solicitar y recibir ayuda de los demás?</p> <p>¿Brinda ayuda a sus demás compañeros de trabajo?</p> <p>Cuando finaliza su jornada laboral, ¿ordena su lugar de trabajo?</p>	Encuesta / Cuestionario.
------------------------------	------------	--	---	-----------------------------

Eficacia

Logro de objetivos.

¿El área donde labora cuenta con un plan de trabajo?

¿Se transmite a todo el equipo los objetivos?

¿Se consideran las ideas que aportas para el cumplimiento de los objetivos?

¿Los objetivos establecidos son medibles y alcanzables?

¿Los objetivos son transparentes y aceptados por todo el equipo?

¿Están definidas las actividades para el logro de los objetivos?

¿Logras tus metas mensuales?

¿Se definen indicadores que permitan saber el cumplimiento de los objetivos?

¿Se implementan alternativas de solución ante alguna dificultad o problema?

¿Trata de encontrar lo positivo del problema para mejorar el proceso o actividad?

¿Es complicado para usted llevar a cabo una actividad porque necesita estar seguro de todo?

¿Recibes incentivos por el cumplimiento de tus objetivos?

Fuente: Elaboración propia.

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

2.4.1 Técnicas.

La encuesta constituida por un grupo de ítems, con el fin de recolectar información de asesores del área de Crossselling, subárea Migraciones de Movistar Chile de la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

En la exploración se optó por el cuestionario y estuvo establecido siguiendo la operacionalización de cada una de las variables a estudiar, en tal sentido se estableció dos cuestionarios compuesto por 25 preguntas para cada variable.

Tabla N°02: Resumen procesamiento de datos – I. Emocional

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla N°03: Resumen procesamiento de datos – Desempeño laboral

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

2.4.3 Validez.

El presente trabajo de estudio estará dado por el juicio de expertos, o sea profesionales ligados a la carrera de administración de empresas, de tal forma que pueda servir de modelo para otros investigadores que tengan la misma metodología de recolección de datos.

2.4.4 Confiabilidad.

Se realizará utilizando el alfa de Cronbach, se considerará un valor del 0.66% para ser confiable, se utilizará este modelo porque es el más utilizado.

La confiabilidad tendrá una variación dependiendo de los indicadores o de los ítems que tenga el instrumento de medición. Hace referencia que mientras más ítems se tenga, mayor será la confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.208).

Tabla N°04: Fiabilidad – I. Emocional

Alfa de Cronbach	N°
,979	24

Fuente: Reporte SPSS

Tabla N°05: Fiabilidad – D. Laboral

Alfa de Cronbach	N°
,976	24.

Fuente: Reporte SPSS

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Se determinó el problema en el área Crosselling, subárea de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la empresa Konecra en relación al desempeño laboral y la inteligencia emocional, se efectuó una revisión de fuentes bibliográficas para desarrollo del análisis, además una planificación del material para luego crear el marco teórico, procediendo con la operacionalización de variables, conllevando al desarrollo del instrumento de medición que es el grado para cuantificar las variables, se aplicó el cuestionario cuya información obtenida se representa en la investigación.

El análisis de información se desarrollará en hoja de cálculo de Excel, mediante prueba Pearson, para luego mediante tablas y figuras realizar lectura de los datos recopilados, logrando el objetivo del trabajo de investigación.

2.6 Criterios éticos.

Cabo, Bellmont, Cabo y Herreros (2014). De acuerdo a al informe de Belmont argumenta y reúne criterios éticos de varios informes, así mismo también regulaciones para uso de personas en la investigación, se señalan tres

Respeto a las personas. – Se garantiza la autonomía de las personas, así también se adecua un trato de cortesía, respeto y considerando que debe haber un consentimiento.

Beneficencia. – Se incrementa los beneficios de la investigación, mientras se disminuyen los riesgos para los investigadores, en este caso los colaboradores del área Crosselling, subárea de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la empresa Konecta, es decir que se respetara la decisión del colaborador para la participación del cuestionario, custodiando por su bienestar psicológico, físico y social.

Justicia. – En términos de costo-beneficio se debe utilizar métodos totalmente razonables con la finalidad que se administren de forma correcta.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Noreña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012) señala los criterios de rigor científicos estipulados en una investigación con las personas, se necesita la participación de las mismas, además la aplicación debe ser consentida y previamente informada, para el cual se debe emplear métodos que permitan obtener la información requerida, además la persona responsable de la investigación debe estar presente en todo el proceso y considerar algunos criterios detallados a continuación.

Tabla N°06: Criterios de Rigor Científico.

Criterios	Procedimiento
Credibilidad A través del valor de la verdad y autenticidad	Los entrevistados consideran los resultados obtenidos como verdaderos. Se lleva a cabo la observación in-situ. Se desarrolla la metodología de la triangulación. Se describe el ambiente donde se llevará a cabo la investigación y los integrantes.
Transferibilidad Aplicada	Se recopila la información necesaria a través del muestreo teórico. Se reúnen los datos de manera ardua, de acuerdo al cuestionario y documentación utilizada. A través de los datos, los responsables de la investigación y teorías, por medio del cual se fortalece el reporte de la discusión.
Consistencia para Replicabilidad	Para que tenga confiabilidad al cuestionario se empleó evaluadores externos, con la finalidad de que tenga relevancia el estudio. Se describe el proceso de recolección de información, así como también el análisis e interpretación de los datos. Se interpreta los datos recopilados de las encuestas.
Confirmabilidad y Objetividad	Se comprueba que los resultados obtenidos sean válidos. Las investigaciones recopiladas fueron validadas con investigaciones locales, nacionales e internacionales tomando en cuenta los estudios de los últimos 5 años. Se demostrará una amplia información de las variables estudiadas
Relevancia	Se pretenden determinar la asociación entre variables.

Fuente: Noreña, Moreno, Rojas y Rebolledo (2012)

III. RESULTADOS

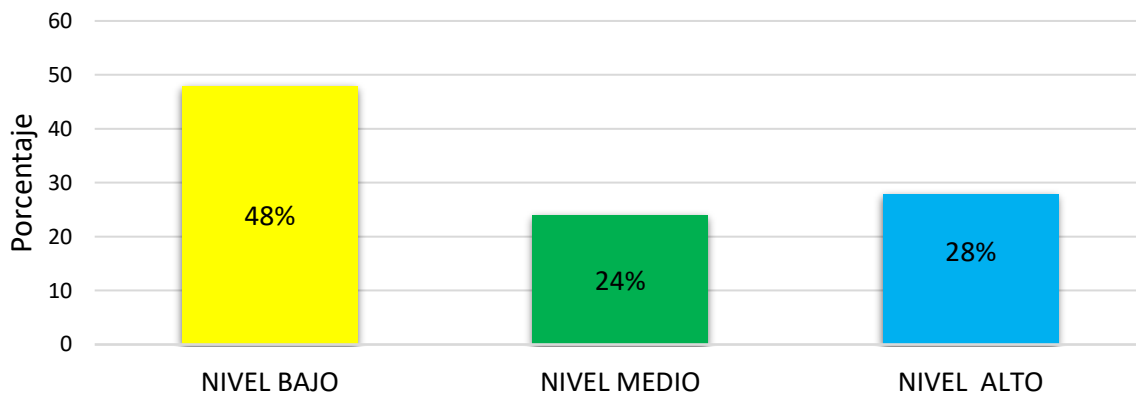
3.1. Tablas y figuras.

Tabla 7
Variable I. Emocional

		N	%
Válido	NIVEL BAJO	12	48,0
	NIVEL MEDIO	6	24,0
	NIVEL ALTO	7	28,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 1
V. Inteligencia Emocional (Agrupada)



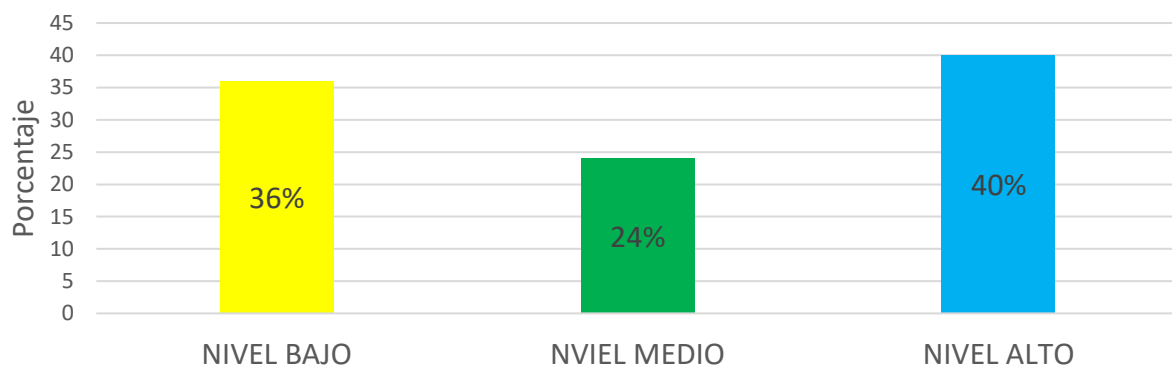
Nota: Se observa que en el área de Crossselling, subárea Migraciones del segmento Movistar Chile en Koneccta de la sede de Chiclayo, gran número de colaboradores tienen un bajo nivel de I. Emocional (48%); mientras que una minoría de los colaboradores posee un nivel alto de I. Emocional (28%).

Tabla 8
D. Autoconocimiento

		N	%
Válido	NIVEL BAJO	9	36,0
	NVIEL MEDIO	6	24,0
	NIVEL ALTO	10	40,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 2
Autoconocimiento (Agrupada)



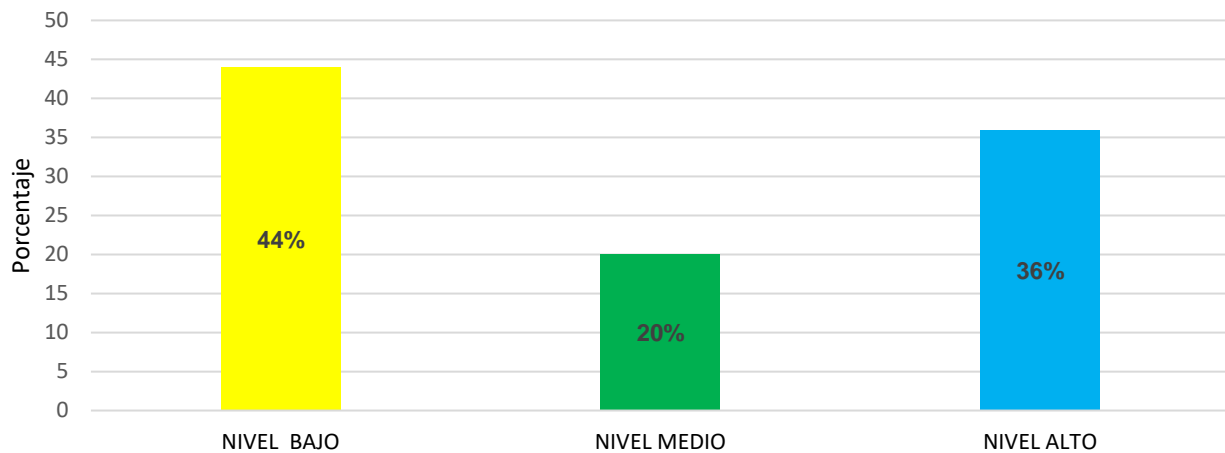
Nota: Se observa en el área de Crossselling, subárea Migraciones del segmento Movistar Chile en Konecta de la sede de Chiclayo, un 40% de colaboradores tienen un alto nivel de Autoconocimiento, mientras un 36% los encuestados tiene un nivel bajo de Autoconocimiento.

Tabla 9
Autorregulación

		N	%
Válido	NIVEL BAJO	11	44,0
	NIVEL MEDIO	5	20,0
	NIVEL ALTO	9	36,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 3
Autorregulación (Agrupada)



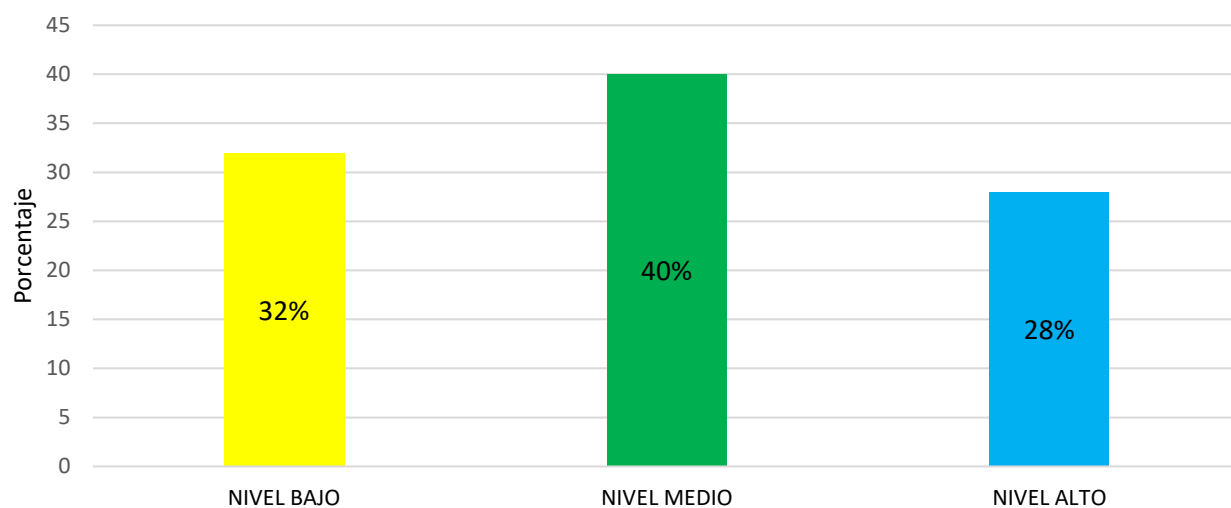
Nota: Se observa en el área de Crossselling, subárea Migraciones del segmento Movistar Chile en Konecra de la sede de Chiclayo, un 36% de colaboradores tienen un nivel alto de Autorregulación, mientras un 44% los encuestados tienen un nivel bajo de Autorregulación.

Tabla 10
Motivación

		N	%
Válido	NIVEL BAJO	8	32,0
	NIVEL MEDIO	10	40,0
	NIVEL ALTO	7	28,0
Total		25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 4
Motivación (Agrupada)



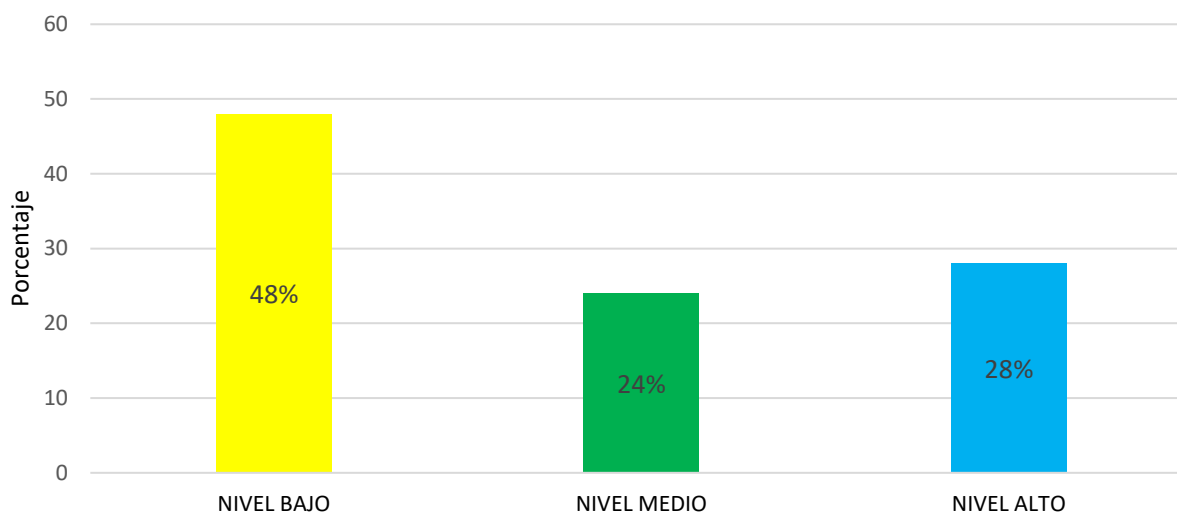
Nota: Se observa en el área de Crossselling, subárea Migraciones del segmento Movistar Chile en Konecra de la sede de Chiclayo, un 28% de colaboradores tienen un nivel alto de Motivación, mientras un 32% de los encuestados tiene un nivel bajo de Motivación.

Tabla 11
Empatía

		n	%
Válido	NIVEL BAJO	12	48,0
	NIVEL MEDIO	6	24,0
	NIVEL ALTO	7	28,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 5
Empatía (Agrupada)



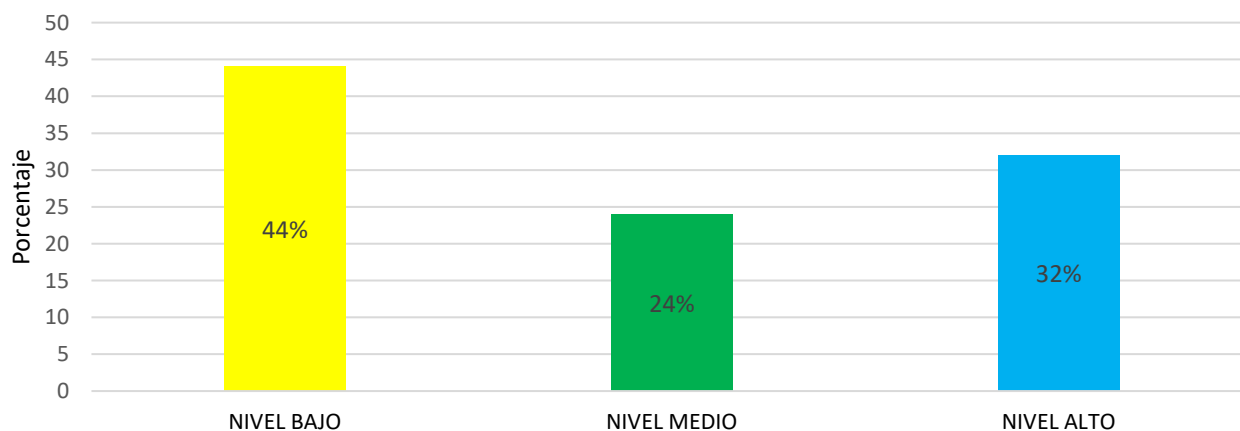
Nota: La figura nos muestra en el área de Crossselling, subárea Migraciones del segmento Movistar Chile en Konecta de la sede de Chiclayo, un 28% de colaboradores tienen un nivel alto de Empatía, mientras un 48% de los encuestados tiene un nivel bajo de Empatía.

Tabla 12
H. Sociales

		N	%
Válido	NIVEL BAJO	11	44,0
	NIVEL MEDIO	6	24,0
	NIVEL ALTO	8	32,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 6
Habilidades Sociales (Agrupada)



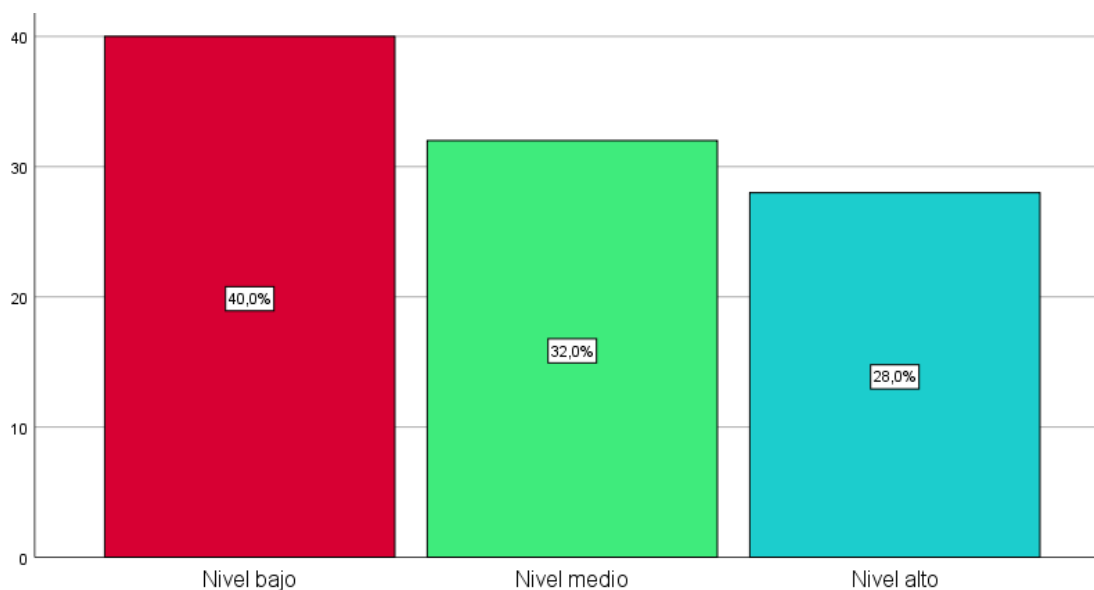
Nota: La figura nos muestra en el área de Crossselling, subárea Migraciones del segmento Movistar Chile en Konecta de la sede de Chiclayo, un 32% de colaboradores tienen un nivel alto en cuanto a Habilidades Sociales, mientras un 44% de los encuestados tiene un nivel bajo con respecto a sus Habilidades Sociales.

Tabla N°13
D. Laboral

		N	%
Válido	NIVEL BAJO	10	40,0
	NIVEL MEDIO	8	32,0
	NIVEL ALTO	7	28,0
	TOTAL	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 7
Desempeño (Agrupada)



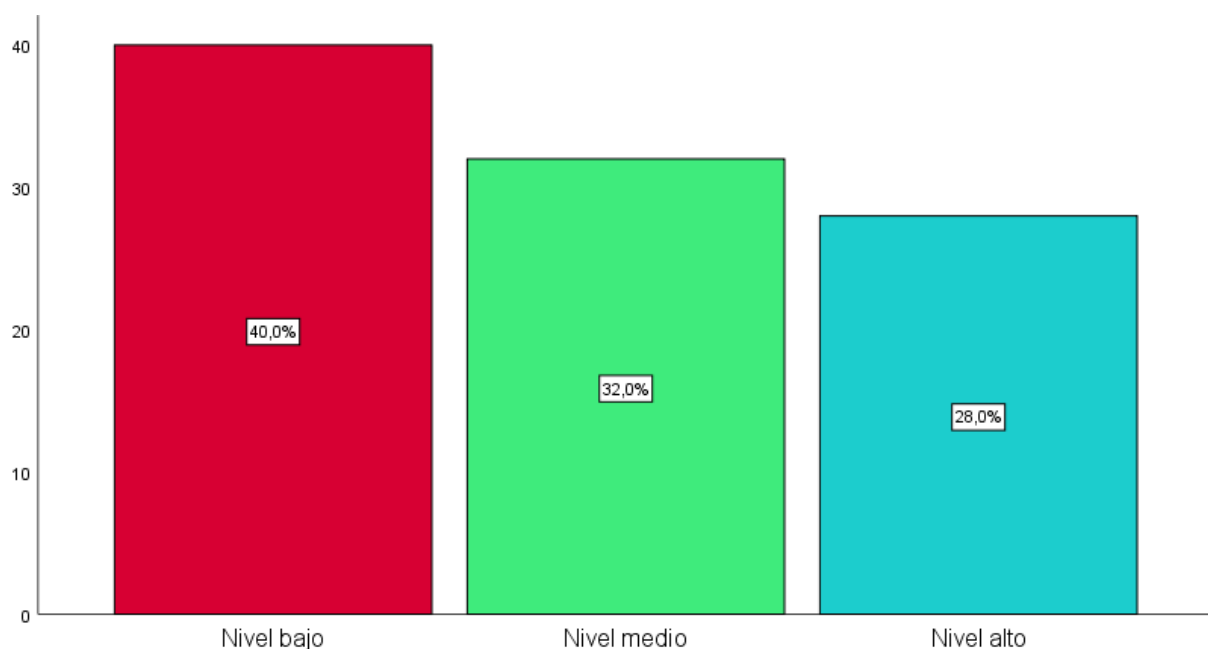
Nota: En la figura se muestra que el 40,0% equivalente a 10 de los encuestados, posee un desempeño laboral bajo, en tanto que un 28,0% de los colaboradores encuestados cuenta con un nivel alto de desempeño laboral.

Tabla N°14
Eficiencia

		n	%
Válido	Nivel bajo	10	40,0
	Nivel medio	8	32,0
	Nivel alto	7	28,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 8
Eficiencia (Agrupada)



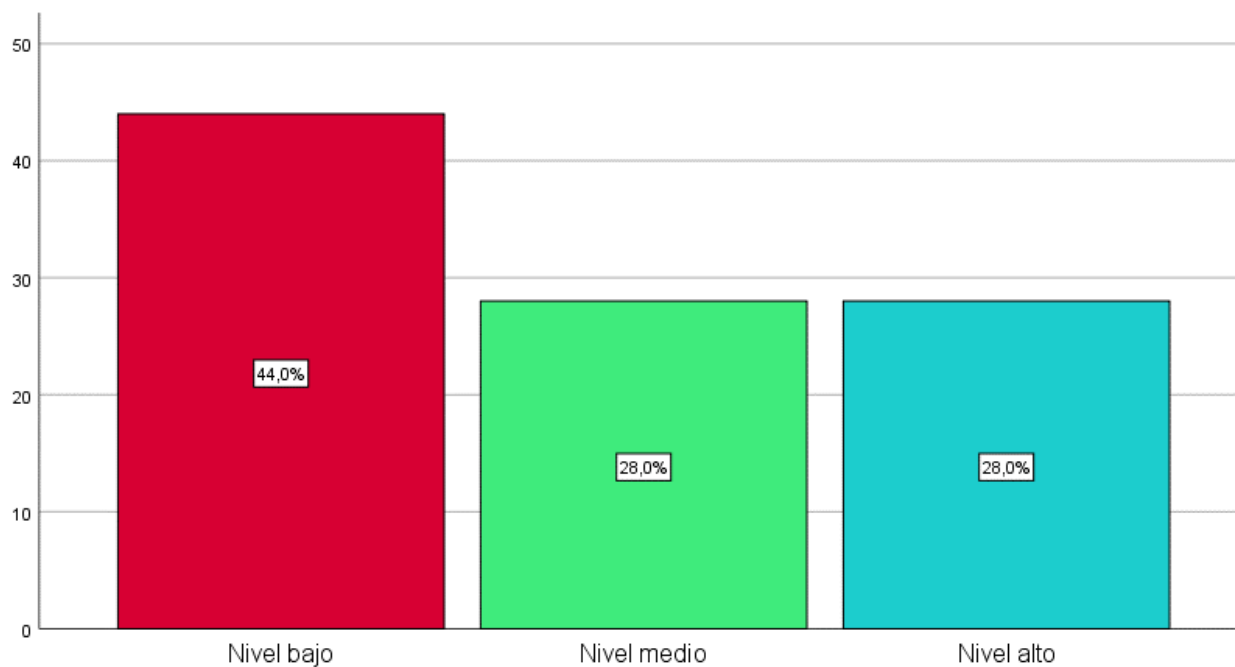
Nota: Se visualiza que un 40,0% equivalente a 10 de los encuestados, posee un nivel de eficiencia baja, en tanto que un 28,0% de los colaboradores encuestados cuenta con un nivel alto de eficiencia.

Tabla N°15
Eficacia

		n	%
Válido	Nivel bajo	11	44,0
	Nivel medio	7	28,0
	Nivel alto	7	28,0
	Total	25	100,0

Nota: Elaboración propia exportada de reporte SPSS_V.25

Figura 9
Eficacia (Agrupada)



Nota: La figura muestra que el 44,0% equivalente a 11 de los encuestados, cuenta con un nivel de eficacia baja, en tanto que un 28,0% de los colaboradores encuestados cuenta con un nivel de eficacia alto.

Tabla N°16
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,063 ^a	16	,004
Razón de verosimilitud	37,837	16	,002
Asociación lineal por lineal	17,029	1	,000
N de casos válidos	25		

a. 25 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

Nota: Según el argumento de Chi-cuadrado de Pearson, señala en uno de sus principios que el nivel de significancia es <0.05 . Por lo tanto, se observa en la tabla se consiguió un nivel de significancia de ,004 por ende la hipótesis nula se rechaza y se aprueba la hipótesis alterna; porque influye en mayor grado de inteligencia emocional habrá mayor desempeño laboral

3.2. Discusión de resultados.

Conforme al objetivo general, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020, los datos obtenidos de la tabla 16 se evidencia que existe un grado de significancia de ,004 sobre el chi-cuadrado de Pearson y que por lo tanto existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020, datos que al ser comparados por Cruz y Vargas (2017) quienes concluyeron que su investigación si representa una relación de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral, a pesar de ser poca significativa aporta a la empresa a implementar metodologías de mejora. Además, Goleman (2009) refiere que la inteligencia emocional significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen sin roces en

busca de una meta común.

Según el objetivo específico 1, medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del área de Crossselling, sub-área Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020, los resultados que se han obtenido en la tabla N°07 se obtuvo un 28% de encuestados con un grado alto en inteligencia emocional, datos al ser comparados por García (2019) quien concluyó que las emociones y la habilidad para controlarlas es una pieza fundamental en desarrollo profesional, refiere además que una persona puede adecuarse a cualquier situación sin embargo si carece de Inteligencia emocional puede poner en riesgo la sostenibilidad de una empresa a tal punto de llevarla a la quiebra, toma en cuenta que mientras mayor sea el bienestar emocional de un colaborador, los resultados serán mejores en productividad, además Robbins y Coulter (2014) definen la inteligencia emocional como “la capacidad de detectar y manejar las señales emocionales y la información relacionada”

De acuerdo al objetivo específico 2, medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de Crossselling, sub-área Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020, los resultados que se obtuvieron según tabla N°12 se obtuvo un 28% de trabajadores posee un desempeño laboral alto, información comparada por Fajardo (2017) quien extrajo un resultado del 30% de los participantes tiene un desempeño aceptable, además Chiavenato (2009) indica que la evaluación del desempeño laboral es una valoración sistemática sobre las actitudes del colaborador frente a su desenvolvimiento, metas y logros, su competitividad y su desarrollo.

Respecto al objetivo específico 3, establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crossselling, sub-área Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020, los datos obtenidos en tabla 16 nos señalan que hay influencia positiva en la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crossselling, sub-área Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa

Konecta, Chiclayo 2020, comparando la información con Izquierdo y Quispitongo (2017) quienes concluyeron que las variables tienen una influencia positiva y significativa, además Arrabal (2018) define inteligencia emocional como capacidad del individuo para aceptar sus emociones, considerando la importancia que estas tienen en la toma de decisiones y pasos que tomamos a lo largo de nuestras vidas, incluso si no somos conscientes de ello"

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. Conclusiones.

Se obtuvo asociación en la inteligencia emocional con el desempeño de los trabajadores del área de Crosselling, subárea Migraciones de Movistar Chile en la empresa Konecta, donde se alcanzó un grado de significancia de 0.004, siendo inferior al .005, esto indica que, a mayor puntuación de inteligencia emocional, mayor es el nivel de desempeño laboral.

Además concluimos que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del área de Crosselling, sub-área Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, se localiza en un grado bajo valorado estadísticamente con 48%, además, las principales dimensiones que evidenciaron un nivel bajo son: autoconocimiento 36%, autorregulación 44%, empatía 48% y habilidades sociales 44%, siendo estos los principales factores que conllevan a generar baja puntuación de inteligencia emocional.

En cuanto al nivel de desempeño de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, se logró alcanzar un nivel bajo del 40%, de cierta forma la eficiencia también alcanzó un nivel bajo del 40% y la eficacia 44%, lo que precisa que los dos componentes poseen puntuaciones bajas y esto también conlleva a generar nivel bajo de desempeño laboral.

Así también se estableció una correlación de inteligencia emocional sobre el desempeño de trabajadores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, donde se utilizó la prueba estadística del Chi – cuadrado, el mismo que permitió evidenciar un nivel de significancia de .004, se demuestra que las dos variables se relacionan positivamente.

4.2 Recomendaciones

Se sugiere al encargado del área de Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, desarrollar acciones de relajación, respiración, dialogo interno, autocontrol, comprender los sentimientos y emociones de los demás y fomentar las buenas relaciones sociales, esto con la finalidad de que los colaboradores puedan afrontar correctamente las diversas adversidades donde los sentimientos no permitan cumplir correctamente los objetivos establecidos.

También se recomienda al líder del área Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, mejorar los indicadores de la inteligencia emocional, ya que estas acciones ayudaran a mejorar el desempeño de cada uno de los colaboradores.

Además, se recomienda al jefe del área Crossselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, emplear los recursos adecuadamente para alcanzar los objetivos establecidos en el menor tiempo posible, además, fomentar frecuentemente la motivación para lograr todos los objetivos propuestos.

Y por consiguiente se recomienda al encargado del área de Crossselling, subárea Migraciones de Movistar Chile en la empresa Konecta, realizar evaluaciones frecuentes, para detectar las principales deficiencias en la inteligencia emocional y en el desempeño laboral, respecto a ello corregir acciones.

REFERENCIAS

- Almanzar, L. & Tejada, P. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la generación X y Millennials en una organización de soporte técnico, Santo Domingo, Rep. Dom. durante el período de mayo-agosto del 2020*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Recuperado de <https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/4070/Influencia%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20colaboradores%20de%20la-%20Liza%20Marie%20Alm%C3%A1nzar%20Perez-%20Paola%20Denisse%20Tejada%20Mej%C3%ADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrabal, M. (2018). *Inteligencia emocional*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=bp18DwAAQBAJ&pg=PP1&dq=Eva+Mar%C3%ADa+Arrabal+Mart%C3%ADn+inteligencia+emocional+que+edicion+es&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj3jJqA_O3lAhVKj1kKHXtnDzEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Eva%20Mar%C3%ADa%20Arrabal%20Mart%C3%ADn%20inteligencia%20emocional%20que%20edicion%20es&f=false
- Bartra, R & Torres, R. (2019). *Inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga, M. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional De Lambayeque –Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4671/1/TL_BurgaPandoMaria.pdf
- Cabo, S., Belmont, L., Cabo, M. & Herreros, G. (2014). *Normativa ética y de calidad de*

- la investigación biomédica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=pBm5BgAAQBAJ&pg=PA467&dq=principios+eticos+de+belmont&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjAn8aLysnIAhXiuFkKHQ5-CP4Q6AEIRzAE#v=onepage&q=principios%20eticos%20de%20belmont&f=false>
- Correa, V. & Samamé, C. (2017). *La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de telefonía del Perú S.A.A. de la tienda Chiclayo en el primer trimestre del año 2015*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3975/BC-TES-TMP-2837.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Cruz, I. & Vargas, A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio "Nueva América"*. (Tesis de pregrado). Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cruzado, B. (2018). *Coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija - Caribú Chile -Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19442/Cruzado_BKR.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- De la Vega, M. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos-2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28826/De%20La%20Vega_MLJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Deza, N. & Malca, K. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Unidad*

- de Gestión Educativa Local de Chiclayo – 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4210/Deza%20Coronel%20%20-%20Malca%20Llontop%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, G. (2016). *Relación entre el liderazgo adaptativo e inteligencia emocional*. (Tesis de grado). Universidad del Rosario. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12827/DuqueGarcia-JuanDavid-2016.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Fajardo, P. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD En Línea Lima – 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Férreo, C. (2015). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas*. (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/37674/1/T37216.pdf>
- García, C. (2019). *La Inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral*. Revista Caribeña de ciencias sociales. Marzo 2019, 1-11. Recuperado de [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/La%20inteligencia%20emocional%20y%20su%20impacto%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral-Revista%20Caribe%C3%B1a%20de%20Ciencias%20Sociales%20\(marzo%202019\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/La%20inteligencia%20emocional%20y%20su%20impacto%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral-Revista%20Caribe%C3%B1a%20de%20Ciencias%20Sociales%20(marzo%202019).pdf)
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia emocional*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3181908&query=inteligencia%2Bemocional>
- González, J. (2017). *Inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño docente en la Universidad Tecnológica del Centro*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4634/jgonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

nce=1

- Gutiérrez, P. (2018). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones Futuro Group S.R.L. - NUEVO CHIMBOTE 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28975/Gutierrez_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, N. & Mayta, B. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la Dirección regional de transportes y comunicaciones Cusco-2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2173/1/Margrith_Mar%C3%ADa_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Izquierdo, A. & Quispitongo, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en el vendedor de telefonía móvil, Perú 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio De Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3472/3/2017_Izquierdo-Abad.pdf
- Lindao, G. (2018). *La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, Provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5167/UPSE-TAE-2019-0117.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, C. & Satornicio, A. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán Oficina Chiclayo 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9489/Mart%C3%ADnez%20Alvarado%20Catherine%20%26%20Satornicio%20Macalop%C3%BA%2>

- 0Ana%20del%20Milagro_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Muñoz, M. & Jiménez, B. (2016). *Ámbito de desarrollo de iniciativa personal y laboral*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=5350186&query=inteligencia%2Bemocional>
- Noreña, A., Alcaraz, M., Rojas, J. & Rebolledo, M (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Recuperado de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Olvera, L., Domínguez, T., & Cruz, M. (2002). *Inteligencia emocional*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3220977&query=importancia%2Bde%2Bla%2Binteligencia%2Bemocional>
- Pariona, T. (2018). *Motivación y desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., plataforma 12, Sede Ate*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4268/Tesis%20-%20Pariona%20Taype%20Luzbeth.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rodríguez, S. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&pg=PA110&dq=evaluacion+de+desempe%C3%B1o&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZ74jl2MfIAhUjzlkKHUjmCooQ6AEIXzAl#v=onepage&q=evaluacion%20de%20desempe%C3%B1o&f=false
- Warner, J. (2015). *Inteligencia emocional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=k3mnDAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi198jx78XIAhWhp1kKHRW1DSoQ6AEIUjAG#v=onepage&q=Inteligencia%20emocional&f=false>

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CROSSELLING,
SUBÁREA MIGRACIONES DE LA CUENTA DE MOVISTAR CHILE EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: Medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020. Medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020. Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.</p>	<p>H0 La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área Crosselling, subárea de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.</p> <p>H1 La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.</p>
VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICA
<p>Variable Dependiente. Desempeño laboral.</p> <p>Variable Independiente. Inteligencia emocional.</p>	<p>Población: Se tomó a los 25 colaboradores del área Crosselling, subárea de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la empresa Konecta, sede en la ciudad de Chiclayo, los mismos que permitirán recolectar la información requerida para el estudio.</p> <p>Muestra: Se tomará en cuenta como muestra el 100% de la población. ya que no se utilizó ningún método estadístico, considerando la población finita uniforme y reducida.</p>	<p>Se utilizó la encuesta conformada por un conjunto de ítem, con el fin de obtener información de los trabajadores del área de Crosselling, subárea Migraciones de la cuenta de Movistar Chile de la empresa Konecta, Chiclayo 2020.</p>

Anexo 2: Cuestionario de la variable independiente

FINALIDAD: Recopilar información sobre la inteligencia emocional de los colaboradores del área de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque la alternativa que estime conveniente.

SEXO:	Masculino ()	Femenino ()
EDAD:		

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Autoconocimiento						
1	¿Reconoces tus emociones?					
2	¿Reconoces tus impulsos y los límites que pueden tener?					
3	¿Confías en ti para realizar una labor?					
Autorregulación						
4	¿Crees que puedes controlar tus emociones?					
5	Al brindarle la información al cliente ya sea sobre alguna solicitud, consulta, reclamo o información de venta ¿Brindas la información con la verdad?					
6	¿Te consideras responsable en las labores que desempeñas?					
7	¿Te adaptas con facilidad al cambio?					
8	¿Eres una persona predispuesta ante los cambios?					
Motivación						
9	¿Das todo el esfuerzo necesario para desarrollar tus labores?					
10	¿Te sientes comprometido con tus labores?					
11	¿Estarías dispuesto a asumir un reto laboral?					
12	Cuando se presenta un inconveniente laboral ¿Dejas de lado el objetivo de tu labor?					

Empatía						
13	¿Soy empático?					
14	¿Soy solidario en mi centro laboral?					
15	¿Si se me presenta un problema sigo con ese enfoque de poder ayudar a los demás?					
16	¿Tomas una actitud modelo de alguna otra persona para manejar tus emociones?					
17	¿Percibes la realidad externa e interna de la empresa donde laboras?					
Habilidades sociales						
18	¿Influyes en el manejo de las emociones de tus compañeros en el trabajo?					
19	¿Demuestras escucha activa ya sea con tus jefes, compañeros y clientes?					
20	¿Ante un conflicto, manejas tus emociones?					
21	¿Guías a tu equipo al cual perteneces a tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos laborales?					
22	¿Sientes que la empresa donde laboras se encuentra dispuesta al cambio, frente a la era de la globalización?					
23	¿Te relacionas con los demás?					
24	¿Si se me presenta un problema sigo con ese enfoque de poder ayudar a los demás?					

Anexo 3: Cuestionario de la variable dependiente

FINALIDAD: Recopilar información sobre el desempeño laboral de los colaboradores del área de Migraciones de la cuenta de Movistar Chile en la empresa Konecta, Chiclayo 2020.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque la alternativa que estime conveniente.

SEXO:	Masculino ()	Femenino ()
EDAD:		

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	¿La empresa le brinda los recursos o herramientas adecuados para el desarrollo de sus labores?					
2	¿Utilizas los recursos que te brinda la empresa de manera óptima para desempeñar tus labores?					
3	¿Siente ánimo y energía cuando desarrolla sus labores?					
4	¿Las actividades que realiza son adecuadas a su cargo?					
5	¿Son de tu agrado las funciones que desempeñas?					
6	¿Revisa y actualiza sus actividades pendientes?					
7	¿Hace seguimiento a sus clientes?					
8	¿Enfoca sus funciones de acuerdo a fechas límites y prioridades del día?					
9	¿Su laboral es interrumpida en algunas horas de trabajo?					
10	¿Es complicado para usted el poder solicitar y recibir ayuda de los demás?					
11	¿Brinda ayuda a sus demás compañeros de trabajo?					
12	Cuando finaliza su jornada laboral, ¿ordena su lugar de trabajo?					

Eficacia					
13	¿El área donde labora cuenta con un plan de trabajo?				
14	¿Se transmite a todo el equipo los objetivos?				
15	¿Se consideran las ideas que aportas para el cumplimiento de los objetivos?				
16	¿Los objetivos establecidos son medibles y alcanzables?				
17	¿Los objetivos son transparentes y aceptados por todo el equipo?				
18	¿Están definidas las actividades para el logro de los objetivos?				
19	¿Logras tus metas mensuales?				
20	¿Se definen indicadores que permitan saber el cumplimiento de los objetivos?				
21	¿Se implementan alternativas de solución ante alguna dificultad o problema?				
22	¿Trata de encontrar lo positivo del problema para mejorar el proceso o actividad?				
23	¿Es complicado para usted llevar a cabo una actividad porque necesita estar seguro de todo?				
24	¿Recibes incentivos por el cumplimiento de tus objetivos?				

Anexo 4: Validación de cuestionarios



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	HUMBERTO JULIANO SANCHEZ DIEZ BOUILLA
2. ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER / LIC. ADM.
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	13 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	I.S.T.P. CAYETANO HERNANDEZ
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Soldado Cumpa Jorge Luis y Timana Nima Fiorela Elizabeth
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario inteligencia emocional
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir el nivel inteligencia emocional en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

8. INSTRUCCIONES

Marque con un x su respuesta y con lapicero con azul o negro.

Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque con una X la alternativa que estime conveniente.


9. PREGUNTAS:

<p>1. Sexo a) Masculino () b) Femenino ()</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. Edad a) Entre 18- 25 () b) Entre 26-35 () c) Entre 36 -40() d) Entre 40-mas ()</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿Conoces tus emociones? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: <i>Se sugiere empezar con la palabra reconocer, ya que es una acción más íntima que se debe ya conocer por la propia persona.</i></p>
<p>4. ¿Reconoces la fuerza que tienen tus actitudes ante un problema y sus límites? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>5. ¿Confías en ti para realizar una labor? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. Si se presentara un problema en tu trabajo y de tal manera sientes que te afecta ¿Controlas tus emociones? a) Nunca b) Casi nunca</p>	<p>SUGERENCIAS: <i>Cambiar solo la interrogante así: ¿Crees que puedes controlar tus emociones?, ya que la anterior pregunta es muy abierta.</i></p>

<p>c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	
<p>7. Al brindarle la información al cliente ya sea sobre alguna solicitud, consulta, reclamo o información de venta ¿Brindas la información con la verdad? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8. ¿Eres responsable con tus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: <i>La interrogante debe manifestarse un poco más íntima si se requiere obtener una información mucho más verídica, debería plantearse como: ¿Te consideras responsable?</i></p>
<p>9. ¿Te adaptas con facilidad al cambio? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. ¿Te sientes predispuesto ante un cambio? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: <i>Debería ser cambiado a: ¿Qué tan predispuesto te sientes ante los cambios?, ya que parte de un indicador el cual se desea medir.</i></p>
<p>11. ¿Das todo el esfuerzo necesario para desarrollar tus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>12. ¿Te sientes comprometido con tus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Estarías dispuesto a asumir un reto</p>	

<p>laboral?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14. Cuando se presenta un inconveniente laboral ¿Dejas de lado el objetivo de tu labor?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿Comprendo a mis compañeros frente a una problemática?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Como la dimensión es la empatía debe considerarse la interrogante: ¿soy empático?, pues enfoca el captar y entender lo que siente o piensa otra persona e incluso es ponerse en su lugar de él.</i></p>
<p>16. ¿Soy solidario en mi centro laboral?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿Si se me presenta un problema sigo con ese enfoque de poder ayudar a los demás??</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿Tomas una actitud modelo de alguna otra persona para manejar tus emociones?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>19. ¿Cómo percibes una situación determinada de un grupo laboral y el poder que estos poseen?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: Si se desea medir la conciencia política de un colaborador debería plantearse una pregunta más exacta: ¿Percibes la realidad interna y externa de la empresa donde laboras?</p>
<p>20. ¿Influyes en el manejo de las emociones de tus compañeros en el trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿Demuestras escucha activa ya sea con tus jefes, compañeros y clientes?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. ¿Ante un conflicto, manejas tus emociones?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: Dicha interrogante es muy similar a la interrogante nº 6, bien se puede formular una nueva interrogante o omitirla.</p>
<p>23. ¿Guias a tu equipo al cual perteneces a tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos laborales?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>24. ¿Sientes que la empresa donde laboras se encuentra dispuesta al cambio, frente a la era de la globalización?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Te relacionas con los demás?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. Para el logro de las metas como equipo ¿Todos contribuyen? ¿Sientes que en la empresa se trabaja en equipo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Exintes das preguntas, se debe sintetizar. Ejm: ¿Percebes trabajo en equipo en tu área u organización?</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA: <u>18</u> Nº TD: <u>08</u></p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p>OBSERVACIONES:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <div style="text-align: right;">  FIRMA DEL EXPERTO DNI 45255903 </div>	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	HURBERTO JULIANO SANCHEZ-DIEZ BOULLA
2. ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER / LIC. ADM.
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	13 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	I.S.T.P. CAYETANO HENEDIA
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Soldado Cumpa Jorge Luis y Timana Nima Fiorela Elizabeth
8. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario desempeño laboral
9. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objetivo del instrumento es medir el nivel desempeño laboral en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020
10. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

11. INSTRUCCIONES

Marque con un x su respuesta y con lapicero con azul o negro.

Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque con una X la alternativa que estime conveniente.

12. PREGUNTAS:


1. Sexo Masculino () Femenino ()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Edad Entre 18- 25 () Entre 26-35 () Entre 36 -40() Entre 40-mas ()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿La empresa le brinda los recursos o herramientas adecuados para el desarrollo de sus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Utilizas los recursos que te brinda la empresa de manera óptima para desempeñar tus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Siente ánimo y energía cuando desarrolla sus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Las actividades que realiza son adecuadas a su cargo? a) Nunca b) Casi nunca	SUGERENCIAS: _____ _____

<p>c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<hr/>
<p>7. ¿Labora mayormente lo que le gusta o lo que debería realizar? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: Es una interrogante muy abierta debe plantearse como: ¿son de su agrado las funciones que desempeña?</p>
<p>8. ¿Revisa y actualiza sus actividades pendientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Hace seguimiento a sus clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Enfoca sus funciones de acuerdo a fechas límites y prioridades del día? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Su laboral es interrumpida en algunas horas de trabajo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Es complicado para usted el poder solicitar y recibir ayuda de los demás? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<hr/>
<p>7. ¿Labora mayormente lo que le gusta o lo que debería realizar? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: Es una interrogante muy abierta debe plantearse como: ¿son de su agrado las funciones que desempeña?</p>
<p>8. ¿Revisa y actualiza sus actividades pendientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Hace seguimiento a sus clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Enfoca sus funciones de acuerdo a fechas límites y prioridades del día? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Su laboral es interrumpida en algunas horas de trabajo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Es complicado para usted el poder solicitar y recibir ayuda de los demás? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>13. ¿Brinda ayuda a sus demás compañeros de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿Cuando finaliza su jornada laboral, ordena su lugar de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿El área donde labora cuenta con un plan de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. ¿Se transmite a todo el equipo los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿Se consideran las ideas que aportas para el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>18. ¿Los objetivos establecidos son medibles y alcanzables?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>19. ¿Los objetivos son transparentes y aceptados por todo el equipo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿Están bien definidas las actividades para el logro de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿Logras tus metas mensuales?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. ¿Se definen indicadores que permitan saber el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>23. ¿Se implementan alternativas de solución ante alguna dificultad o problema?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Trata de encontrar lo positivo del problema para mejorar el proceso o actividad?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿Es complicado para usted llevar a cabo una actividad porque necesita estar seguro de todo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>26. ¿Recibes incentivos por el cumplimiento de tus objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA: <u>25</u> Nº TD: <u>01</u></p>
<p>COMENTARIOS GENERALES: OBSERVACIONES</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  FIRMA DEL EXPERTO DNI 45258903 </div>	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Dr. Mirko Merino Huézu
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	LICENCIADO EN ADM DIRECTOR
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	20
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Soldado Cumpa Jorge Luis y Timana Nima Fiorela Elizabeth
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario inteligencia emocional
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir el nivel inteligencia emocional en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

8. INSTRUCCIONES

Marque con un x su respuesta y con lapicero con azul o negro.

Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque con una X la alternativa que estime conveniente.


9. PREGUNTAS:

<p>1. Sexo a) Masculino () b) Femenino ()</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2. Edad a) Entre 18- 25 () b) Entre 26-35 () c) Entre 36 -40() d) Entre 40-mas ()</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>3. ¿Conoces tus emociones? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>4. ¿Reconoces la fuerza que tienen tus actitudes ante un problema y sus límites? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>5. ¿Confías en ti para realizar una labor? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>6. Si se presentara un problema en tu trabajo y de tal manera sientes que te afecta ¿Controlas tus emociones? a) Nunca b) Casi nunca</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	
<p>7. Al brindarle la información al cliente ya sea sobre alguna solicitud, consulta, reclamo o información de venta ¿Brindas la información con la verdad?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿Eres responsable con tus labores?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Te adaptas con facilidad al cambio?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Te sientes predispuesto ante un cambio?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Das todo el esfuerzo necesario para desarrollar tus labores?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Te sientes comprometido con tus labores?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿Estarías dispuesto a asumir un reto</p>	

<p>laboral?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14. Cuando se presenta un inconveniente laboral ¿Dejas de lado el objetivo de tu labor?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿Comprendo a mis compañeros frente a una problemática?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. ¿Soy solidario en mi centro laboral?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿ Si se me presenta un problema sigo con ese enfoque de poder ayudar a los demás??</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿Tomas una actitud modelo de alguna otra persona para manejar tus emociones?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>19. ¿Cómo percibes una situación determinada de un grupo laboral y el poder que estos poseen?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿Influyes en el manejo de las emociones de tus compañeros en el trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿Demuestras escucha activa ya sea con tus jefes, compañeros y clientes?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. ¿Ante un conflicto, manejas tus emociones?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Guias a tu equipo al cual perteneces a tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos laborales?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>24. ¿Sientes que la empresa donde laboras se encuentra dispuesta al cambio, frente a la era de la globalización?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿Te relacionas con los demás?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>26. Para el logro de las metas como equipo ¿Todos contribuyen? ¿Sientes que en la empresa se trabaja en equipo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>26</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES: OBSERVACIONES:</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">  <hr style="width: 200px; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> <p>FIRMA DEL EXPERTO DNI <u>16716799</u></p> </div>	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Dr MIRKO MERINO
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	LICENCIADO EN ADMINISTRACION / DOCTOR
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	20
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Soldado Cumpa Jorge Luis y Timana Nima Fiorela Elizabeth
8. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario desempeño laboral
9. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir nivel desempeño laboral en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020
10. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

2. INSTRUCCIONES

Marque con un x su respuesta y con lapicero con azul o negro.

Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque con una X la alternativa que estime conveniente.

3. PREGUNTAS:

1. Sexo

Masculino ()

Femenino ()

SUGERENCIAS:

2. Edad

Entre 18- 25 ()

Entre 26-35 ()

Entre 36 -40()

Entre 40-mas ()

SUGERENCIAS:

3. ¿La empresa le brinda los recursos o herramientas adecuados para el desarrollo de sus labores?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) A veces

d) Casi siempre

e) Siempre

SUGERENCIAS:

4. ¿Utilizas los recursos que te brinda la empresa de manera óptima para desempeñar tus labores?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) A veces

d) Casi siempre

e) Siempre

SUGERENCIAS:

5. ¿Siente ánimo y energía cuando desarrolla sus labores?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) A veces

d) Casi siempre

e) Siempre


SUGERENCIAS:

<p>6. ¿Las actividades que realiza son adecuadas a su cargo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿Labora mayormente lo que le gusta o lo que debería realizar? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿Revisa y actualiza sus actividades pendientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Hace seguimiento a sus clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Enfoca sus funciones de acuerdo a fechas límites y prioridades del día? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Su laboral es interrumpida en algunas horas de trabajo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>12. ¿Es complicado para usted el poder solicitar y recibir ayuda de los demás?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿Brinda ayuda a sus demás compañeros de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿Cuando finaliza su jornada laboral, ordena su lugar de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿El área donde labora cuenta con un plan de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. ¿Se transmite a todo el equipo los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>17. ¿Se consideran las ideas que aportas para el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿Los objetivos establecidos son medibles y alcanzables?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>19. ¿Los objetivos son transparentes y aceptados por todo el equipo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿Están bien definidas las actividades para el logro de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿Logras tus metas mensuales?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>22. ¿Se definen indicadores que permitan saber el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Se implementan alternativas de solución ante alguna dificultad o problema?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Trata de encontrar lo positivo del problema para mejorar el proceso o actividad?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿Es complicado para usted llevar a cabo una actividad porque necesita estar seguro de todo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>26. ¿Recibes incentivos por el cumplimiento de tus objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA: <u>26</u> Nº TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES: OBSERVACIONES</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <hr/> <p>FIRMA DEL EXPERTO DNI <u>16716799</u></p> </div>	



CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS


1. NOMBRE DEL EXPERTO	Cindy Johanny Villena <u>Sienfuegos</u>
2. ESPECIALIDAD	Administradora
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Licenciada en administración de empresa
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	14 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Independiente
6. CARGO	Administradora
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Soldado Cumpa Jorge Luis y Timana <u>Nima</u> Fiorela Elizabeth
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario inteligencia emocional
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir el nivel inteligencia emocional en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
8. INSTRUCCIONES Marque con un x su respuesta y con lapicero con azul o negro. Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque con una X la alternativa que estime conveniente.	

9. PREGUNTAS:	
<p>1. Sexo</p> <p>a) Masculino ()</p> <p>b) Femenino ()</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. Edad</p> <p>a) Entre 18- 25 ()</p> <p>b) Entre 26-35 ()</p> <p>c) Entre 36 -40()</p> <p>d) Entre 40-mas ()</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿Conoces tus emociones?</p> <p>a) Nunca</p> <p>b) Casi nunca</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi siempre</p> <p>e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Reconoces la fuerza que tienen tus actitudes ante un problema y sus límites?</p> <p>a) Nunca</p> <p>b) Casi nunca</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi siempre</p> <p>e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>Reformular la pregunta de manera que se pueda comprender un poco más.</p>
<p>5. ¿Confías en ti para realizar una labor?</p> <p>a) Nunca</p> <p>b) Casi nunca</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi siempre</p> <p>e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. Si se presentara un problema en tu trabajo y de tal manera sientes que te afecta ¿Controlas tus emociones?</p> <p>a) Nunca</p> <p>b) Casi nunca</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi siempre</p> <p>e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>7. Al brindarle la información al cliente ya sea sobre alguna solicitud, consulta, reclamo o información de venta ¿Brindas la información con la verdad?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿Eres responsable con tus labores?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Te adaptas con facilidad al cambio?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Te sientes predispuesto ante un cambio?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Das todo el esfuerzo necesario para desarrollar tus labores?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Te sientes comprometido con tus labores?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿Estarias dispuesto a asumir un reto laboral?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>14. Cuando se presenta un inconveniente laboral ¿Dejas de lado el objetivo de tu labor?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿Comprendo a mis compañeros frente a una problemática?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. ¿Soy solidario en mi centro laboral?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿Si se me presenta un problema sigo con ese enfoque de poder ayudar a los demás??</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿Tomas una actitud modelo de alguna otra persona para manejar tus emociones?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>19. ¿Cómo percibes una situación determinada de un grupo laboral y el poder que estos poseen?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿Influyes en el manejo de las emociones de tus compañeros en el trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿Demuestras escucha activa ya sea con tus jefes, compañeros y clientes?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. ¿Ante un conflicto, manejas tus emociones?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Guias a tu equipo al cual perteneces a tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos laborales?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>24. ¿Sientes que la empresa donde laboras se encuentra dispuesta al cambio, frente a la era de la globalización?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿Te relacionas con los demás?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>26. Para el logro de las metas como equipo ¿Todos contribuyen? ¿Sientes que en la empresa se trabaja en equipo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA: 25 Nº TD: 01</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES: LAS FORMULACIÓN DE LAS PREGUNTAS VAN DE ACORDE AL TITULO DE INVESTIGACIÓN.</p> <p>OBSERVACIONES: SUGIERO REFORMULAR LA PREGUNTA NUM 4 PARA UNA MEJOR COMPRESION.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">  <p>FIRMA DEL EXPERTO DNI: 44582254</p> </div>	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Cindy Johanny Villena <u>Sienfuegos</u>
2. ESPECIALIDAD	Administradora
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Licenciada en administración de empresa
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	14 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Independiente
6. CARGO	Administradora
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACION</u>	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Soldado Cumpa Jorge Luis y Timana <u>Nima Fiorela Elizabeth</u>
8. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario desempeño laboral
9. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objetivo del instrumento es medir el nivel desempeño laboral en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020
10. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala <u>likert</u> de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de <u>Crombach</u> y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
11. INSTRUCCIONES	
<p>Marque con un x su respuesta y con lapicero con azul o negro.</p> <p>Lea detenidamente y con criterio de veracidad, marque con una X la alternativa que estime conveniente.</p>	

12. PREGUNTAS:	
<p>1. Sexo Masculino () Femenino ()</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. Edad Entre 18- 25 () Entre 26-35 () Entre 36 -40() Entre 40-mas ()</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿La empresa le brinda los recursos o herramientas adecuados para el desarrollo de sus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Utilizas los recursos que te brinda la empresa de manera óptima para desempeñar tus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>5. ¿Siente ánimo y energía cuando desarrolla sus labores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿Las actividades que realiza son adecuadas a su cargo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>7. ¿Labora mayormente lo que le gusta o lo que debería realizar?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿Revisa y actualiza sus actividades pendientes?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Hace seguimiento a sus clientes?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Enfoca sus funciones de acuerdo a fechas límites y prioridades del día?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Su laboral es interrumpida en algunas horas de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Es complicado para usted el poder solicitar y recibir ayuda de los demás?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿Brinda ayuda a sus demás compañeros de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	
<p>14. ¿Cuando finaliza su jornada laboral, ordena su lugar de trabajo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿El área donde labora cuenta con un plan de trabajo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Se transmite a todo el equipo lo objetivos? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Se consideran las ideas que aportas para el cumplimiento de los objetivos? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Los objetivos establecidos son medibles y alcanzables? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>19. ¿Los objetivos son transparentes y aceptados por todo el equipo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿Están bien definidas las actividades para el logro de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: Quitar la palabra bien.</p>
<p>21. ¿Logras tus metas mensuales?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. ¿Se definen indicadores que permitan saber el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Se implementan alternativas de solución ante alguna dificultad o problema?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>24. ¿Trata de encontrar lo positivo del problema para mejorar el proceso o actividad?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿Es complicado para usted llevar a cabo una actividad porque necesita estar seguro de todo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>26. ¿Recibes incentivos por el cumplimiento de tus objetivos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA: 25 Nº TD: 01</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES: La formulación de las preguntas van de acorde al título de investigación.</p> <p>OBSERVACIONES: Considera la pregunta 20 quitar la palabra bien.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <p>_____ FIRMA DEL EXPERTO DNI: 44582254</p> </div>	

Anexo 4: Carta de autorización.

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Chiclayo, 08 de noviembre del 2019.

Por medio de la presente se le autoriza al estudiante: **Soldado cumpa Jorge Luis**, identificado con DNI 72740068, el cual cursa el IX ciclo de la carrera profesional de Administración de la Facultad de ciencias empresariales en brindar la información solicitada en el área correspondiente, a fin de que pueda culminar con su tesis denominada: “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de Konecta – Chiclayo 2020”.

Se expide el presente documento para el interesado, a fin de contribuir con el desarrollo profesional del estudiante.



Luis A. Cabrejos Nevado
Lider de Crossoling
KONECTA

Anexo 5: Resolución de proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

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

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

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST sección "B" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Conita Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	– RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA – RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	– BECERRA IRIGOIN ROSA DAELA – QUISPE PEÑA FLORISELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FERRETERÍA GUEVARA - JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	– SOLDADO CUMPA JORGE LUIS – TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	– LOZANO ECHEVERRE AZUCENA MILAGROS – LOZANO ECHEVERRE VIVIAN MILAGROS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE KONECTA- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	– VÁSQUEZ RUIZ DAVID ABRAHAM – YERREN QUIROGA JESUS MARTIN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AVM DESIGN – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	– BERNAL DIAZ LEYS KEVIN YEEYS – ROJAS MALCA LENIN JOFFERSON	MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN THE GAMERS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	– PÉREZ BRAVO CHRISTIAN JONATHAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	– VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS-UNPRG, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	– VENTURA MAIRA WALTER – VÁSQUEZ MENDOZA ANDREW STALIN	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	– SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON – CORREA CARLOS CATARINA JOSEFA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO – FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

11.	- SIESQUÉN FARRO EDGARD LEONARDO	MOTIVACIÓN LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- RUIZ GUILLERMO JUAN GABINO	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MI BANCO S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- YSIQUE REQUE JENNIFER MEDALI	ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZA INTEGRALES B&S S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- SANDOVAL HUAMÁN MARÍA RITA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH - SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- BECERRA SÁNCHEZ RANDY GRUNDER - GONZALES TARRILLO EDGAR	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAIZ S.A.A. MOSHOQUEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- MONTENEGRO TORRES MIRIAN - VENTURA CHERO VICTOR ALFONSO	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ARANA MENDOZA ESTEFANNY PAOLA - MIMBELA GONZALES JOANNA JACQUELINE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTÍN	REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- URRUTIA MENDOZA EDSON EDUARDO	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PICSI, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- GUEVARA GUEVARA ELVIS JORDY - SANCHEZ OBLITAS ROSSMERY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- NONAJULCA CRUZADO HENNER SALVADOR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DE TRABAJADORES DEL ÁREA PELADO DE FRIJOL PROCESADORA PERÚ S.A.C. 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CHUNGA DE LA CRUZ JUAN ANTONIO	CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

24.	– GONZALES GUZMAN LORENA ARACELY – ROMERO CHOZO DAGMAR YSELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	– GUERRERO PACHECO FIORELA JAQUILIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	– CHANAMÉ MÁRQUEZ CINTHIA MILAGROS	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE MY ROUSE HOTEL – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 6: Formato T1



FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de agosto del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

Soldado Cumpa Jorge Luis con DNI 72740068 y Timana Nima Fiorela Elizabeth con DNI 46932283.

En calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020** presentado y aprobado en el año **2022** como requisito para optar el título de **Licenciado**, de la Facultad de **Ciencias empresariales**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
SOLDADO CUMPA JORGE LUIS	72740068	
TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	46932283	

Anexo 7: Evidencias



Figura 11 Aplicación de encuestas



Figura 10 Aplicación de encuestas

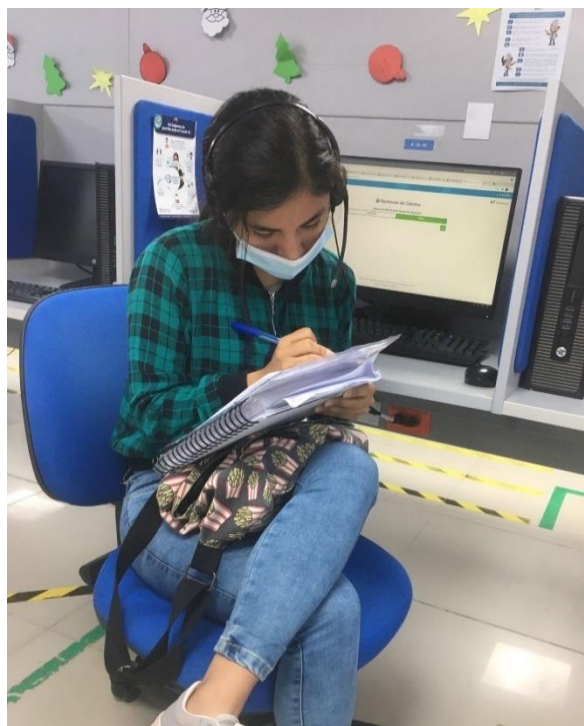


Figura 12 Aplicación de encuestas

Anexo 8: Reporte Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO 2020	Jorge Luis. Soldado Cumpa
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
9052 Words	50516 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
43 Pages	182.0KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Feb 8, 2023 9:37 AM GMT-5	Feb 8, 2023 9:37 AM GMT-5
● 18% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 15% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 14% Base de datos de trabajos entregados• 4% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)• Material citado	

Anexo 9: Acta de originalidad.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0764-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachilleres, SOLDADO CUMPA JORGE LUIS Y TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH, con su tesis Titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - 2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 08 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

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

