



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO
ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO
DE SCOTIABANK CHICLAYO, 2020**

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

Autor:

Bach. Calderon Zuloeta Marcos
<https://orcid.org/0000-0002-5408-2406>

Asesor:

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

Línea de investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Pimentel, 23 de agosto de 2022

El jurado evaluador de la **TESIS**:

INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK CHICLAYO, 2020

Que ha(n) sustentado:

CALDERON ZULOETA MARCOS

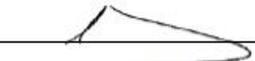
APELLIDOS NOMBRE(S)

Bachiller (s) en: Administración

ACUERDA: APROBAR POR UNANIMIDAD

Presidente(a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Nombre Completo


Firma

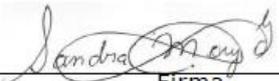
Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo


Firma

Vocal : Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre Completo


Firma

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

DEDICATORIA

A mi madre

Dedico esta investigación a Ana Zuloeta García mi madre, que está siempre acompañándome en todo momento y ha sido mi guía, mi soporte y la inspiración para superarme a diario.

A mi esposa e hijo

Este trabajo también va dedicado Briyith Fernández Mil el amor de mi vida y madre de mi hijo Mateo Raúl Alejandro Calderón Fernández, quien llevo a mi vida para llenarla de felicidad y quienes llenan de felicidad mis días, ellos son mi motivo de superarme a diario y ofrecerles un futuro mejor.

Marcos Calderón Zuloeta

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darnos la vida, las fuerzas y el conocimiento necesario para realizar esta investigación y quien me llena de bendiciones siempre, y este trabajo es uno más de ellos.

A la Universidad Señor De Sipán y los docentes

Por impartirme nuevos conocimientos, la posibilidad de hacer buenos amigos a los que pronto llamare colegas y hacer crecer en mi la llama científica por conocer temas nuevos que sean de beneficio común, haciendo de mi un profesional competente, con la convicción de mejorar nuestro país y la sociedad.

Marcos Calderón Zuloeta

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Inteligencia Emocional como Estrategia para mejorar el Desempeño Laboral en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020” tiene como propósito aplicar la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral. La presente investigación es de modelo puro, su nivel es explicativo, de diseño Cuasi-Experimental, de tipo Cuantitativo y corte transversal, aplicada a una población de 25 Promotores de Servicios, distribuidos en las agencias Scotiabank Chiclayo. Se utilizó como instrumento la encuesta, cuestionario y la observación; los que fueron analizados por expertos quienes dieron su aprobación. Se utilizó el sistema SPSS IBM v 25 para analizar los datos, con el cual se demostró la fiabilidad del instrumento mediante la prueba de alfa de Cronbach. Según el análisis y discusión de resultados se llegó a la conclusión de que la propuesta plantea, tuvo impacto significativo en la variable dependiente, lo cual quedó demostrado tras el análisis del pre y post test, sometido a la prueba “t” de Student para muestras relacionadas, donde la significancia de la prueba resultó menor al nivel de significancia lo cual aprueba la hipótesis alternativa, que indica la aplicación de la inteligencia emocional como estrategia si mejorará el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, promotores de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research, entitled "Emotional Intelligence as a Strategy to Improve Work Performance in Service Promoters at Scotiabank Chiclayo, 2020", is to apply emotional intelligence as a strategy to improve work performance. The present investigation is of a pure model, its level is explanatory, of a Quasi-Experimental design, of a Quantitative type and cross-section, applied to a population of 25 Service Promoters, distributed in the Scotiabank Chiclayo agencies. The survey, questionnaire and observation were used as instruments; those that were analyzed by experts who gave their approval. The SPSS IBM v 25 system was used to analyze the data, with which the reliability of the instrument was demonstrated through the Cronbach's alpha test. According to the analysis and discussion of results, it was concluded that the proposed proposal had a significant impact on the dependent variable, which was demonstrated after the analysis of the pre and post-test, subjected to the Student's "t" test for samples. related, where the significance of the test was lower than the level of significance which approves the alternative hypothesis, which indicates the application of emotional intelligence as a strategy if it will improve job performance in Scotiabank Chiclayo service promoters.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, service promoters.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	
¡Error! Marcador no definido.	
DEDICATORIAS.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Internacionales	17
1.2.2. Nacionales.....	20
1.2.3. Locales	24
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1. Inteligencia emocional	26
1.3.2. Desempeño laboral.....	30
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	36
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivo	38
1.7.1. Objetivo general	38
1.7.2. Objetivos específicos.....	38
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	39
2.1. Tipo y diseño de la investigación	39
2.2. Variables y operacionalización	41
2.2.1. Variable independiente	41

2.2.2. Variable dependiente	41
2.3. Población y muestra	vii
2.3.1. Población	44
2.3.2. Muestra	44
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	45
2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de dato	45
2.4.2. Validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
3.1. Tablas y figuras	47
3.2. Discusión de resultados	64
3.3. Aporte Científico	66
3.3.1. Título	66
3.3.2. Presentación	66
3.3.3. Resumen	66
3.3.4. Introducción	67
3.3.5. Justificación	67
3.3.6. Objetivo de la propuesta	68
3.3.7. Desarrollo de la propuesta	68
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
4.1. Conclusiones	75
4.2. Recomendaciones	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de la variable independiente Inteligencia Emocional	42
Tabla 2: Descripción de la variable dependiente Desempeño Laboral	43
Tabla 3: Fiabilidad de Alfa de Cronbach.....	45
Tabla 4: Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa(Ítem 1) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	47
Tabla 5: Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa (Ítem 1) en los Promotores Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	48
Tabla 6: Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	49
Tabla 7: Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	50
Tabla 8: Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test	51
Tabla 9: Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test.....	52
Tabla 10: Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	53
Tabla 11: Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	54
Tabla 12: Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test	55
Tabla 13: Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test.....	56
Tabla 14: Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	57
Tabla 15: Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	58
Tabla 16: Nivel de la dimensión agrupada Capacitación(Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	59
Tabla 17: Nivel de la dimensión agrupada Capacitación(Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	60

Tabla 18: Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	61
Tabla 19: Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test.....	62
Tabla 20: Prueba “t” de Student para evaluar la relación del Desempeño Laboral antes y después de la aplicación de la propuesta	63
Tabla 21: Temporalidad de actividades para la ejecución de la propuesta.....	73
Tabla 22: Presupuesto utilizado para el desarrollo de la investigación.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa (Ítem 1) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	47
Figura 2: Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa (Ítem 1) en los Promotores Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	48
Figura 3: Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	49
Figura 4: Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	50
Figura 5: Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test	51
Figura 6: Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test.....	52
Figura 7: Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	53
Figura 8: Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	54
Figura 9: Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test	55
Figura 10: Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test.....	56
Figura 11: Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	57
Figura 12: Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	58
Figura 13: Nivel de la dimensión agrupada Capacitación (Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	59
Figura 14: Nivel de la dimensión agrupada Capacitación (Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	60
Figura 15: Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test.....	61

Figura 16: Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test	62
Figura 17: Flujograma de la estrategia basada en el método Mindfulness	71

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Muchas organizaciones en el presente buscan comercializar sus productos mediante diferentes canales de ventas, aprovechando al máximo el potencial de cada colaborador desde su posición. De esta manera se han creado diferentes metas comerciales que permitan medir el rendimiento de sus empleados, pero esta mejora en el aprovechamiento de los recursos en la mayoría de casos causa tensión en los equipos de trabajo debido a la alta presión que los colaboradores reciben por parte de sus jefes inmediatos o el miedo de quedarse sin empleo, mermando las habilidades que puedan tener, debido al ambiente de trabajo bajo presión y contra reloj.

La afectación de la presión en el entorno de trabajo afecta tanto al sector privado como público, ejemplo de ello tenemos el estudio de Gabel – Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre en el año 2012, donde evaluaron el estrés laboral en 223 trabajadores del municipio de Caracas, Venezuela, en dicha institución pública la mayoría de los trabajadores presentaban sobre carga laboral por ende su manejo de situaciones no era la más adecuada, mediante la aplicación de charlas y sesiones grupales se demostró que aquellos trabajadores que tienen mayor control de su inteligencia emocional, son los que mejor desempeño laboral tienen. Llegaron a esta conclusión luego de cruzar los resultados de estrés laboral con los de su desempeño, de esta forma la variable que destaca para la mejora de desempeño es la del correcto manejo de inteligencia emocional.

Un caso similar encontramos en las oficinas de la Torre Falabella, en el centro de Colombia, para eso rescato el artículo escrito en el año 2017 por Tatiana Orozco directora de IndexCol, en la cual se plantea la interrogante del por qué los grupos de negocio no logran cumplir sus objetivos en ventas, como nos dice en su artículo la tarea del jefe de ventas es lograr que su equipo de trabajo siempre este motivado, descansado y despejado para poder lograr su meta comercial, según un estudio de SiruisDecisions, del global de trabajadores de dicha empresa un 59% de

vendedores no van a cumplir con el 100% de su cuota. Y esta situación se seguirá agravando debido a la falta de interés que existe entre colaborador y empresa. Según en su informe uno de los errores que comúnmente se producen en las organizaciones modernas como Falabella es la falta de interés por el entorno personal de cada trabajador, de esta forma recomienda que las metas deben estar trazadas en base a las necesidades reales de los empleados. Otro de los aspectos que se obvia muchas veces en los centros de trabajo es la individualidad dentro de los organismos, es materia de trabajo de los jefes en la fuerza de venta el que se deposite inquietudes, problemas y necesidades (inteligencia emocional) a razón de trazar metas donde todos se vean relacionados. Y por último la directora de IndexCol nos indica que los recursos en cuanto a cubrir las necesidades emocionales de los trabajadores no se deben ver subestimadas, utilizando material necesario y tiempo prudente para lograr lo necesario a mejorar el objetivo personal, a razón de ser competitivo en el mercado.

De igual forma en el año 2018, Infobae detalla al sobre esfuerzo en las actividades dentro del trabajo, y el exceso de responsabilidad, como uno de los principales causantes del estrés laboral. Para la Organización Mundial de la Salud, este mal afecta negativamente la salud psicofísica de un colaborador expuesto a tener fallas en los aspectos como la eficacia que manifiesta en la entidad para la cual trabaja. Según el artículo reconoce que los ambientes de labor bajo presión logran transformar pensamientos positivos en negatividad, haciendo hostil la libre función de las actividades desarrolladas. En base a lo ya antes mencionado indica que la mejor forma de revertir este efecto perjudicial, es tener una correcta perspectiva de nuestra realidad, teniendo en cuenta aquellos pensamientos negativos que afligen el tiempo en el trabajo a fin de poder trabajar en ellos para revertir esa situación.

En cuanto a contexto nacional el portal InfoCapitalHumano nos indica que en la actualidad alrededor del 70% de la población local de Perú que trabajan, sufren de estrés laboral y falta de control de sus emociones durante su jornada de empleo, según los estudios de la psicóloga Jacqueline Rojas, catedrática de la Universidad Privada del Norte (UPN) estudio que fue realizado a múltiples empresas ubicadas dentro de la zona comercial de Gamarra en el distrito de La

Victoria, Lima. Entre las causas frecuentes para presentar estos comportamientos se encuentran aspectos netamente relacionados a los conflictos interpersonales entre las piezas que forman parte del centro de empleo y la falta de concordancia entre los actores antes mencionados, indico además que el trabajar en entornos bajo presión durante largas jornadas produce la aparición de problemas de salud en los trabajadores. Concluye el informe indicando que los niveles superiores podrían afectar la funcionabilidad cognitiva, en este caso, el poder concentrarse, el análisis y la atención, importantes para el correcto desempeño laboral en cualquier actividad dentro de una organización y agrupación de opiniones, lo que impacta en su proactividad dentro de la organización viéndose vulnerada aspectos simples como la comunicación asertiva, o el dialogo en momentos de tensión, todo esto produce solo inseguridad y miedo al trabajo, y disertación en mucho de los casos, recomienda que la terapia grupal ayuda a fortalecer los vínculos y mejorar la relación intrapersonal de cada trabajador.

De igual forma en la tesis de Carbajal, M (2019) titulada Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017, estudio realizado a 80 enfermeras de dicho centro de salud se concluyó, que el correcto manejo de la inteligencia emocional en ambientes de trabajo con alta tensión disminuye los niveles de estrés, y permite desarrollar de manera adecuada sus labores.

En cuanto al desempeño laboral Fernando Salazar, en su columna para Conexión ESAN nos describe la importancia de repartir adecuadamente las metas comerciales, en base al potencial de cada una de los elementos de venta, de esta forma se busca maximizar el resultado de cada pieza en el tablero de la organización. Como nos manifiesta el incorrecto reparto de metas trae consigo problemas como la desmotivación general del equipo comercial, la mala asignación de recursos, y por último la presión del colaborador ante una meta que “impacte en su remuneración” volviendo tenso su jornada salarial. Mecanismos para corregir estos contratiempos, recomendando Salazar, estacionalidad de ventas dependiendo al estudio de clientes que las organizaciones deben tener y potenciar las

habilidades de los colaboradores con capacitaciones que permitan afinar su talento en aquello que son buenos.

Los antecedentes demuestran en muchos casos que la falta de control sobre la inteligencia emocional, o la falta de conocimiento de las emociones bajo ciertos entornos de presión, conlleva a conductas muchas veces inapropiadas que están dentro del contexto de un ambiente de trabajo agobiante. El enfoque de esta investigación está dirigida a saber lidiar con la gran presión laboral a la cual están expuestos los promotores de servicio del banco Scotiabank al momento de llegar a su meta comercial, siendo parte fundamental de su trabajo la supervisión constante de productividad, así como la evaluación que los clientes la cual permite conocer si el promotor de servicio está cumpliendo con el debido protocolo de atención y sobre todo si conoce los procedimientos de la organización para brindarle al cliente la mejor de las experiencias. Teniendo en cuenta todos los detalles antes mencionados cabe destacar que en la actualidad las empresas modernas consideran a sus empleados como el activo más importante, bajo esa preocupación y con el fin de optimar el desempeño de cada uno de los participantes de ese puesto realizo esta investigación con el fin de brindar una herramienta que permita ofrecer apoyo para mejorar la inteligencia emocional, proporcionando a la empresa trabajadores motivados y prestos a dejar lo mejor de ellos en su centro de laboral.

De esta manera teniendo en cuenta los manifestado por Cherniss y Goleman (2005), quienes indican que el éxito del desempeño laboral se basa en la inteligencia emocional y no el coeficiente intelectual. Podemos afirmar que los estudios científicos respaldan esta investigación.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Perandones y Castejón, (2007); en su tesis “Estudio Correlacional entre Personalidad, Inteligencia Emocional y Autoeficacia en Profesorado de Educación Secundaria y Bachillerato”, Universidad de Alicante, España. Tesis realizada bajo el tipo descriptivo y correlacional. Se diseñó como objetivo el lograr representar la correlación que encontramos, entre la I E y la autoeficacia en los profesores de dicha institución educativa, para la recolección de datos se apoyaron del instrumento de cuestionario de Inteligencia emocional de Bar-On y la prueba TNMC-24 o Escala de Rasgos, ambas pruebas fueron aplicadas a 55 profesores de formación secundaria en varias escuelas de Alicante. Como parte de la información obtenida en base a las pruebas, se llegó a la conclusión la existente relación entre la inteligencia emocional y los factores de la personalidad, orientados a la autoeficacia los cuales son desarrollados en su profesión, teniendo en cuenta que se mide la calidad del desempeño en base a los resultados académicos de los alumnos. Como recomendación se considera las charlas aclarativas de inteligencia emocional y orientar el trabajo al fortalecimiento de las relaciones interpersonales a través de diferentes actividades de integración. De esta manera se identifica instrumentos que puedan utilizarse en la investigación.

Pereira Samayoa, (2012), en su investigación titulada “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” el cual fue realizado con personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la Quetzaltenango en Guatemala, es una tesis de tipo correlacional la cual se llevó dentro de una población de 36 colaboradores, tomando como interrogante el efecto que causa la inteligencia emocional en su desempeño, para la medición y recolección de datos se empleó el “Test de inteligencia emocional o TIE=G”; el cual permitió concluir que el nivel de IE en el equipo era regular pero no aceptable, de igual forma determino que los participantes poseían un manejo óptimo ante situaciones adversas, de este modo se detectó que el 80% de los participantes demostró tener un mejor desempeño en cuando su nivel de inteligencia emocional se encontraba en los rangos normales, y

en el porcentaje restante la falta de control sobre este ámbito personal interferiría en la correcta ejecución de tareas en el entorno laboral, parafraseando se puede indicar que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral.

Alvarado, (2012); en su tesis “Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales (Estudio realizado a los empleados de la empresa PRADERA Huehuetenango)” Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Dicho estudio se aplicó a 25 trabajadores de la empresa Centro Comercial Pradera Huehuetenango, los cuales ocupaban diversos cargos en la organización, durante la recolección de la información se practicaron dos pruebas: TMMS-24 la cual comprende tres puntos de la Inteligencia Emocional, cada uno de ellos orientados a sus dimensiones. Y la segunda prueba es el TEST MOSS, que está orientado en evaluar las relaciones interpersonales, los resultados de dichas pruebas indican enfocándonos en las áreas administrativas y de ventas que son aquellas que se acomodan a la investigación, los resultados hallados indican la existente relación entre el nivel de la IE y las relación interpersonales (dimensión que podemos encontrar en el desempeño laboral) su resultado es elevado siendo un 75% de reparación o tolerancia a diferentes situaciones de trabajo, pero no satisfactorio debido al puesto que se desempeña. En base a los resultados las recomendaciones parten por instruir a los trabajadores en temas relacionados a mejorar su inteligencia emocional, y aunque se halle en buen nivel la constante evaluación de lo aprendido evita la disminución de la productividad en los colaboradores.

Restrepo, (2013), en su tesis de tipo correlacional titulada, “Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Estudiantes en Práctica de la Universidad ICESI”. Santiago de Cali, Colombia, buscó conocer cuál es la correlación existente entre la IE y la variable desempeño laboral a lo largo del periodo del curso de prácticas de la Universidad ICESI, considerando que al ser futuros egresados esta experiencia marca una referencia para su desarrollo profesional. La investigación se desarrolló con un total de 8 practicantes, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados, se evidencio en el pequeño grupo que la inteligencia emocional tiene correspondencia respecto a la razón del desempeño laboral en un 65%, lo que se traduce en que una elevada capacidad en inteligencia emocional ofrece un resultado elevado en desempeño laboral dentro

del grupo de practicantes de la Universidad ICESI. Restrepo recomienda incorporar en el análisis FODA los elementos de la inteligencia emocional. Esta investigación se relaciona con el trabajo pues busca la correlación entre dichas variables, para demostrar el impacto que tiene una sobre la otra.

Román, (2014); en su tesis de tipo correlacional, “La inteligencia Emocional En Relación Al Desempeño Laboral Del Personal De Los Departamentos De Recursos Humanos Y Administrativo-Financiero De La Empresa Vicunha Textil – Vicunha, Ecuador S.A.”, Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Estudio que se llevó acabo con 54 personas que forman parte del total de colaboradores de las áreas de RR HH y Administrativo – Financiero de la organización Vicunha Textil, la hipótesis planteada buscaba demostrar que la existencia de una inteligencia emocional superior, incrementa el desempeño, para lo cual se optó como método de toma de datos la observación, y el Cuestionario Emocional de Cooper, dichas herramientas lograron comprobar la hipótesis, concluyendo y llegando a la conclusión que existe una directa relación entre el nivel emocional de los colaboradores de la organización y su desempeño laboral. Y como parte de las recomendaciones Mirian Román indica que debe potenciarse y mejorar las escalas de inteligencia emocional, con la finalidad de mantener el nivel en aquellos participantes que obtuvieron un nivel positivo y mejorar el desarrollo de esta habilidad en la población vulnerable.

Escobedo, (2015) manifiesta en la investigación “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos”. Universidad de Montemorelo, México; buscó demostrar que las dimensiones comprendidas por la IE percibida en los trabajadores, conlleva a definir cuál será el desempeño laboral de los supervisores de dicha industria. Dicho estudio se llevó acabo en ICMOSA, tomando como muestra al personal del área de producción los cuales comprenden 413 obreros, los cuales comprenden el 49.34% de la población total de la empresa. Para este trabajo de investigación se llevó acabo la entrevista y encuesta como técnicas en la recolección de datos para continuar con la evaluar, llegando a concluir que las dimensiones de la inteligencia emocional que percibe el obrero por parte de su supervisor, influyen de forma significativa en el desempeño de estos últimos. Para el caso de esta investigación lo que permite conocer la

presente tesis es, determinar qué factores, dentro de las dimensiones de la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral de los colaboradores.

1.2.2. Nacionales

Castro y Huamaccto, (2014) en su tesis “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho – 2013”, perteneciente a la Escuela de Administración de Empresas perteneciente a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, dicha investigación de carácter descriptivo - correlacional, tuvo por objetivo analizar cuál es impacto de las actitudes personales en relación a la competencia de trabajadores de la empresa de transporte y de esta manera describir el impacto que estas se manifiestan en las actitudes sociales. Para llevar a cabo esta investigación se optó considerar una muestra de 160 colaboradores, de los cuales 80 son conductores y 80 se desempeñan como cobradores. La hipótesis con la que se desarrolló en esta indagación es saber si la inteligencia emocional impacta positivamente en el desempeño laboral, y de esta manera si las actitudes interfieren en las competencias que los trabajadores puedan tener, con la finalidad de poder validar o descartar la hipótesis se utilizó un cuestionario de encuestas estructuradas, con lo que se llegó a la conclusión que la baja inteligencia emocional alusiva a las aptitudes personales impactan de forma directa en cuanto a la competencia de los conductores y los cobradores. Teniendo en cuenta esta información como parte de su recomendación sugiere el tamizaje continuo de la empresa de transporte con la finalidad de conocer el estado físico y mental de sus colaboradores, y la integración a los planes de trabajo de la empresa capacitaciones sobre el autocontrol, con el fin de alcanzar los objetivos y, sobre todo, que los colaboradores se puedan sentir bien entre ellos mismos y la función que desempeñan.

Carbajal y Portillo, (2017) en su tesis “Inteligencia Emocional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Sociedad De Beneficencia Pública Del Cusco” perteneciente a la E. P. de Ciencias Administrativas perteneciente a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del

Cusco, tesis desarrollada con carácter descriptivo – correlacional. En la cual se buscó comprobar la significativa influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo, para dicho estudio se tuvo previsto trabajar con una muestra de 215 trabajadores de la beneficencia pública. Como parte de las técnicas utilizadas para la recolección de datos se tomaron encuestas, y entrevistas con cuestionarios, además de guías de entrevista. La aplicación de estas técnicas permitió a los autores aceptar la hipótesis planteada que, según el coeficiente correlacional de Pearson en la confluencia de las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, indica que, existe correlación significativa, esto quiere decir que, si hay una buena inteligencia emocional entre el personal administrativo, el desempeño laboral será continuo e inalterable. Como parte de sus recomendaciones en este trabajo de investigación se plantea la incorporación de estrategias gerenciales de inteligencia emocional con la finalidad que permita mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Beneficencia Pública de la ciudad de Cusco, con el fin de mantener una adecuada valoración del servicio que brindan en la institución.

Flores, (2017), en su tesis “Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017” desarrollada dentro de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. Esta investigación tuvo por objetivo hallar cuál es la correlación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores, con el objetivo de hallar el nivel de inteligencia emocional que tienen los colaboradores del policlínico, al igual que poder identificar los niveles del desempeño de los colaboradores en relación a las funciones establecidas. La hipótesis que planteo para esta investigación fue saber si existe correlación importante entre las variables planteadas por Flores, para lo cual se llevó a cabo la investigación en 70 trabajadores del policlínico, entre personal administrativo y asistencial. Como parte del método de la recolección de datos utilizaron encuestas y cuestionario basada en la escala de Bar-On. Analizando los resultados arrojados de la investigación se llegó a concluir que existe relación directa, en otras palabras, el incremento de las relaciones entre otros compañeros desarrolla los niveles de factores actitudinales, ocasionando la mejora del desempeño laboral. Luego de llegar a estas conclusiones la investigadora recomienda la realización de

seminarios, enfocándose en el tema de mejora en las relaciones interpersonales que es donde se encontraron los niveles más inferiores dentro de la empresa.

Quispe, (2018), en su tesis "Factores de riesgo de estrés y desempeño laboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, enero 2017" perteneciente a la Escuela de Enfermería perteneciente a la Universidad Privada San Juan Bautista, tesis de tipo descriptivo. Para llevar a cabo esta investigación el investigador vio previsto optar como muestra a 30 enfermeros (as) los cuales representan el total de colaboradores de la zona de servicio de medicina y cirugía de dicho hospital. La hipótesis planteada por Quispe busca comprobar si los factores de riesgo del estrés impactan en el desempeño laboral tornándolo inadecuado, para despejar esta interrogante se empleó el cuestionario como herramienta para la recolección de data. En tal sentido la evaluación de los datos termino por aceptar la hipótesis, considerando que los factores de riesgo del estrés, efectivamente, si afectan el desempeño de los enfermeros, de igual forma la presente investigación como parte de sus recomendaciones indica que, los participantes son conscientes de identificar los momentos de carencia de temperamento social al momento de tomar decisiones, siendo esta una premisa que se repite a lo largo de su investigación indica que se debe trabajar en estrategias o actividades de cumplimiento diario, a fin de mantener y cumplir con mejores resultados, teniendo capacidad cognitiva e intelectual para potenciar el correcto desempeño laboral dentro de su campo laboral.

Pajares, (2018), en la tesis titulada "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los Colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018" desarrollada en la Escuela Profesional de Administración perteneciente a la Universidad César Vallejo, elaborada con el fin de poder demostrar la existencia en la relación entre las variables de inteligencia emocional con la de desempeño laboral, desarrollada como un estudio correlacional de tipo no experimental. La hipótesis planteada para el desarrollo de esta investigación buscó conciliar la posibilidad de la existencia entre el intelecto emotivo del personal, sobre la ejecución de su desarrollo profesional dentro de Ripley, para poder discutir esta hipótesis se tomó como muestra a los 250 colaboradores, para medir las variables

se tomaron como herramienta de recolección el Inventario de Bar On, de esta forma se llegó a la conclusión que luego de analizar los datos se aprecia la existe positiva de correlación sobre las variables cuando es mayor la inteligencia emocional, mayor es su capacidad en cuanto al desempeño laboral. Como parte de las recomendaciones que el autor plantea evaluar constantemente mediante cuestionarios con la finalidad de medir los niveles actuales del desempeño y mejorar de forma continua, las falencias que se puedan presentar a menudo.

Machuca, (2019), en su tesis “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Ingeniería y Proyectos de la empresa Uezu Perú, Lima 2018” desarrollada en la Escuela Profesional de Administración perteneciente a la Universidad Nacional de Trujillo, a diferencia de otras tesis fue diseñada de forma Explicativa, tuvo por objeto de estudio, identificar la posible relación e influencia de la IE sobre el desempeño de los integrantes de la organización Ingeniería y Proyectos, para llevar a cabo este estudio se vio pertinente tomar como población y muestra las 20 personas que constituyen el total de colaboradores de la empresa. El método empleado para recolectar los datos fue el cuestionario de Competencias de la Inteligencia Emocional y poder realizar las conclusiones pertinentes dicha herramienta fue rescatada del inventario de Competencias emocionales y sociales (ESCI 2018) de Daniel Goleman. Al aplicar el instrumento seleccionado para la investigación a la muestra, la investigadora encontró que si influye la inteligencia emocional en de forma directa en el desempeño laboral, como parte de las recomendaciones que describe es promover como líderes al personal con promedio sobresaliente, con la finalidad de alfabetizar emocionalmente a los compañeros que arrojaron según el instrumento, como deficiente su nivel de inteligencia emocional, además de acompañar la excelencia del desempeño laboral con incentivos psicológicos y salariales. La implementación de planes de retroalimentación, capacitaciones sensibles, tiempo libre dentro de la jornada de trabajo que permita la meditación de los colaboradores, fortaleciendo los niveles de inteligencia y destacando el desempeño laboral.

1.2.3. Locales

Arana y Cárdenas, (2011), alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, en su estudio sobre la “Relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de las áreas administrativas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicación, Lambayeque” tiene por propósito establecer en qué medida la motivación permite ser capaz de optimizar el desempeño laboral en el personal de distintas áreas de la empresa, dicha investigación es de diseño de investigación n descriptiva – correlacional y además los investigadores tomaron como muestra a 23 colaboradores, dicho estudio llevo a la conclusión que los colaboradores muestran una elevada resistencia al cambio organizacional debido a que no son capaces de aceptar procesos nuevos en su área, de igual forma la falta de capacidad para el trabajo en equipo, según los bajos niveles de comunicación organizacional. Además, el resultado de la investigación permitió afirmar que la motivación es uno de los factores indispensable cuando se busca afinar el desempeño laboral, siendo este trabajo de suma importancia para la investigación buscando incrementar de forma significativa el desempeño laboral del personal a cargo de Gerencia Regional de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la propuesta de mejora en cuanto a los factores de motivación se trata.

Espino y Carbonel (2014), en su tesis “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú”, perteneciente a la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán. La finalidad de la tesis es poder hallar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los cajeros del banco BCP en la ciudad de Chiclayo utilizando para ello el método cualitativo – cuantitativo, teniendo como muestra a 17 empleados del área de ventas encontrando un débil nivel al momento de poner en práctica su inteligencia emocional repercutiendo en la forma de manifestar su desempeño laboral, de esta forma se corroborando la existencia y relación entre las mencionadas variables, el grado de asociación de ambas variables es de 0,782, lo cual reconoce la hipótesis nula, en la que se afirmaba que no existe relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional. Esta investigación permite tomar como base sus dimensiones pues afirma la relación directa entre ambas variables, y sobre todo los

hechos se desarrollan dentro de un ambiente similar al de esta investigación, ya que ambas tesis son desarrolladas a personal que desarrolla su trabajo en un banco.

Mino (2014), en su tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El principal objetivo de la investigación es comprobar si existe relación con el desempeño laboral y el ambiente laboral de los colaboradores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 ubicado en la región Lambayeque. La investigación se aplicó a los 21 colaboradores de la organización. Llevada a cabo la tesis se expuso que un clima organizacional poco consolidado perturba al desempeño laboral, por tal motivo explica que la falta de compromiso como dimensión produce un clima laboral es desfavorable, viéndose afectada directamente la productividad y servicio al cliente. Por otro lado, dentro de la empresa no encontraron un orden jerárquico al carecer de un organigrama que delimite funciones y responsabilidades, ha esto se le suma un precario programa de bonificaciones lo cual no incentiva a realizar adecuadamente sus funciones a los colaboradores, transformando su trabajo en una gran carga de estrés, que por motivos personales se vuelve necesario trabajar bajo estas condiciones. Como conclusión se reconoce la falta de bienestar internamente de las instalaciones y se exhorta a trabajar en herramientas que permitan mejorar el clima laboral, tornándolo agradable dentro de la organización, las cuales permitan no solo a la empresa, sino que a todos los trabajadores mejorar sus niveles de la inteligencia emocional, tocando todos estos puntos este trabajo previo permite a la investigación tomar en cuenta la ejecución de planes que permitan mejorar las dimensiones en mención.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Inteligencia emocional

1.3.1.1. Definición de inteligencia emocional

Según Goleman, (2005), precisa como Inteligencia Emocional a la facultad de explorar nuestros sentimientos, de igual forma el de los demás, además de motivarnos a manejar de manera propicia nuestras emociones. De igual forma explica que esta variable es sumamente necesaria para poder entablar relaciones dentro de la vida en general, como lo es el matrimonio, el trabajo y se vuelve esencial para alcanzar la felicidad.

Goleman (2018) en una entrevista dada al portal Aprendamos Juntos del BBVA, describe que la inteligencia emocional compete estrictamente a las habilidades personas y no un aprendizaje académico. Es la forma en la que nos centramos dentro de un contexto y con ellos nuestras emociones, de igual forma está dentro de su teoría el cómo nos relacionamos con las emociones ajenas. Para Goleman hay cuatro partes o pilares que encapsulan su teoría emocional; el primero esta descrito por la conciencia o autoconocimiento, el cual nos permite conocer porque reaccionamos de cierta forma a determinados estímulos y lo que determina si es bueno o malo para nosotros. Para el, otro de los pilares es la capacidad de gestionarse a uno mismo con la finalidad de poder realizar las metas que nos podamos trazar, y todos los desafíos que pueda conllevar realizarlas como pueden ser los sentimientos de desánimo o pensamientos perturbadores que pueden acabar arruinando lo que puede ser una buena vida. Otro de los pilares que atesora esta variable es la empatía que se torna más compleja porque abarca exclusivamente el conocimiento de los sentimientos que nos manifiesta otro individuo que muchas veces no las transmite en un lenguaje verbal, de tal forma que la empatía busca analizar el lenguaje corporal y no verbal para identificar qué problema o que nos desea transmitir en realidad. Y por último manejar bien las relaciones, como ayudar a la solución de un problema, ser el líder de un equipo, ser un buen oidor.

Según esta ilustración podemos identificar dos grandes apartados:

a. Capacidad para el autorreflexión:

Que es la capacidad personal que nos permite identificar nuestras emociones y de manera apropiada regularlas. Considerando que cada emoción tiene su lugar en nuestras vidas y que son un mensaje que manifiesta nuestro estado en el entorno que nos encontremos.

b. Habilidad para reconocer el sentimiento y pensamiento de los demás:

Encontramos en este grupo a todas las habilidades sociales, empatía, asertividad, y la comunicación no verbal.

1.3.1.2. Teorías de la inteligencia emocional

1.3.1.2.1. Teorías sobre la inteligencia emocional según Daniel Goleman

Para Goleman, (2016), la inteligencia emocional se logra activar y desactivar, obedeciendo a la situación emocional y social en la cual nos desarrollemos, dependiendo siempre y cuando de la plasticidad del cerebral, capacidad para modificar hábitos o conocimientos predeterminados así mismo el aprendizaje de nuevas teorías mediante la experiencia. (Jurado, 1977)

1.3.1.2.2. Teoría de la inteligencia emocional según Gil Alí

Para Gil Alí, (2000), la conceptualización de inteligencia emocional se desarrolla en el poder de enfocarnos en nosotros como primer lugar, a este proceso de adquisición de independencia lo describe como inteligencia intrapersonal. Luego de ellos el segundo enfoque está conformado por el correcto enfoque ante la interacción social y la toma asertiva de decisiones en situaciones comprometedoras a lo que llama inteligencia interpersonal, de esta manera las personas satisfacemos nuestra necesidad de interdependencia.

1.3.1.3. Pilares de la inteligencia emocional

Para Goleman, (2016) la Inteligencia emocional está formada por 5 principios que definen la manera en cómo actuamos en nuestra vida diaria, los cuales son:

1.3.1.3.1. Autoconocimiento

Según Goleman, (2016), es el conocimiento de uno mismo o la comprensión de nuestras emociones, es decir, tener la capacidad de identificar nuestras fortalezas y debilidades de forma constante y objetiva. Para la comprensión de uno mismo es fundamental seguir momento a momento nuestros sentimientos. Las personas que reconocen sus emociones suelen equilibrar positivamente sus vidas ya que tiene la certeza de cuáles son sus sentimientos reales, y poder utilizarlos adecuadamente en su día. Para el autor la autoconciencia engloba:

- a. Auto-reconocimiento
- b. Confianza
- c. Eficiencia

1.3.1.3.2. Autorregulación (Gestión):

Para Goleman, (2016), es la capacidad en la cual podemos reconocer nuestras emociones de forma consiente o también como conciencia propia. La define como la destreza básica que nos permite manejar los propios sentimientos con la finalidad de expresarlos de una forma adecuada. Las capacidades que regulan al ser, según Goleman son:

- a. Conciencia moral (moralidad)
- b. Inventiva (creatividad)
- c. Capacidad de respuesta a problemas (toma de decisiones)

1.3.1.3.3. Motivación:

De acuerdo a Goleman, (2016), es el mecanismo de control que se utiliza en la vida emocional y su acatamiento a va ligado a un objetivo siendo indispensable para mantener el enfoque, consiste en el reto de motivarse uno mismo bajo diferentes circunstancias. El autocontrol emocional muchas veces produce aplazar gratificaciones y someter la impulsividad, lo cual suele presentarse al lograr muchos objetivos. Los individuos poseen esta habilidad suelen ser más productivas y efectivas. Los factores que logran motivar a la persona, según Goleman tienden ser:

- a. Implementación de recursos (recursos)
- b. Posición correcta (empleo)
- c. Ingreso económico (salario)
- d. Carga familiar (familia)
- e. Bienestar (salud)

1.3.1.3.4. Empatía:

Para Goleman (2016), es un vínculo que mejora la afinidad considerando los sentimientos ajenos sin perder nuestra esencia, en otras palabras, la empatía es poder conocer las emociones ajenas. En la generalidad de los casos las personas con comportamiento empático logran comprender lo que necesitan o desean los demás y haciendo personas idóneas para el desempeño de vocaciones como la educación, mercadotecnia y dirección de empresas. Para el autor la empatía se practica en:

- a. Relaciones amicales (amistad)
- b. Relaciones interpersonales (nuevas relaciones)

1.3.1.3.5. Habilidades sociales:

Es la destreza para entender las emociones ajenas. Nuestras habilidades sociales son sustanciales para lograr desarrollo personal y profesional, en muchas

ocasiones quienes logran dominar esta habilidad suelen ser personas auténticas teniendo éxito con las actividades de relación interpersonal. (Goleman, 2016)

De acuerdo a lo manifestado por Goleman, las habilidades sociales comprenden aspectos básicos de nuestra interacción con los demás:

- a. Escuchar (comunicación)
- b. Iniciar una conversación (liderazgo)
- c. Formular una pregunta (establecer vinculo)
- d. Dar las gracias (catalizador de cambios)
- e. Presentar y presentarse ante los demás (influencia)

1.3.2. Desempeño laboral

Considerada para diferentes estudiosos como la piedra angular en la cual convergen el desarrollo de certidumbre y éxito de una organización, esta es el juicio por el cual existe el interés constante de las instituciones por mejorar mediante continuos programas tanto de capacitación como de desarrollo, buscando optimizar de forma significativa su recurso humano para la creación de una ventaja competitiva. (Snell y Bohlander, 2016)

Para Snell y Bohlander, (2016), el desempeño laboral es aquella conducta del trabajador cuyo propósito es realizar los objetivos propuestos, utilizando instrucciones, destrezas y condiciones que se vean desarrolladas en la natura de sus actividades, teniendo en cuenta que el desempeño del colaborador depende de los datos que recibe y el grado de motivación que le lleva, obtener buenos resultados.

A su vez Chiavenato, (2018) se refiere al desempeño laboral como toda acción o comportamiento en un grupo de trabajo el cual tiene como responsabilidad el logro de los objetivos organizacionales a pequeña o gran escala. Ratificando que el buen desempeño marca la diferencia en cuanto a las organizaciones. En cuanto a lo último, cabe mencionar que desempeño laboral se define como la actividad que el colaborador hace para que se alcancen los objetivos del sistema y la cual puede

ser medida, por medio de las competencias de cada individuo, de esta forma identificando el grado de contribución hacia la empresa.

1.3.2.1. Iniciativa

Según Snell y Bohlander (2016), la iniciativa es aquella habilidad que le permite al trabajador tomar decisiones durante el periodo previo a la instrucción detallada de sus actividades. De esta manera se logra evaluar el grado de eficiencia en el trabajador con respecto a los aportes que realiza a fin de mejorar sus condiciones de trabajo. De mismo modo uno de sus indicadores es la proactividad, la cual está enfocada a la capacidad de anticiparse a lo que pueda suceder.

a. Proactividad

Para Según Snell y Bohlander (2016), se define a la proactividad como la actitud que asumen algunas personas con la finalidad de atender, situaciones, tareas que precisan ser ejecutadas de manera diligente.

1.3.2.2. Calidad de trabajo

Bajo la teoría de Según Snell y Bohlander (2016), la calidad de trabajo está enfocada en medir el nivel de trabajo que realizan los colaboradores en las organizaciones, que abarca la atención que brinda y el profesionalismo con el que actúa. En otras palabras, la calidad del trabajo busca medir que el trabajo se realice de forma correcta.

Dentro de ella podemos encontrar la eficiencia, la cual busca minorizar recurso para lograr una meta trazada.

a. Eficiencia

Para Según Snell y Bohlander (2016), eficiencia, es la habilidad que posibilita y cumplimiento de objetivos, utilizando en el proceso la menor cantidad de recursos disponibles. De manera que un comportamiento eficiente lo que buscara es, plantear estrategias que permitan optimizar tiempo, recursos y decisiones.

1.3.2.3. Orientación a los resultados

Según Snell y Bohlander (2016), las personas buscan que sus acciones le permitan hacer realidad sus propósitos, teniendo en cuenta el actuar en ciertas situaciones a fin de establecer sentido de urgencia a las decisiones importantes, de igual forma administrar de forma correcta los procesos sin que estos interfieran en los resultados finales.

a. Objetivos

Para Hernández (2016), se denomina como objetivo a la acción que permita llegar a la meta (logro). De esta manera el individuo esté interesado en tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones.

1.3.2.4. Trabajo en equipo

Según Snell y Bohlander (2016), el trabajo en equipo parte de la afinidad de los organismos componentes de una organización, primando la comunicación asertiva (escucha y recepción del mensaje) entre personas de confianza y apoyo mutuo, con la finalidad de alcanzar metas en común. Dicho concepto desprende las siguientes características:

a. Compañerismo

Según Snell y Bohlander (2016), describen a compañerismos como el compartir conocimiento y aprendizaje con el círculo de trabajo, a fin de lograr los objetivos trazados por la organización.

b. Colaboración

Para Pinedo y Quispe, (2017), colaborar se describe como aportar nuevas experiencias y tener sentimiento de grupo, con el fin de expandir conocimientos y habilidades por el bien del grupo.

1.3.2.5. Condiciones de trabajo

Compuesta por la calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, las condiciones de trabajo están ligadas netamente al entorno laboral, y está compuesta por todos los factores que apuntan hacia el confort del personal, como lo son el bienestar y la salud. Como factor principal se encuentra la seguridad. (Snell y Bohlander, 2016, p. 689)

a. Seguridad

Se considera como toda asociación de normas y procesos que salvaguarden la integridad en el participante tanto en su aspecto físico como el mental, protegiéndolo de los peligros que atenten contra su salud los cuales pueden ser producidos por las actividades del puesto y al contexto físico donde se ejecutan. (Snell y Bohlander, 2016)

1.3.2.6. Motivación

Se caracteriza por demostrar la capacidad que tiene el cliente interno para desempeñar actividades que significan interés y sacrificio concerniente al trabajo. (Snell y Bohlander, 2016)

a. Incentivos laborales

Se considera así a todo aquello que tiene por propósito el estimular de manera significativa a los colaboradores y los induce a mejorar la conducta orientada en conseguir maximizar la su calidad, cantidad (en cuanto a producción) y satisfacción a un costo igual o menor (sueldos). (Snell y Bohlander, 2016)

1.3.2.7. Capacitación

Para Snell y Bohlander, (2016) es la forma en que los colaboradores pueden aumentar sus conocimientos y mejorar su aprendizaje. Busca despertar competencias laborales y desarrollar de forma positiva el desempeño laboral.

a. Programas de capacitación

De forma complementaria los programas de capacitación permiten poner en marcha nuevos aprendizajes con la finalidad de mantener una constante en el desempeño laboral de los colaboradores, amparado en nuevas teorías y tecnologías. (Snell y Bohlander, 2016)

1.3.2.8. La evolución del desempeño laboral

Según Matos, (2016), en su blog indica que la evolución del desempeño laboral parte por la sensación actual que tienen los colaboradores por sentirse parte del apoyo en la realización de las actividades que mejoran el desempeño organizacional y personal.

1.3.2.9. Técnicas para la evaluación de desempeño

Según Matos, (2016), en su investigación nos indica los diferentes tipos de técnicas que se pueden desarrollar con el fin de evaluar el desempeño laboral, entre las cuales se encontramos:

- a. Lista de control de actividades: la cual está orientada a valorar el desempeño laboral a través de puntuaciones.
- b. Escala de juicios: es una evaluación subjetiva, ejecutada por el jefe del área con la finalidad de calificar el desempeño por escalas.
- c. Comparación de actividades: permite al evaluador comparar actividades realizadas entre integrantes de un mismo grupo de trabajo, con la finalidad de encontrar quien es más eficiente.

1.3.2.10. Beneficios de la evaluación de desempeño

Para Hordos, (2018), la continua evaluación del desempeño laboral permite favorecer a las tres de todas las partes de una empresa: la organización, la gerencia y los colaboradores. Respectivamente la empresa se ve beneficiada en cuanto tenga medición de los resultados otorgados por el cumplimiento de los objetivos alcanzables a cada nivel.

Así mismo el gerente, puede tomar decisiones respecto a la información sobre quienes o que áreas no cumplen con los objetivos, de esta manera puede generar estrategias direccionadas a mejorar dicha falencia.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación de la inteligencia emocional como estrategia mejorará el desempeño laboral de los promotores de servicio en Scotiabank, Chiclayo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Para la justificación de la presente investigación se tomará como referencia los autores Hernández, Fernández y Baptista (2016), los mismos que señalan que una investigación de tipo cuantitativo se puede justificar de manera teórica, metodológica y social.

Se justifica de forma teórica la presente investigación, teniendo en cuenta que Goleman (2016) en su libro *Inteligencia Emocional* nos permiten conocer el campo que abarca la variable independiente, afirmando que en un 80 a 90% la IE impacta en el desempeño, siendo un elemento esencial para la superación personal y por consiguiente de la organización. Por otro lado, se tiene al autor Snell y Bohlander (2016), quien permitió conceptualizar correctamente la variable desempeño laboral junto a sus dimensiones correspondientes. Por lo tanto, dichos autores permitieron operacionalizar de manera correcta cada una de las dimensiones, de esta manera se justifica el estudio permitiendo continuar con su desarrollo.

La presente investigación encuentra la justificación metodológica puesto que es de tipo cuantitativa aplicada y diseño pre – experimental, de igual forma el método a usar será el inductivo. Para la toma y recolección de la data se hará uso de procesos técnicos como la encuesta y de instrumentos como el cuestionario que permita la obtener la información de brindada por la población estudio, de esta forma se efectuará la metodología de toda la investigación.

También, permitirá aportar a las futuras tesis de investigación que se realicen con las variables mencionadas y con una similar problemática.

Tiene justificación social debido a que se aportará un plan estratégico enfocado en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral, así mismo puede servir para organizaciones o instituciones que se despliegan en el mismo rubro o relacionados, dando la oportunidad de hacer uso a dicho plan con la intención de que este pueda ofrecer resultados óptimos para la organización.

La importancia está en los resultados que se logrará obtener mediante el cruce de la información la cual servirá y estará disponible para los representantes del Banco Scotiabank, con el fin de aumentar el desempeño laboral de su personal interno.

1.6. Hipótesis

H_0 : La aplicación de la inteligencia emocional como estrategia no mejorará el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020

H_1 : La aplicación de la inteligencia emocional como estrategia si mejorará el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020
- b. Diseñar estrategias en base a la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020
- c. Validar si la Inteligencia Emocional como estrategia mejora el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo puro, basado en el desarrollo de las variables estudiadas como son la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral, las cuales trataron de aportar nuevos saberes y que actualiza información acerca de las mismas. Tal como menciona Ñaupas (2018), Las investigaciones básicas no están interesadas en un objetivo lucrativo, al contrario, la motivación se encuentra en el gozo de descubrir conocimientos nuevos.

De acuerdo a su nivel es explicativa, ya que prueba su hipótesis con ayuda de procesos cuasi – experimentales, donde mediante nuestro instrumento de medición se observó el nivel de nuestra variable dependiente en un primer momento y luego de aplicar nuestra estrategia se concluyó la validez de nuestra hipótesis. Como lo indica Ñaupas (2018) et al. La investigación explicativa prueba su hipótesis con diseños cuasi – experimentales, las cuales si trabajan con hipótesis. Por tal razón podemos afirmar que esta investigación es cuantitativa, ya que “utilizan la compilación de data para ensayar la hipótesis con fundamento en el cálculo numérico y lo estadístico, con el fin de poder formular pautas de procedimiento y llevar a prueba la hipótesis” tal como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2016).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016) su corte es transversal, puesto que los acontecimientos se narraron de manera tal como ocurrieron, en este caso se tomó solo como objeto de estudio a los PS de Scotiabank del distrito de Chiclayo en el año 2020.

Para comprobar la hipótesis planteada, se ejecutó el siguiente modelo, a efecto de afirmar la existencia o no de una relación entre las variables estudiadas.

$$\mathbf{G} \rightarrow \mathbf{O}_1 \rightarrow \mathbf{EQ} \rightarrow \mathbf{O}_2$$

Donde:

- G** Muestra de estudio
- O₁** Desempeño laboral Pre Test
- EQ** Aplicación de IE como estrategia
- O₂** Desempeño laboral Pos test

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variable independiente

Inteligencia emocional

Según Goleman, (2005), la Inteligencia Emocional consiste en la habilidad de examinar los sentimientos adecuadamente en el ser y de igual forma en los demás.

Del mismo modo Gil Alí, (2000), menciona a la teoría de inteligencia emocional como el alcance de centrarnos nosotros mismo con la finalidad de satisfacer nuestra necesidad de independencia.

2.2.2. Variable dependiente

Desempeño laboral

Para Snell y Bohlander, (2016), la expresión desempeño laboral es considerada como aquella conducta del colaborador cuya finalidad es realizar los objetivos propuestos, utilizando conocimientos, habilidades y cualidades que se vean desarrolladas en la natura de sus actividades, teniendo en cuenta que el desempeño del colaborador depende de la información que recibe y el grado de motivación que le lleva, obtener resultados favorables.

Tabla 1:*Descripción de la variable independiente Inteligencia Emocional*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autorreconocimiento Confianza Eficiencia		Observación/guía de observación
	Autorregulación	Moralidad Creatividad Toma de decisiones		
	Motivación	Recursos Empleo Salario Familia Salud		
	Empatía	Amistad Nuevas relaciones		
	Habilidad social	Comunicación Liderazgo Establecer vinculo Catalizador de cambios Influencia		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2:

Descripción de la variable dependiente Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Desempeño laboral	Iniciativa	Proactividad	1. Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado	Encuesta/ Cuestionario
	Calidad de trabajo	Eficiencia	2. Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?	
			3. Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:	
	Orientación a los resultados	Objetivos	4. Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:	
			5. En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores	
			6. Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:	
	Trabajo en equipo	Compañerismo	7. En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:	
		Colaboración	8. Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una opción siendo 1 como el daño más grave	
Condiciones de trabajo	Seguridad		9. En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros	
		10. Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo		
Motivación	Incentivos laborales	11. En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo		
		12. Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel		
Capacitación	Programa de capacitación	13. Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo		
		14. Respeta su horario de trabajo:		
			15. En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo	
			16. En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo	
			17. En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse	
			18. En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para Salazar y Castillo, (2018), se le conoce así al conjunto abarcado por todos los elementos cuyas peculiaridades sean deseadas ser estudiadas, de otra manera se puede inferir que, la población es el conjunto al que se desea referir o al que es necesario establecer condiciones comunes.

Teniendo claro nuestro concepto de población, se tomará en cuenta al número de promotores de servicios del banco Scotiabank de la ciudad de Chiclayo durante el año 2020. Los cuales se encuentran distribuidos en las siguientes agencias: Ag. Chiclayo (8), Ag. Balta (7), Ag. Real Plaza (3), Ag. Metro Santa Elena (4), Ag. Mercado Moshoqueque (3); los cuales hacen un total de 25 trabajadores.

2.3.2. Muestra

Siguiendo el concepto de Salazar y Castillo, (2018), es el conjunto de elementos que han sido extraídos de una población, los cuales al plan de acción están previamente establecidos para alcanzar conclusiones y que se puedan hacer extensivas a toda la población.

Para esta investigación se ha decidido trabajar con el total de población los cuales son los 25 promotores de servicio del banco Scotiabank Chiclayo en el año 2020, debido a que es un número reducido con el cual se puede trabajar de manera oportuna, aplicando la instrumentación seleccionada para la recolección y el análisis de los datos.

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

2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de dato

Para el desarrollo de esta investigación se vio conveniente utilizar la encuesta a manera de técnica y cuestionario como método para la toma y recolección de datos. La encuesta es una herramienta con la cual podemos determinar las características de medición de acuerdo a tiempos, calidad, costo. Su fiabilidad de la misma radica en la información que se hace a través de la entrega de información mediante los ítems validados por expertos metodólogos, y que han sido usados para la recolección de la información. (Vara, 2010)

2.4.2. Validez y confiabilidad

Según Hernández, (2013), el Coeficiente de Alfa de Cronbach es parte de la instrumental utilizada para la medición y aceptabilidad del instrumento, que oscilan entre valores del 0 al 1, así mismo el coeficiente mínimo aceptable se encuentra por encima del 0.7; debido a que, si en su defecto el valor fuese menor al indicado, significaría que no existe consistencia en las preguntas o en la escala empleada para medir la variable.

Siguiendo esta teoría se procedió a someter el instrumento de medición buscando la fiabilidad y confiabilidad de los ítems que permitan medir la variable relacionada al nivel del desempeño laboral en los promotores de servicio del banco Scotiabank Chiclayo 2020. La prueba de fiabilidad se realizó con la aplicación de la encuesta a la población, arrojando el resultado de que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.929 lo cual demuestra que los ítems son fiables puesto que el coeficiente se encuentra en un nivel excelente, al encontrarse cercano a la unidad (1).

Tabla 3:

Fiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.929</u>	<u>18</u>

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

2.5. Métodos de análisis de datos

El enfoque que se manejará será cuantitativo con el metodológico – deductivo, puesto que se trabajará de manera objetiva y desde una vista estadística, así mismo, porque parte de lo universal a lo específico. (Vara, 2010).

2.6. Aspectos éticos

Para la presente investigación se vieron convenientes considerar los siguientes aspectos éticos detallados a continuación:

- a. Tener la aprobación de gerencia zonal, donde se aplicará el presente estudio.
- b. El instrumento utilizado para obtener la información ha sido validado y guarda relación con la variable en estudio.
- c. La información que se obtenga será exclusividad del Banco Scotiabank, y solo será presentada a la Universidad Señor de Sipán para efectos del proyecto de tesis y tesis, su divulgación solo se podrá realizar teniendo visto bueno de la institución que es materia de estudio.
- d. Los resultados que se obtendrán de la presente investigación son anónimos en cuanto a los elementos de la población, respetando la privacidad y confidencialidad de las personas participes en la investigación. Así mismo el proceso y el análisis de los datos se deben realizar respetando la responsabilidad, profesionalismo y veracidad, además de ser un instrumento que debe servir para la mejora de la institución.

De igual forma cabe mencionar que se debe tener en cuenta que la presente investigación cuenta además con los siguientes criterios éticos como son, el consentimiento, y la confidencialidad de la información.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 4:

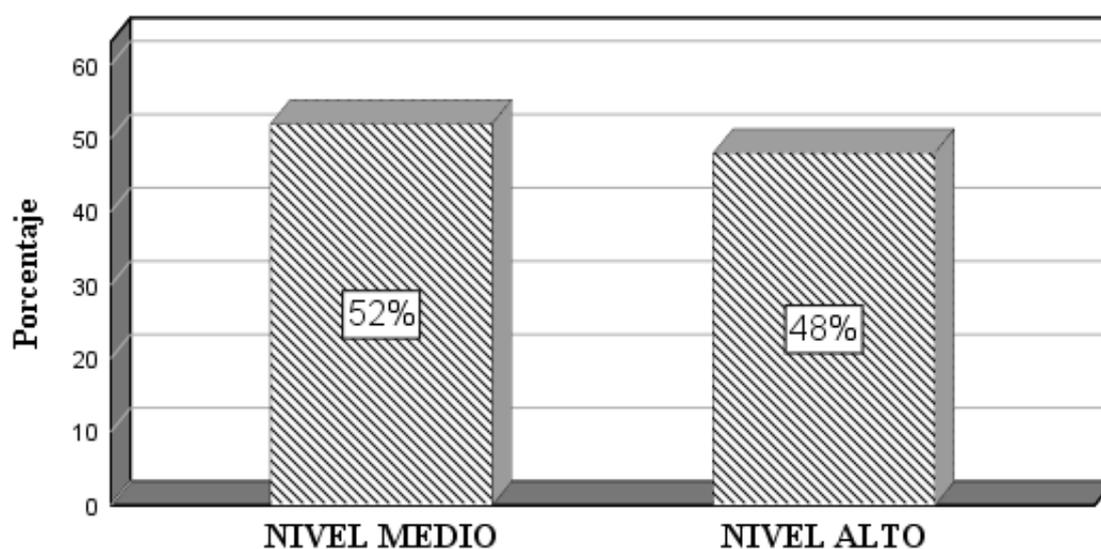
Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa(Ítem 1) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	13	52.0
	NIVEL ALTO	12	48.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 1:

Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa (Ítem 1) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 4 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 4 y la Figura 1 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Iniciativa la cual agrupa el Ítem 1, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 52% (13) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 48% (12) de los casos en un nivel alto.

Tabla 5:

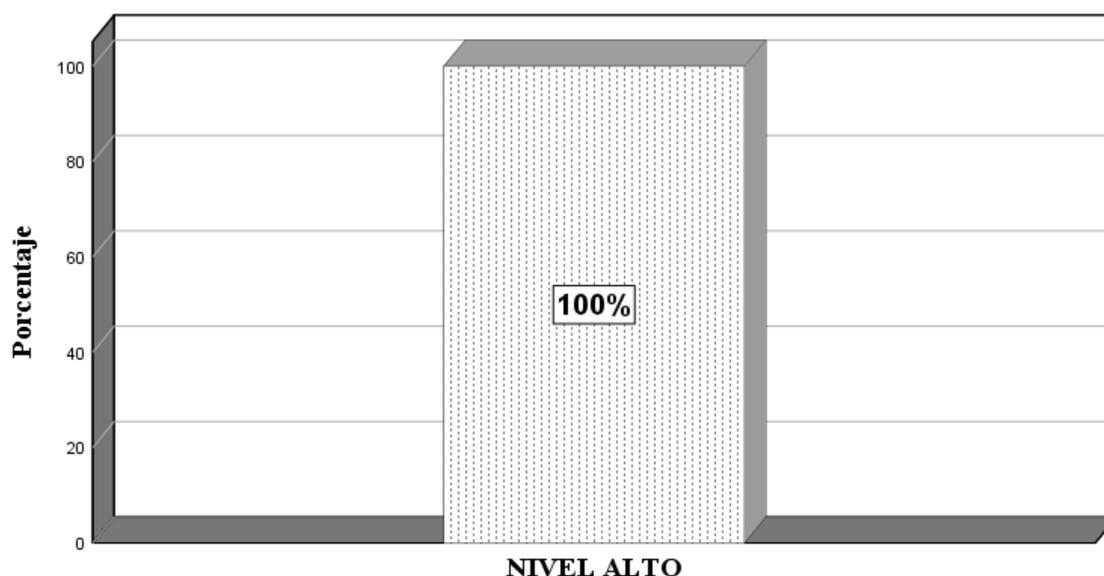
Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa (Ítem 1) en los Promotores Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

	Frecuencia	Porcentaje
Válido NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 2:

Nivel de la dimensión agrupada Iniciativa (Ítem 1) en los Promotores Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 5 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 5 y la Figura 2 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Iniciativa la cual agrupa el Ítem 1, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos responde a un nivel alto.

Tabla 6:

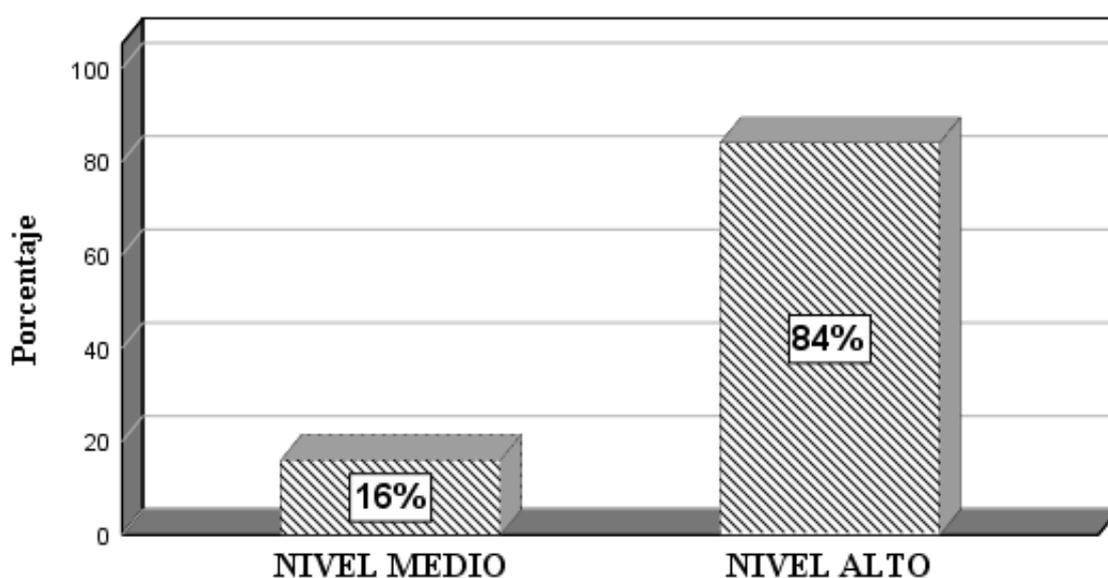
Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	4	16.0
	NIVEL ALTO	21	84.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 3:

Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 6 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 6 y la Figura 3 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Calidad del Trabajo la cual agrupa los ítems 2 al 5, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 16% (4) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 84% (21) de los casos en un nivel alto.

Tabla 7:

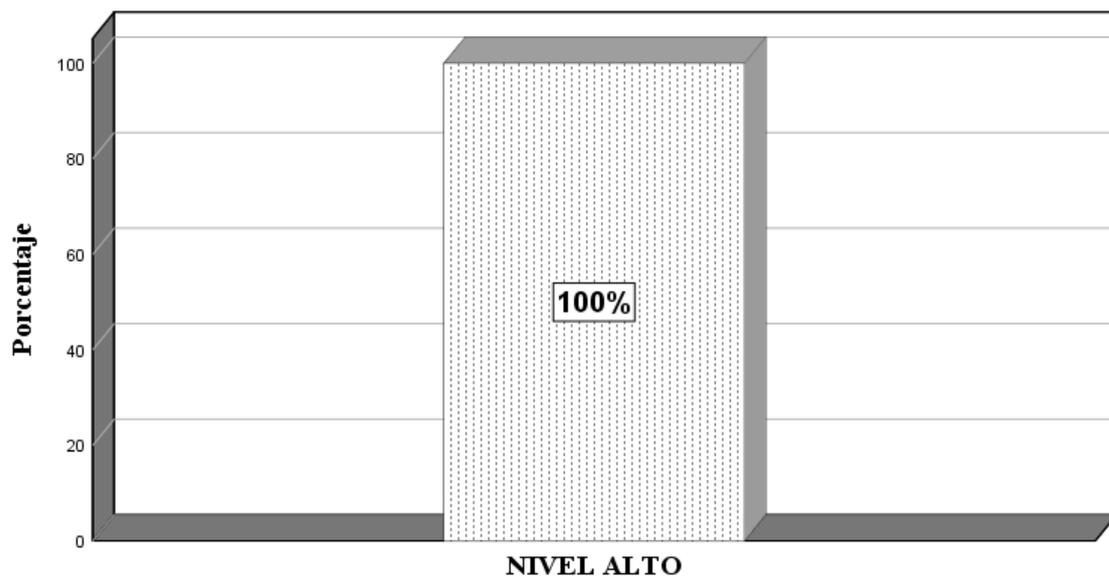
Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 4:

Nivel de la dimensión agrupada Calidad del Trabajo (Ítems 2 al 5) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 7 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 7 y la Figura 4 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Calidad del Trabajo la cual agrupa los ítems 2 al 5, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 8:

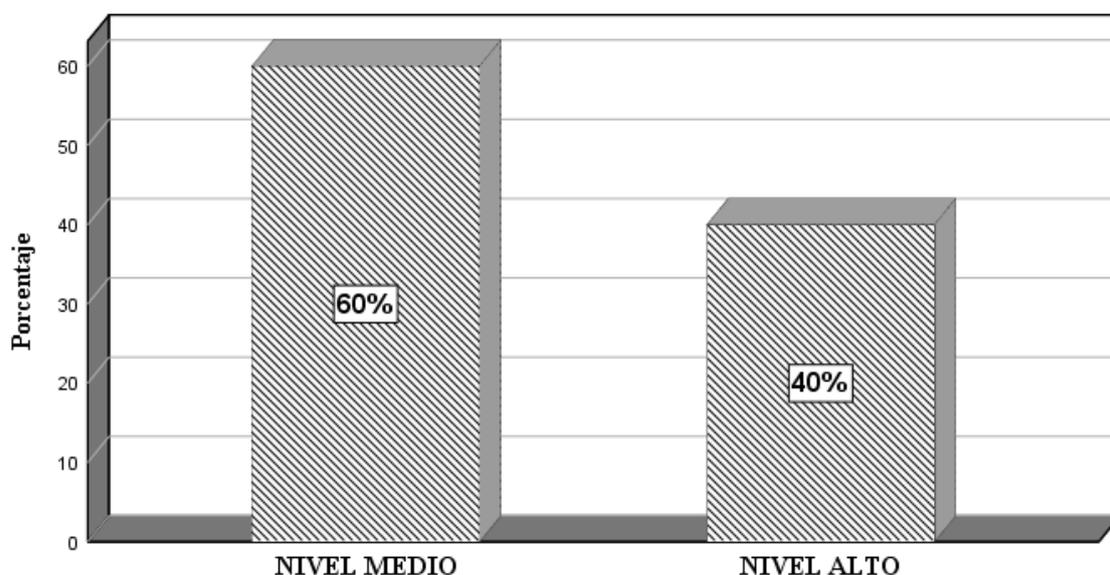
Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	15	60.0
	NIVEL ALTO	10	40.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 5:

Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 8 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 8 y la Figura 5 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Orientación a los Resultados la cual agrupa los ítems 6 al 8, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 60% (15) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 40% (10) de los casos en un nivel alto.

Tabla 9:

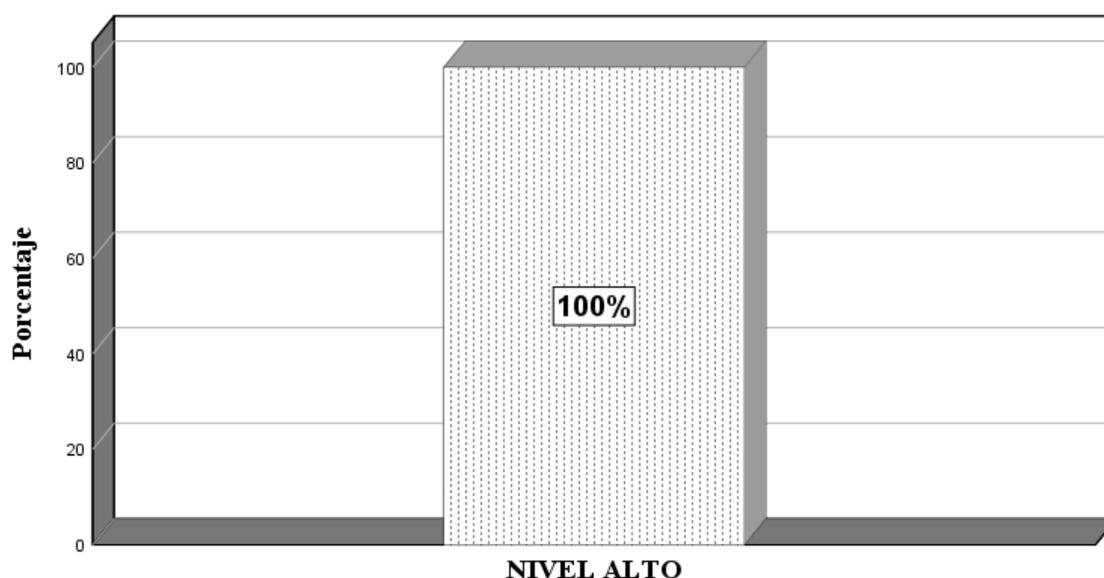
Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 6:

Nivel de la dimensión agrupada Orientación a los Resultados (Ítems 6 al 8) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 9 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 9 y la Figura 6 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Orientación a los Resultados la cual agrupa los ítems 6 al 8, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 10:

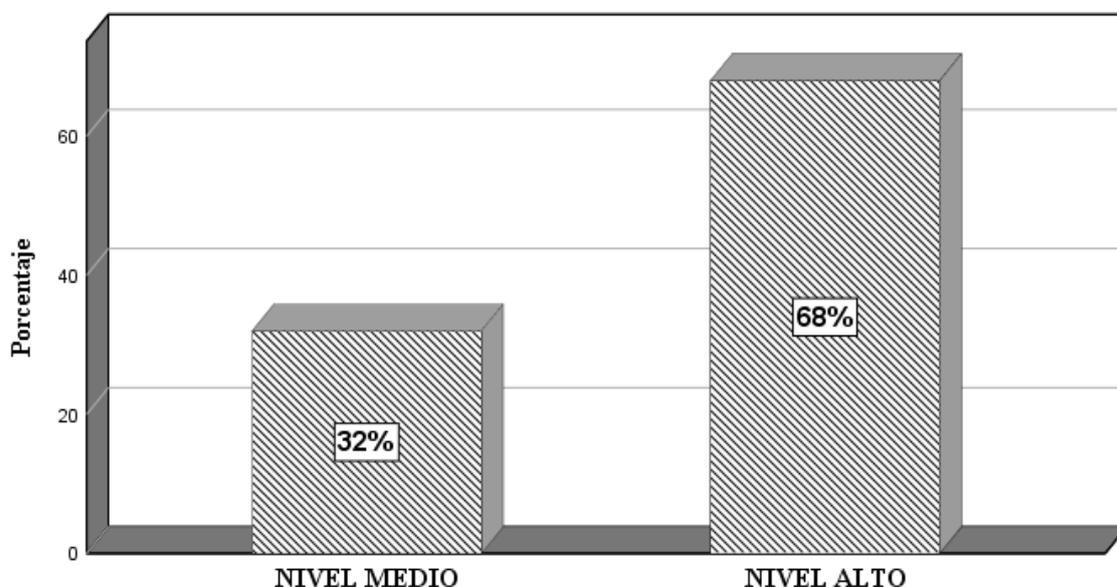
Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	8	32.0
	NIVEL ALTO	17	68.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 7:

Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 10 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 10 y la Figura 7 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Trabajo en Equipo la cual agrupa los ítems 9 al 13, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 32% (8) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 68% (17) de los casos en un nivel alto.

Tabla 11:

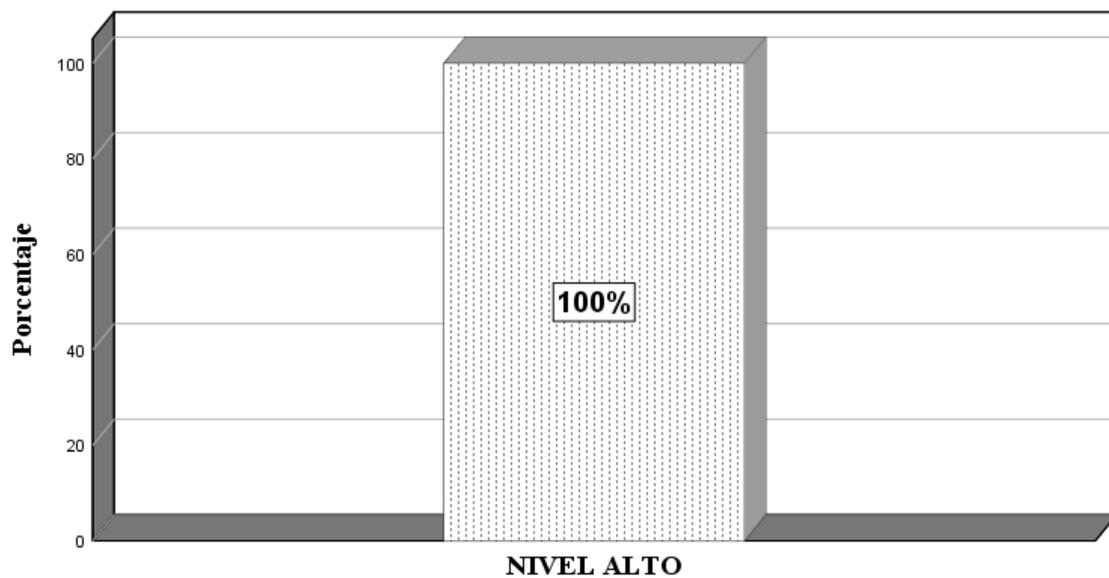
Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 8:

Nivel de la dimensión agrupada Trabajo en Equipo (Ítems 9 al 13) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 11 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 11 y la Figura 8 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Trabajo en Equipo la cual agrupa los ítems 9 al 13, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 12:

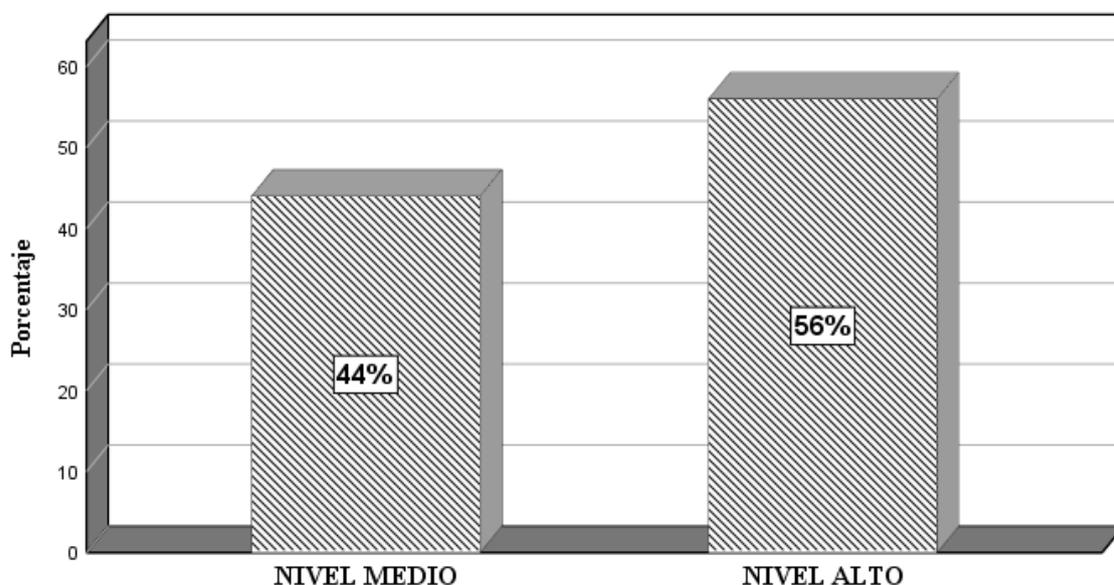
Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	11	44.0
	NIVEL ALTO	14	56.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 9:

Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 12 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 12 y la Figura 9 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Condiciones de Trabajo la cual agrupa los ítems 14 y 15, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 44% (11) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 56% (14) de los casos en un nivel alto.

Tabla 13:

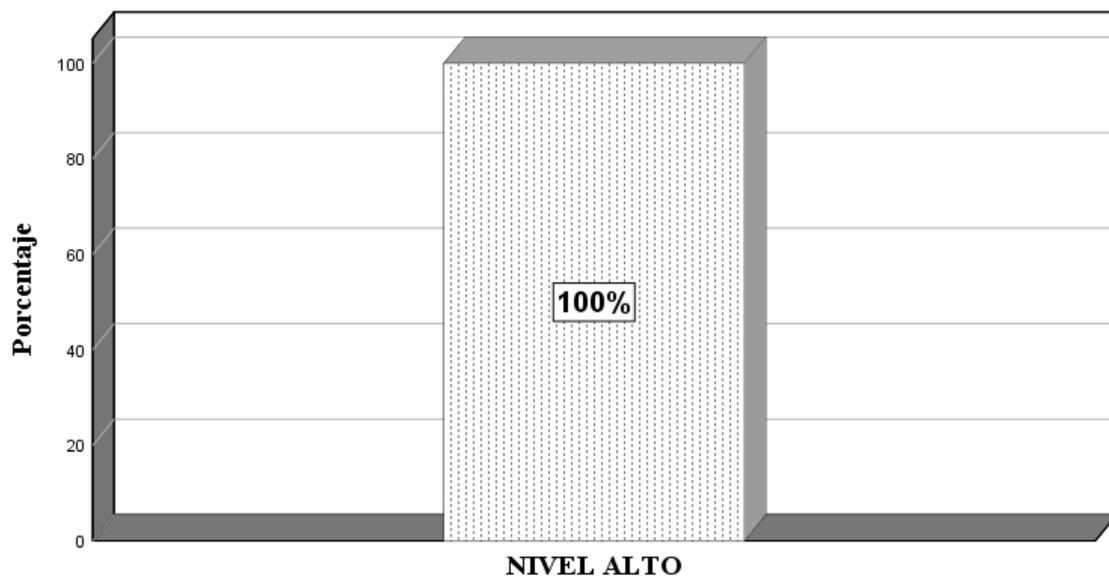
Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 10:

Nivel de la dimensión agrupada Condiciones de Trabajo (Ítems 14 y 15) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 13 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 13 y la Figura 10 muestra los resultados en niveles de la dimensión Condiciones de Trabajo la cual agrupa los ítems 14 y 15, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 14:

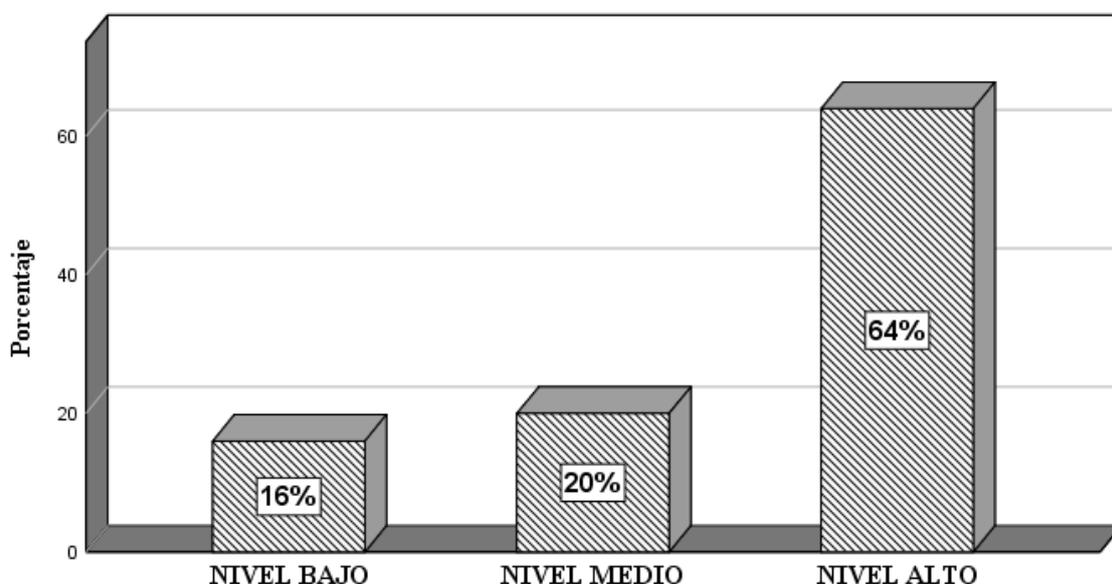
Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	4	16.00
	NIVEL MEDIO	5	20.00
	NIVEL ALTO	16	64.00
	Total	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 11:

Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 14 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 14 y la Figura 11 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Motivación la cual agrupa el ítem 16, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 16% (4) de los casos se encuentran en un nivel bajo, el 20% (5) de los casos se encuentra en un nivel medio y el 64% (16) de los casos en un nivel alto.

Tabla 15:

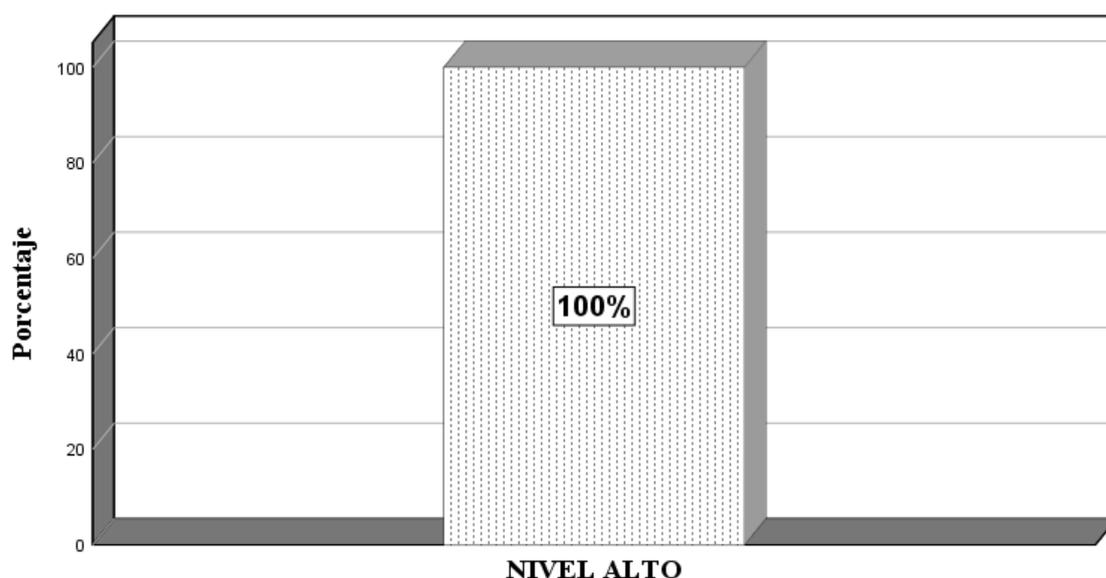
Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 12:

Nivel de la dimensión agrupada Motivación (Ítem 16) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 15 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 15 y la Figura 12 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Motivación la cual agrupa el ítem 16, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 16:

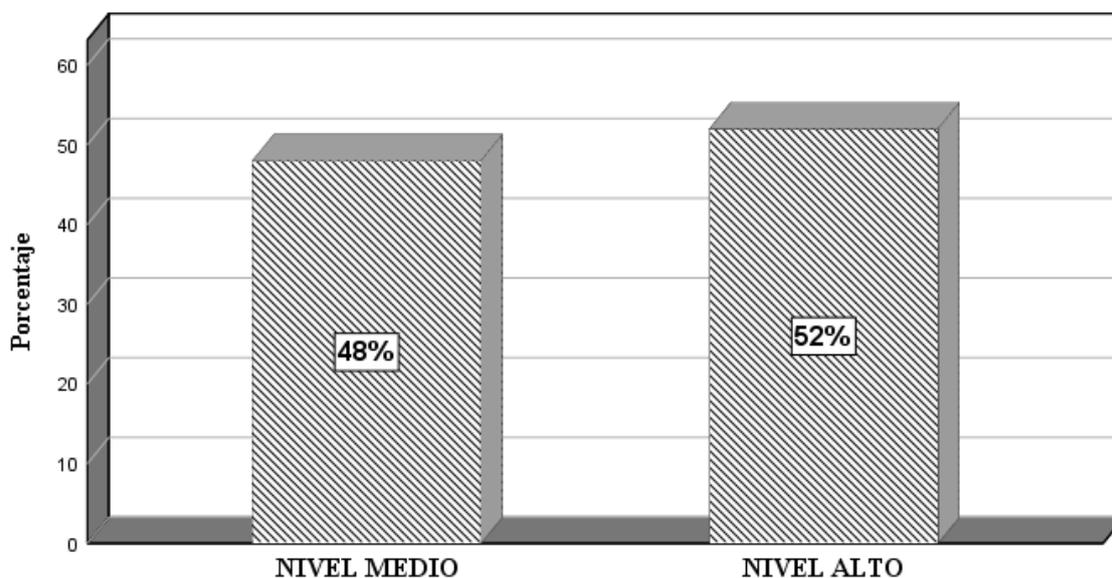
Nivel de la dimensión agrupada Capacitación(Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	12	48.0
	NIVEL ALTO	13	52.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 13:

Nivel de la dimensión agrupada Capacitación (Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 16 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 16 y la Figura 13 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Capacitación la cual agrupa los ítems 17 y 18, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 48% (12) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 52% (13) de los casos en un nivel alto.

Tabla 17:

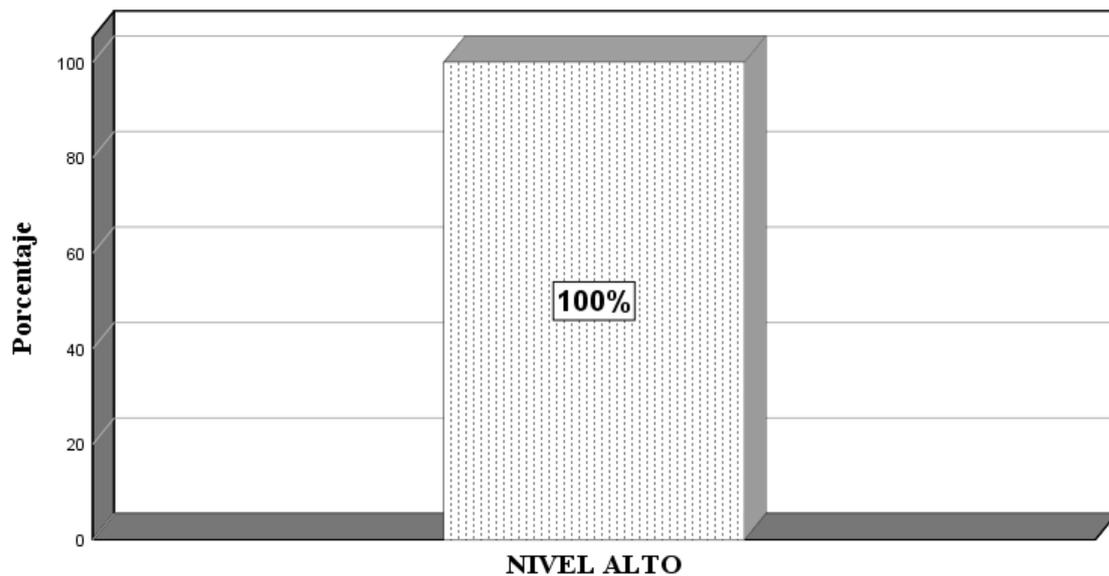
Nivel de la dimensión agrupada Capacitación (Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 14:

Nivel de la dimensión agrupada Capacitación (Ítems 17 y 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 17 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 17 y la Figura 14 detallan los resultados en relación a los niveles de la dimensión Capacitación la cual agrupa los ítems 17 y 18, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 18:

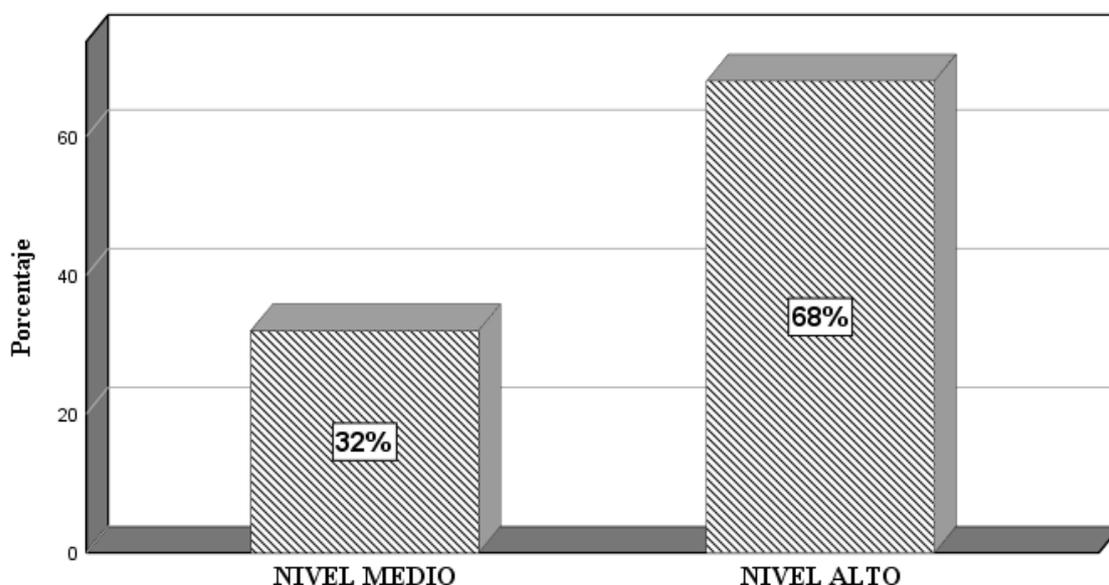
Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL MEDIO	8	32.0
	NIVEL ALTO	17	68.0
	Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 15:

Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Pre Test



Fuente: Tabla 18 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 18 y la Figura 15 detallan los resultados en relación a los niveles de la variable dependiente Desempeño Laboral la cual agrupa los ítems 1 al 18, de la encuesta aplicada antes de la ejecución de la propuesta (Pre Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 32% (8) de los casos se encuentran en un nivel medio y el 68% (17) de los casos en un nivel alto.

Tabla 19:

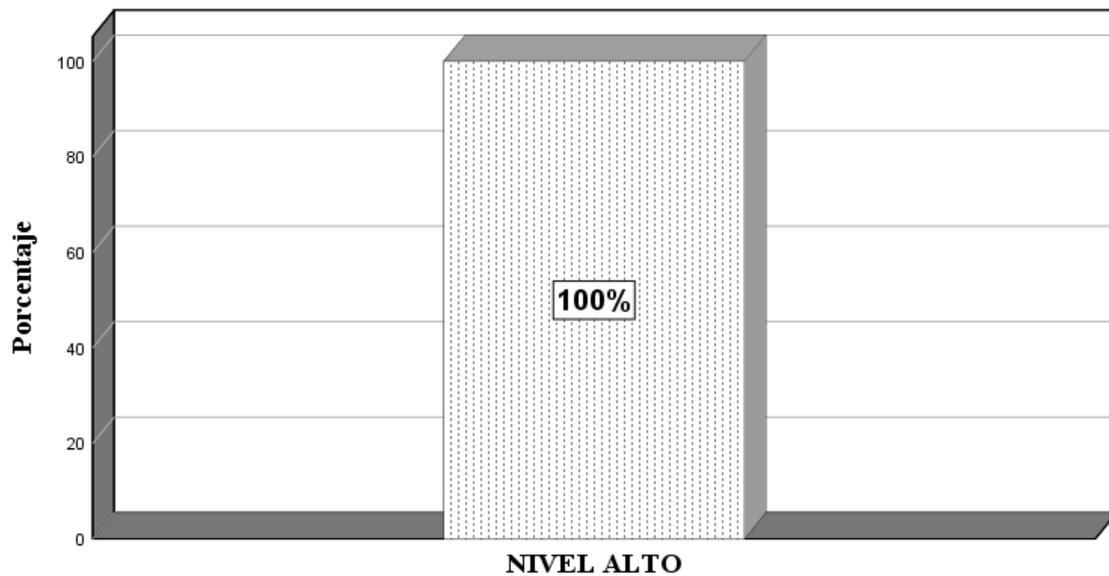
Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL ALTO	25	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS IBM v25

Figura 16:

Nivel de la variable dependiente agrupada Desempeño Laboral (Ítems 1 al 18) en los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo – Post Test



Fuente: Tabla 19 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 19 y la Figura 16 detallan los resultados en relación a los niveles de la variable dependiente Desempeño Laboral la cual agrupa los ítems 1 al 18, de la encuesta aplicada después de la ejecución de la propuesta (Post Test) a nuestra población (Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo), observando que el 100% (25) de los casos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 20:

Prueba “t” de Student para evaluar la relación del Desempeño Laboral antes y después de la aplicación de la propuesta

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Desempeño Laboral Pre Test - Desempeño Laboral Post Test	-15.040	10.849	2.170	-19.518	-10.562	-6.931	24	.000

Fuente: Tabla 18 y Tabla 19 utilizando SPSS IBM v25

La Tabla 20 muestra la aplicación de la Prueba “t” de Student aplicada a la variable dependiente Desempeño Laboral para determinar la existencia de una diferencia significativa bajo los parámetros dispuestos por esta prueba, los cuales indican que, si la probabilidad obtenida es $P\text{-Valor} \leq \alpha$, se rechaza la H_0 (Se procede a aceptar la H_1), si la probabilidad obtenida es $P\text{-Valor} > \alpha$, se rechaza la H_1 (Se procede a aceptar la H_0), siendo α (Nivel de significancia)=0.05 y $P\text{-Valor}$ =Significancia de la prueba. Por lo tanto, se puede aseverar la existencia de diferencia significativa en los niveles del Desempeño Laboral en los Promotores de Servicio antes y posteriormente de la aplicación propuesta de la Inteligencia Emocional como estrategia. Por lo que se concluye que la estrategia Si tiene efectos significativos sobre el Desempeño Laboral de la población.

3.2. Discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos por la aplicación de nuestro instrumento, diseñado para medir el Desempeño Laboral de los Promotores de Servicio del banco Scotiabank Chiclayo, 2020, se procedió a la realización de la discusión de resultado en bases a la data recolectada.

Las herramientas que se utilizaron para esta investigación fueron debidamente evaluadas por expertos del tema, los cuales enfocaron su experiencia y conocimiento, sugiriendo las modificaciones necesarias con la finalidad de mejorar el instrumento de recolección de datos enfocando en alcanzar los objetivos de la presente investigación. Además de ello el instrumento fue expuesto a la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, la cual certifico lo señalado por los expertos.

Las respuestas brindadas por el total de encuestados en el primer momento de la investigación permitió conocer que respecto a la variable Desempeño Laboral (Véase: Tabla 18), el 32% de los participantes presenta un nivel medio y el otro 68% un nivel alto, resultados estadísticos que evidenciar falencias relacionadas a esta variable, y se veía reflejadas en el logro de metas tal como lo describe en la Tabla 5, la cual indica los resultados obtenidos de la dimensión agrupada "Orientación a los Resultados" donde el 60% de los encuestados indican que su cumplimiento de metas comerciales se encuentra en un n. medio y solo el 40% indica un n. alto, lo cual afecta directamente a los resultados esperados y objetivos institucionales por parte de la empresa. Como parte de investigación se buscó regularizar estos resultados ayudando a los Promotores de Servicio a mejorar su Desempeño Laboral mediante el aprendizaje de la Inteligencia Emocional, respaldados en la investigación de Machuca, (2019) titulada "Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Ingeniería y Proyectos de la empresa Uezu Perú, Lima 2018", estudio que fue aplicado a una población de 20 colaboradores. Y los resultados de la investigación muestran la existencia significativa de correlación entre ambas variables, lo que permite generar estrategias que permitan mejorar el nivel del Desempeño Laboral de los Promotores de Servicio utilizando la Inteligencia Emocional.

La estrategia aplicada para mejorar los niveles de la variable dependiente fue elaborada bajo el rigor científico de las teorías relacionadas a la Inteligencia Emocional, en colaboración con un especialista que evaluó la fiabilidad de la propuesta. La elaboración de la estrategia está fundamentada en lo manifestado por Goleman (2005) en su investigación “Inteligencia Emocional”, el cual confirma la importancia de conocer y desarrollar la habilidad de mejorar nuestra IE para mantenernos siempre motivados y capaces de manejar situaciones de alta complejidad. Para Goleman la importancia de la educación emocional radica en poder entablar relaciones dentro de la vida en general, en la cual encontramos el periodo destinado para el trabajo.

Tras el desarrollo de la propuesta y su aplicación, se volvió a tomar la recolección de datos mediante la encuesta como parte del post test, la cual en la Tabla 19 agrupa los resultados del Desempeño Laboral arrojando que el 100% de los participantes se encuentran en un nivel alto en relación a esta variable. Haciendo una comparación con la Tabla 18 se evidencia una mejora significativa, estudio que se explica en la Tabla 20 la cual muestra la ejecución de la prueba “t” de Student para muestras relacionadas donde con un nivel de significancia por parte de la prueba menor al 0.05 (nivel de significancia), aprueba la hipótesis alternativa la cual indica la existencia de la relación entre las variables expuestas en esta investigación, rechazando el estudio de Espino y Carbonel (2014), los cuales en su investigación “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú” obtuvieron una significancia de 0,782.

En relación a los resultados descritos podemos afirmar que, se corrobora la existencia de relación entre variables, así mismo, que el correcto aprendizaje de la IE afecta positivamente al desempeño laboral. Para la Scotiabank representa la posibilidad de incrementar el alcance de sus objetivos, a través de sus Promotores de Servicio, brindándoles mecánicas simples y viables, de bajo costo que aumenten sus potencialidades.

3.3. Aporte Científico

3.3.1. Título

APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA IMPLEMENTANDO EN EL MÉTODO MINDFULNESS EN EL HORARIO LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROMOTORES DE SERVICIO SCOTIABANK, 2020

3.3.2. Presentación

Tras la ejecución del pre test el cual está representado por la encuesta aplicada a los Promotores de Servicio de Scotiabank Chiclayo y tras el análisis junto al área de jefatura, se planifico una estrategia en función a la variable inteligencia emocional, las cuales aprueben el desarrollo adecuado en la gestión de las emociones de la población piloto con la finalidad que ellos puedan verse favorecidos en su desempeño laboral.

La elaboración de la presente estrategia está en función a brindarle las herramientas necesarias a los Promotor de Servicio que les permitan desempeñar sus funciones de forma óptima, sin que la producción requerida por la empresa se vea perjudicada, por el contrario, se busca que los resultados se vean afectados positivamente y evidencien un cambio significativo en la formación laboral dentro de cada participante, alineándonos con las directivas propias de una entidad bancaria enmarcadas en sus políticas internas (MOF, RIT).

3.3.3. Resumen

La presente estrategia está orientada a optimizar y aprender a gestionar de forma efectiva las emociones (Inteligencia Emocional) en los Promotores de Servicio Scotiabank Chiclayo, fundadas en el método MINDFULNESS (meditación consiente) el cual ampliará su Desempeño Laboral. El método permite la correcta canalización de episodios complicados dentro del entorno laboral del colaborador.

3.3.4. Introducción

La aplicación de la presente estrategia, tiene por objetivo fundamental fortalecer de manera significativa la capacidad de mejorar, en base al desarrollo de la inteligencia emocional de cada Promotor de Servicio de Scotiabank Chiclayo ante situaciones que perturben su desempeño; siendo fundamental la adecuada gestión de las emociones, teniendo en cuenta las diferentes maneras de reaccionar, según la capacidad de interrelacionarse con el entorno, el método busca acoplarse al entorno natural, expuesto constantemente a experiencias definidas por diversos factores socio-emocionales que impulsan a los PS a desenvolverse de forma poco pertinente y que terminan por afectar las relaciones intrapersonales e interpersonales, elementos fundamentales para el fortalecimiento de las relaciones sociales que se establecen a diario.

El análisis primario de los datos arrojados por el pre test, permitió evidenciar falencias en cuanto a la variable Desempeño Laboral, dicha información fue compartida y analizada por los Jefes de Servicio los cuales son responsables de la correcta operacionalización de nuestra población, permitiendo el desarrollo de esta estrategia de inteligencia emocional que permita corregir deficiencias encontradas en un primer momento.

La presente estrategia fue diseñada en colaboración con la Dra. Giuliana Alexandra Moscol Urdiales (CDCP. 41521) psicóloga organizacional, y cuenta con la aprobación de la organización para ser efectuada en la población designada para aplicar la estrategia. Consiguiendo que al culminar la construcción de la estrategia los Promotores de Servicio administren positivamente sus emociones, antes, durante y después de su jornada laboral, desarrollando continuamente sus habilidades sociales enfocados en conseguir un elevado y diferenciado Desempeño Laboral.

3.3.5. Justificación

La investigación permite conocer la situación actualizada y real del Desempeño Laboral en los Promotores de Servicio (PS), y para la institución

Scotiabank Chiclayo al contar con data renovada por parte de sus colaboradores. Es así como la investigación plantea el uso de la inteligencia emocional como estrategia que luego de ser aceptado e implementado favorecerá significativamente la problemática ligada al Desempeño laboral examinado mediante nuestro instrumento de recolección, en la población.

A su vez Scotiabank Chiclayo como empresa comprometida por brindar una óptima calidad en sus servicios, proporciona un nuevo recurso a sus PS, mejorando las aptitudes en cuanto a iniciativa, calidad de trabajo, orientación a los resultados, un mayor trabajo en equipo, buscando mantener motivados y capacitados a sus colaboradores, conservando un desarrollo sostenido en el espacio y en el tiempo, reflejado en el desempeño laboral.

3.3.6. Objetivo de la propuesta

Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia basada en el Método mindfulness para perfeccionar el desempeño laboral de los Promotores de Servicio Scotiabank, 2020.

3.3.7. Desarrollo de la propuesta

3.3.7.1. Justificación científica para el desarrollo de la propuesta

Para Goleman y Davidson, (2017), en su libro Los Beneficios de la Meditación, señala que esta práctica propia de las tradiciones budistas causa efectos positivos de forma duradera en las personas que lo llegan a practicar de manera continua, potenciando significativamente cualidades como el altruismo, la ecuanimidad, la presencia amorosa y la compasión.

La experiencia de Davidson al estudiar la meditación, como reto propuesto por el Dalai Lama, logro identificar resultados beneficiosos que no se limitan a poder brindar a las personas la capacidad de gestionar de forma correcta sus emociones, por el contrario, ir más allá para mejorar la calidad de vida.

La presente estrategia se fundamenta en lo que Goleman y Davidson denominaron como “Camino amplio”, específicamente en el tercer y cuarto nivel

los cuales respectivamente están formados por la reducción del estrés basada en el método mindfulness y por último prácticas de meditación más ligeras de en intervalos de cortos minutos.

3.3.7.2. Método Mindfulness para PS en Scotiabank Chiclayo

Para Velásquez, (2016) en la investigación Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas, realizada en la ciudad de Lima, señala que el mindfulness es el método por el cual la persona es consciente de lo que ocurre a cada instante en su cuerpo de manera tal que mediante esta técnica, busca eliminar toda clase de sufrimiento, alcanzando la felicidad, apoyando la ideología budista, la cual indica que tanto las emociones destructivas y la felicidad, son factores netamente de la propia mente y no asociadas a circunstancias modernas.

La fundamentación para utilizar este método es, brindar una herramienta a los Promotores de Servicio que les permita reactivar su mente en función a encontrar serenidad interior y que la misma no se vea afectada por las diferentes reacciones o estímulo perjudiciales (enojo, gritos, ruido, etc.) que alteren su tranquilidad.

En base al análisis del tiempo de atención promedio por operación de los promotores de servicio se estableció como tiempo base que cada interacción tiene una media de 3 a 4 minutos.

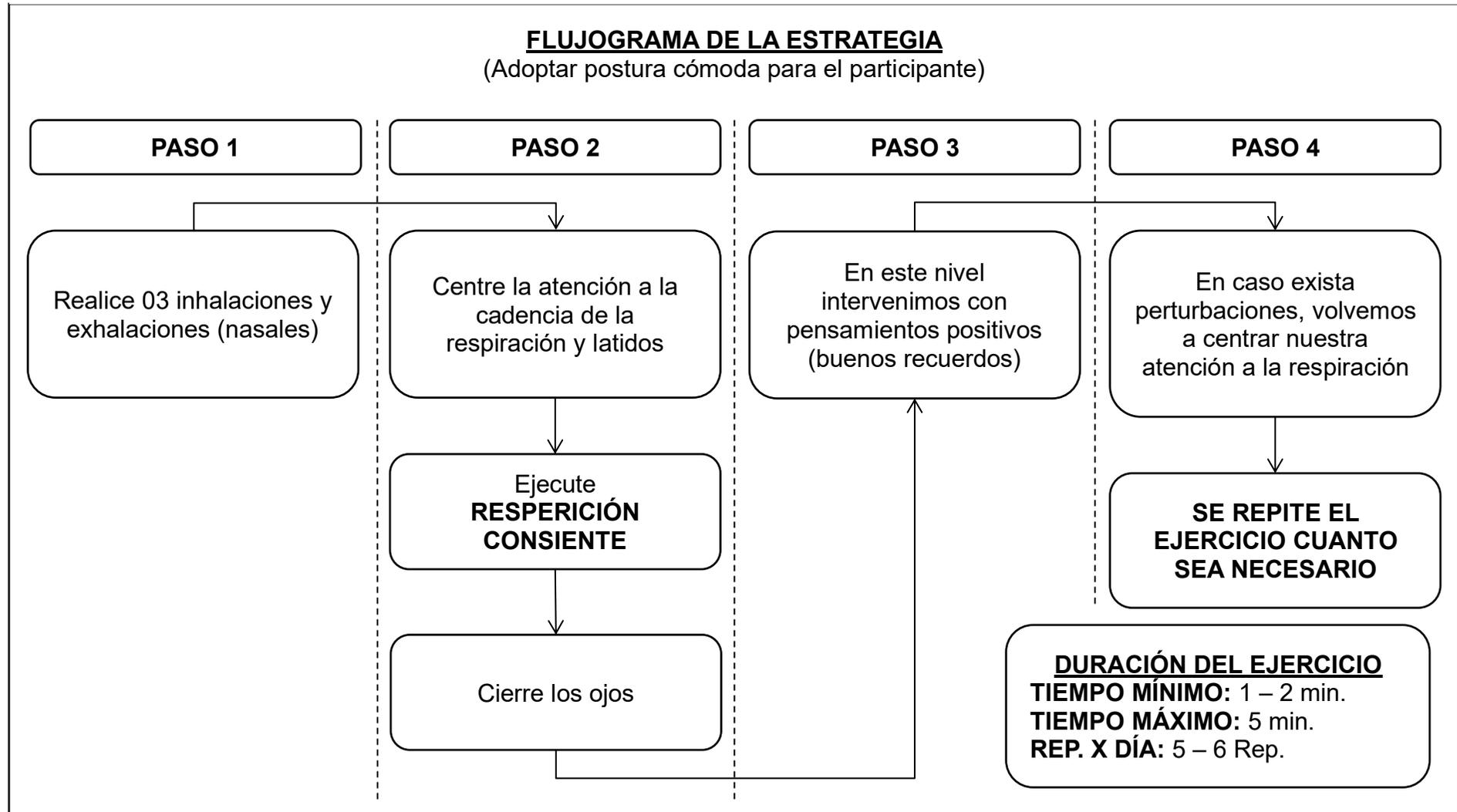
El análisis de este factor permite ajustar la estrategia a los requerimientos de la empresa, los cuales no deben interferir con la atención continua al usuario, tampoco disminuyendo la oportunidad al colaborador de desempeñar su función de campo, teniendo en cuenta que para la prueba no se suprimieron factores como metas comerciales, por el contrario, parte de la propuesta de esta investigación es la mejora del desempeño.

3.3.7.3. Procedimiento

DURACIÓN DEL EJERCICIO (POR REPETICIÓN) *	
TIEMPO MÍNIMO	1 – 2 MINUTOS
TIEMPO MÁXIMO	5 MINUTOS
REPETICIONES DURANTE DÍA	5 – 6 REPETICIONES
PREPARACIÓN **	
<p>Se recomienda al participante optar por una postura^a cómoda, como parte fundamental para la correcta ejecución de la acción. Optar una postura cómoda es fundamental para el éxito de la meditación en el participante. Se buscará un espacio ideal para que el participante pueda sentarse, ya sea en una silla, banca o colchoneta de suelo.</p> <p>Recomendaciones: Ambientar un espacio común (kitchen, lobby o sala de estar)</p> <p>^a Postura: El método mindfulness puede realizarse en las siguientes posiciones teniendo en cuenta la comodidad del participante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posición de loto - Sentado apoyando la espalda a la silla. 	
EJECUCIÓN ***	
PASO 1	Se solicita al participante que realice 03 (tres) inhalaciones y exhalaciones profundas, haciendo uso únicamente de la cavidad nasal para ambos pasos de la respiración.
PASO 2	Se solicita al participante centrar la atención de sus pensamientos a los movimientos realizados por la cadencia de la respiración. RESPIRACIÓN CONSIENTE (aire saliendo de la nariz, pulmones llenándose de aire, latidos del corazón). Concluimos solicitando que la persona cierre sus ojos.
PASO 3	En este paso se solicita al participante intervenir mentalmente con pensamientos positivos. Sin desatender el PASO 2.
PASO 4	Por último, en caso el ejercicio sufra alguna perturbación, se recomienda al participante dirigir su atención al PASO 1, guiando su atención a su respiración. Repitiendo el ejercicio las veces que sea necesaria durante el tiempo propuesto para la misma.

Figura 17:

Flujograma de la estrategia basada en el método Mindfulness



Fuente: Elaboración propia

3.3.7.4. Ejecución e implementación de la propuesta

- a. Presentación del plan de tareas a los jefes de servicio de las agencias Scotiabank Chiclayo.
- b. Habilitación de ambiente (según disponibilidad de agencia) para llevar acabo los ejercicios de meditación (**).
- c. Indicar al promotor de servicio la ejecución del ejercicio de meditación indicado en el punto procedimiento (***).
- d. Incrementar progresivamente los minutos que se tomen de meditación, según la necesidad del promotor de servicio (*).
- e. Retro alimentación semanal entre jefes y promotores de servicio con la finalidad de analizar los cambios que puedan evidenciarse desde el inicio de la actividad.

3.3.7.5. Diagrama de Gantt

Tabla 21:

Temporalidad de actividades para la ejecución de la propuesta

Actividades	SEM 0	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8
Evaluación inicial (Pre Test)	X								
Elaboración del plan	X								
Presentación del plan a J. S.		X							
Habilitación de ambiente para realizar las sesiones		X							
Ejecución de la estrategia en la población			X	X	X	X	X	X	X
Incremento progresivo de la meditación en los P. S.				X	X	X	X	X	X
Retroalimentación semanal			X	X	X	X	X	X	X
Monitoreo por parte del investigador			X		X		X		X
Evaluación final (Post Test)									X
Recopilación de datos y comentarios finales									X

Fuente: Elaboración propia

3.3.7.7. Presupuesto general

Tabla 22:

Presupuesto utilizado para el desarrollo de la investigación

TIPO	CATEGORÍA	RECURSO	CANT	DESCRIPCIÓN	FUENTE FINANCIADORA	CU	CT
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	1	Computadora	Personal	S/ -	S/ -
			1	Impresora	Personal	S/ -	S/ -
			1	Celular	Personal	S/ -	S/ -
			1	Audífonos	Personal	S/ -	S/ -
		Oficina	1	Espacio utilizado para el análisis de información	Personal	S/ -	S/ -
Recursos necesarios	Gastos de trabajo de campo	Fotocopias	500	Fotocopias de las encuestas	Personal	S/ 0.05	S/ 25.00
		Programa	1	Sintetizar datos en SPSS V25	Personal	S/ 232.30	S/ 232.30
		Movilidad	40	Traslados a la entidad, para realizar pre y post test	Personal	S/ 8.00	S/ 320.00
	Materiales de oficina	Papel	3	Hojas para la impresión de borradores (millar)	Personal	S/ 13.70	S/ 41.10
		Lapiceros	25	Utilizados para el llenado de encuesta	Personal	S/ 1.90	S/ 47.50
		Perforador	1	Utilizado para organizar documentación	Personal	S/ 7.00	S/ 7.00
		Grapadora	1	Utilizado para organizar documentación	Personal	S/ 4.00	S/ 4.00
	COSTO GENERAL PARA ELABORACIÓN DE INVESTIGACIÓN						

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos utilizado para la presente investigación se concluye que, el escenario del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank en el año 2020 presentaba carencias notorias en cuando al nivel del Desempeño Laboral, esto representa que el cumplimiento de los objetivos comerciales de cada PS se vea afectado, conllevando a una baja efectividad y avance a nivel de meta, requerida por la organización, en otras palabras se vio reflejada en el impacto de los resultados que la empresa busca alcanzar. Tal como señala la tabulación e interpretación de datos desplegados en la encuesta aplicada a los Promotores de Servicio, como parte del pre-test.

En su defecto, y con los resultados obtenidos se planteó la elaboración de una propuesta que consienta mejorar el desempeño laboral haciendo uso de la inteligencia emocional como táctica y de esa forma diseñar la estrategia que ayude a corregir los resultados obtenidos. Con el progreso de la propuesta se buscó incrementar los niveles poco viables o desfavorables en que se hallaban los promotores de servicio, los cuales se sustentan en las Tablas 4, 8, 12 y 13 de la presente investigación. De forma tal se determinó beneficioso el uso del mindfulness como método base, debido a su practicidad y efectividad al momento de ser aplicada en entornos laborales (oficina), además de su corto tiempo de duración al momento de la ejecución, lo cual evito afectar el transito habitual de usuarios de las distintas oficinas bancarias de Scotiabank en Chiclayo

Por último, tras la aplicación de la estrategia se pudo validar la efectividad de la propuesta debido a que se logró corregir las deficiencias que al inicio de la investigación que pudimos evidenciar en el pre test, información que fue validada mediante la prueba estadística Shapiro-Wilk y la "t" de Student para muestras relacionadas, donde se traspuso la recolección de datos inicial, con la prueba final o post test. Así mismo la finalidad los resultados obtenidos permitieron validar nuestra hipótesis alternativa, bajo sustentos estadísticos probados y

generando así una contribución a la comunidad científica para futuras investigaciones.

4.2. Recomendaciones

Recomendar al banco Scotiabank Chiclayo analizar de forma continua los niveles relacionados al desempeño laboral de sus promotores de servicio utilizando como base el instrumento aplicado en la presente investigación, con el propósito de exponer las debilidades que puedan presentar, a fin de no percibir un efecto negativo en el cumplimiento de resultados y corregir de forma oportuna cualquier inconveniente relacionado a esta característica.

De igual forma se propone a la organización la integración de la estrategia desarrollada, para que se replique en otras áreas dentro de la organización, además queda como antecedente y da pie a la creación de nuevas dinámicas o ejercicios que complementen al método mindfulness (ejecutado para esta investigación), teniendo en cuenta que los conceptos concernientes a las diferentes teorías empleadas, evolucionan según la necesidad a la que se vean expuestas, de esta forma permitirá a Scotiabank Chiclayo, conservar propuestas actualizadas que le reconozcan la mejora continua del desempeño laboral de sus promotores de servicio, y a los participantes de la prueba brindarles herramientas para gestionar de forma efectiva las emociones en diferentes entornos sociales de su vida, a través del adquisición de nuevas experiencias relacionadas a la IE.

Por último, la presente investigación exhibió la relación entre las diferentes variables utilizadas como son la inteligencia emocional y desempeño laboral, demostró la validez y eficacia de la estrategia planteada, a su vez fomenta el desarrollo de nuevas teorías lo cual ofrece un legado científico para futuras investigaciones que compartan relación con la forma de la presente propuesta, con la finalidad de buscar nuevas y mejores alternativas capaces de ofrecer soluciones a diversas situaciones, enfocadas en la IE aplicada a la administración del talento humano, con el fin de mejorar el desempeño y desarrollo de nuestros colaboradores.

REFERENCIAS

- Aguirre , L. (2012). *Evaluación del Desempeño Docente en Instituciones de Educación Superior. Caso: Centro de estudios Superiores de los Tuxtlas*. Xalapa , Veracruz, Mexico : Universidad veracruzana.
- Alvarado, V. (2012). "RELACION ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES (ESTUDIO REALIZADO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PRADERA HUEHUETENANGO)". Universidad Rafael Landivar, Huehuetenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Alvarado-Valeska.pdf>
- Arana, D., & Cárdenas, L. (2011). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de las áreas administrativas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicación*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Armijo, M. (2010). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf
- Bojórquez Molina, J., Lopez, L., Hernandez Flores, M., & Jimenez Lopez, E. (14 de Agosto de 2013). Minitab, Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software. *Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 3-4.
- Carbajal Valle, D. V., & Portillo Morveli, H. (2017). "Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco". Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2269/253T20170286_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Carbajal, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Tavera 2017*. Perú.
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia. De la visión a la acción*. (Segunda ed.). Madrid, España : ESIC Editorial.
- Castro Cruzado, G. M., & Morales Roncal, A. E. (2014). *Clima social familiar y resiliencia en adolescentes de cuarto año de secundaria de una institución educativa estatal en Chiclayo, 2013*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Castro Gutierrez, I. H., & Huamaccto Huallanca, E. B. (2014). "Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho – 2013". Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/969/Tesis%20Ad143_Cas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *THE EMOTIONALLY INTELLIGENT WORKPLACE* (Primera ed.). Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- ConexiónESAN. (16 de Octubre de 2015). *Inteligencia emocional: Cómo prevenir el estrés laboral*. Obtenido de ConexiónESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/inteligencia-emocional-como-prevenir-el-estres-laboral/>
- ConnectAmericas. (21 de Enero de 2015). *Estrategias para realizar un análisis de mercado objetivo*. Obtenido de ConnectAmericas: <https://connectamericas.com/es/content/estrategias-para-realizar-un-an%C3%A1lisis-de-mercado-objetivo>
- Escobedo, P. (2015). " *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos*". Universidad de Montemorelo, Guatemala de la Asunción, Guatemala. Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>

Espino Carrasco, M. J., & Carbonel Monteza, J. M. (2013). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chiclayo en el año 2013*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.

Flores Flores, A. I. (2017). *"Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017"*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Venezuela.

Gil Adí, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. (A. Réтали, Ed.) Caracas, Venezuela: McGraw Hill.

Goleman, D. (2015). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos* (Primera ed.). (C. Mayor, Trad.) Barcelona, España: Ediciones B.

Goleman, D. (5 de Noviembre de 2018). Los beneficios de la inteligencia emocional para nuestros hijos. (M. Moreno, Entrevistador)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación (Sexta Edición)*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* Obtenido de <https://bizfluent.com/>

Info Capital Humano. (15 de Enero de 2019). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Obtenido de Info Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>

- Infobae. (18 de Abril de 2018). *Estrés laboral, un padecimiento frecuente del mundo moderno que pocos detectan a tiempo*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/tendencias/2018/04/18/estres-laboral-un-padecimiento-frecuente-del-mundo-moderno-que-pocos-detectan-a-tiempo/>
- Machuca Rubio, A. G. (2019). *"Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Ingeniería y Proyectos de la empresa Uezu Perú, Lima 2018"*. Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13161/machucarubio_alva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez Pedros, D., & Milla Gutierrez , A. (2012). *Análisis del Entorno*. Madrid, España : Ediciones Díaz de Santos.
- Matos, F. (2016). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://www.eoi.es/>
- Mino Perez, E. M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Newstrom, J. W. (2007). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw Hill.
- Orozco, T. (19 de Mayo de 2017). *¿POR QUÉ LOS EQUIPOS COMERCIALES NO CUMPLEN LAS METAS DE VENTAS?* Obtenido de IndexCol: <https://www.indexcol.com/blog/indexcol/por-que-los-equipos-comerciales-no-cumplen-las-metas-de-ventas/>
- Pajares Peralta, V. d. (2018). *"Inteligencia emocional y desempeño laboral de los Colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018"*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24041/pajares_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Perandones, T., & Castrejon, J. L. (2007). *"Estudio correlacional entre personalidad, inteligencia emocional y autoeficacia en profesorado de Educación Secundaria y Bachillerato"*. Universidad de Alicante, Valencia, España. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10045/12222>
- Pereira Samayoa, S. (2012). *"Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral"*. (Estudio realizado con el personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango). Quetzaltenango.
- Porter, M. E. (2015). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (Segunda ed.). Mexico: Editorial Patria.
- Quispe Rojas, L. B. (2018). *Factores de Riesgo de Estrés y Desempeño Laboral en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital IV Augusto Hernandez Mendoza de Ica - 2017*. Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1763/T-TPLE-Lidia%20Brigida%20Quispe%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Restrepo, T. (2013). *Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Estudiantes en Práctica de la Universidad ICESI*. Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia. Obtenido de https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76823/1/infl
- Román, M. (2014). *"La inteligencia Emocional En Relación Al Desempeño Laboral Del Personal De Los Departamentos De Recursos Humanos Y Administrativo-Financiero De La Empresa Vicunha Textil – Vicunha, Ecuador S.A."*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3585/1/T-UCE-0007-182.pdf>
- Ruiz Rojas, A. I. (2006). *Diagnóstico de Situaciones Y Problemas Locales* (Primera ed.). San José, Costa Rica : Editorial Universidad Estatal a Distancia.

- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2015). *EL PLAN ESTRATÉGICO EN LA PRACTICA* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Salazar , C., & Del Castillo, S. (2018). *FUNDAMENTOS BÁSICOS DE ESTADISTICA* (Primera ed.). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Salazar, F. (5 de Septiembre de 2013). *La importancia de repartir adecuadamente las metas comerciales*. Obtenido de ConexiónESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/09/05/importancia-repartir-metas-comerciales/>
- Speth, C. (2016). *El análisis DAFO: Los secretos para fortalecer su negocio*. (M. Martin Serra, Trad.) Inglaterra : 50minutos.es.
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert Jr., D. R. (1996). *Administración* (Sexta ed.). Neucalpan de Juarez, Mexico: Editorial Progreso.
- Sulser Valdéz, R. A., & Pedroza Escandón, J. E. (2014). *EXPORTACION EFECTIVA: Reglas básicas para el éxito del pequeño y gran exportador* (Primera ed.). Mexico: Ediciones Fiscales ISEF.
- Vara Horna, A. A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Privada San Martín de Porres.

ANEXOS

TABLAS RELACIONADAS

Fiabilidad

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1. Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado:	2,08	,759	25
2. Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?	1,92	,572	25
3. Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:	1,84	,624	25
4. Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:	2,04	,935	25
5. En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores	2,04	,841	25
6. Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:	2,28	,980	25
7. En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:	1,84	,987	25
8. Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una punta siendo 1 como el daño más grave	1,72	,936	25
9. En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros:	2,00	,764	25
10. Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo:	2,08	1,038	25
11. En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo:	1,68	,748	25
12. Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel:	1,80	,764	25
13. Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo:	1,68	,557	25
14. Respeta su horario de trabajo:	2,08	1,077	25
15. En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo:	2,00	,764	25
16. En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo:	2,44	1,083	25
17. En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse:	1,80	,707	25
18. En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial:	1,68	,945	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado:	32,92	97,910	,539	,927
2. Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?	33,08	99,827	,563	,926
3. Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:	33,16	99,307	,553	,926
4. Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:	32,96	93,540	,673	,924
5. En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores	32,96	97,873	,481	,928
6. Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:	32,72	89,960	,843	,919
7. En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:	33,16	97,307	,427	,930
8. Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una punta siendo 1 como el daño más grave	33,28	92,710	,721	,922
9. En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros:	33,00	95,667	,692	,923
10. Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo:	32,92	91,660	,697	,923
11. En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo:	33,32	96,227	,667	,924
12. Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel:	33,20	96,500	,633	,925
13. Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo:	33,32	99,477	,612	,926
14. Respeta su horario de trabajo:	32,92	90,410	,733	,922
15. En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo:	33,00	97,750	,546	,926
16. En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo:	32,56	90,840	,706	,923
17. En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse:	33,20	96,417	,696	,924
18. En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial:	33,32	95,060	,577	,926

Resumen de procesamiento de casos

		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.

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
35,00	106,583	10,324	18

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	18

INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROMOTORES DE SERVICIO DEL BANCO SCOTIABANK CHICLAYO, 2020

Estudio para medir el desempeño laboral de los Promotores de Servicio del Banco Scotiabank Chiclayo, 2020.

1. Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado
 - Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior

2. Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?
 - Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior

3. Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:
 - Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior

4. Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior
5. En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior
6. Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior
7. En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior

8. Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una punta siendo 1 como el daño más grave
- 5(No hubo daño)
 - 4 (Los daños fueron mínimos o fácilmente reparable)
 - 3 (Los daños fueron medianos)
 - 2 (Los daños fueron serios)
 - 1 (Los daños fueron graves)
9. En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior
10. Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior
11. En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo
- Superior
 - Bueno
 - Intermedio
 - Regular
 - Inferior

12. Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel

Superior

Bueno

Intermedio

Regular

Inferior

13. Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo

Superior

Bueno

Intermedio

Regular

Inferior

14. Respeta su horario de trabajo:

Superior

Bueno

Intermedio

Regular

Inferior

15. En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo:

Superior

Bueno

Intermedio

Regular

Inferior

16. En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo:

- Superior
- Bueno
- Intermedio
- Regular
- Inferior

17. En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse:

- Superior
- Bueno
- Intermedio
- Regular
- Inferior

18. En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial:

- Superior
- Bueno
- Intermedio
- Regular
- Inferior

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amílcar Villanueva Calderón
PROFESIÓN		Lic. Administración y Ing. de Sistema
ESPECIALIDAD		Maestría en Administración de Negocios
EXPERIENCIA PROFESIONAL (N° AÑOS)		06 años
CARGO		DIC (Coord. de PPP SACSA)
Trabajo de investigación		
Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE Y APELLIDOS	Marcos Calderón Zuloeta	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019	
	ESPECÍFICOS O1: Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O2: Diseñar estrategias en base a los pilares de la inteligencia emocional según Daniel Goleman para mejorar el desempeño laboral de los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O3: Validar si la Inteligencia Emocional como estrategia mejora el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Proactividad	
<p>Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Eficiencia	
<p>Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Colaboración	
Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Seguridad	
Respeto su horario de trabajo: <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/>

Objetivos	
<p>Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una opción siendo 1 como el daño más grave</p> <p>5 (No hubo daño) 4 (Los daños fueron mínimos o fácilmente reparable) 3 (Los daños fueron medianos) 2 (Los daños fueron serios) 1 (Los daños fueron graves)</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Compañerismo	
<p>En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
Incentivos laborales	
En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Programa de capacitación	
En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


JUAN A. FERRAZO Colón
 INGENIERO EN CONTABILIDAD Y DE SISTEMAS
 REG. CIP. 137368

JUEZ - EXPERTO

DNI: 41400923

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MIRKO MEDINA NUÑEZ
PROFESIÓN		Licenciado en Administración
ESPECIALIDAD		GERENCIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (N° AÑOS)		20
CARGO		DTC
Trabajo de investigación		
Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE Y APELLIDOS	Marcos Calderón Zuloeta	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019	
	<u>ESPECÍFICOS</u> O1: Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O2: Diseñar estrategias en base a los pilares de la inteligencia emocional según Daniel Goleman para mejorar el desempeño laboral de los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O3: Validar si la Inteligencia Emocional como estrategia mejora el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Proactividad	
<p>Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Eficiencia	
<p>Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA () TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA () TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Objetivos	
<p>Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (/) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa.</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (/) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una opción siendo 1 como el daño más grave</p> <p>5 (No hubo daño) 4 (Los daños fueron mínimos o fácilmente reparable) 3 (Los daños fueron medianos) 2 (Los daños fueron serios) 1 (Los daños fueron graves)</p>	<p>TA (/) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
Compañerismo	
<p>En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior</p>	<p>TA (/) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo</p> <p><input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio</p>	<p>TA (/) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/>

<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Colaboración	
Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Seguridad	
Respeta su horario de trabajo: <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/>

<input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/> <hr/>
Incentivos laborales	
<p>En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Programa de capacitación	
<p>En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES _____ _____ _____ _____	
3. OBSERVACIONES _____ _____ _____ _____	



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Crithvan Jhosé Sandoz Urzúa</i>
PROFESIÓN		<i>Lic. en Administración</i>
ESPECIALIDAD		<i>Mg. en Gestión del Talento Humano</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (N° AÑOS)		<i>7</i>
CARGO		<i>Adm. de UGEL Huarmaca / DTP V. U. U. U.</i>
Trabajo de investigación		
Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE Y APELLIDOS	Marcos Calderón Zuloeta	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019	
	ESPECÍFICOS O1: Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O2: Diseñar estrategias en base a los pilares de la inteligencia emocional según Daniel Goleman para mejorar el desempeño laboral de los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O3: Validar si la Inteligencia Emocional como estrategia mejora el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

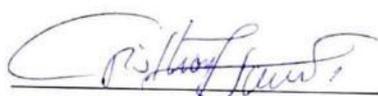
Proactividad	
<p>Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Eficiencia	
<p>Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Objetivos	
<p>Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una opción siendo 1 como el daño más grave</p> <p>5 (No hubo daño) 4 (Los daños fueron mínimos o fácilmente reparable) 3 (Los daños fueron medianos) 2 (Los daños fueron serios) 1 (Los daños fueron graves)</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Compañerismo	
<p>En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (✓) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Colaboración	
Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (✓) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (✓) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
Seguridad	
Respeta su horario de trabajo: <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (x) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno	TA (x) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/>

<input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
Incentivos laborales	
En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Programa de capacitación	
En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES _____ _____ _____ _____	
3. OBSERVACIONES _____ _____ _____ _____	



JUEZ - EXPERTO

46267902

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cobos Josep
PROFESIÓN		Estadístico
ESPECIALIDAD		Análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL (N° AÑOS)		3 años
CARGO		D.T.C
Trabajo de investigación		
Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE Y APELLIDOS	Marcos Calderón Zuloeta	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019	
	ESPECÍFICOS O1: Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O2: Diseñar estrategias en base a los pilares de la inteligencia emocional según Daniel Goleman para mejorar el desempeño laboral de los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O3: Validar si la Inteligencia Emocional como estrategia mejora el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Proactividad	
<p>Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Eficiencia	
<p>Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño?</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Objetivos	
<p>Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una opción siendo 1 como el daño más grave</p> <p>5 (No hubo daño) 4 (Los daños fueron mínimos o fácilmente reparable) 3 (Los daños fueron medianos) 2 (Los daños fueron serios) 1 (Los daños fueron graves)</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Compañerismo	
<p>En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

()Regular ()Inferior	_____
En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo	TA (X) TD ()
()Superior ()Bueno ()Intermedio ()Regular ()Inferior	Sugerencia: _____ _____ _____
Colaboración	
Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel	TA (X) TD ()
()Superior ()Bueno ()Intermedio ()Regular ()Inferior	Sugerencia: _____ _____ _____
Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo	TA (X) TD ()
()Superior ()Bueno ()Intermedio ()Regular ()Inferior	Sugerencia: _____ _____ _____
Seguridad	
Respeto su horario de trabajo:	TA (X) TD ()
()Superior ()Bueno ()Intermedio ()Regular ()Inferior	Sugerencia: _____ _____ _____
En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo	TA (X) TD ()
()Superior ()Bueno	Sugerencia: _____ _____

<input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
Incentivos laborales	
En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Programa de capacitación	
En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <u>bien</u> 	
3. OBSERVACIONES 	



72944917
JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Karla Ivonne Rojas Jiménez</i>
PROFESIÓN	<i>Administración</i>
ESPECIALIDAD	<i>Marketing - Recursos Humanos</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (N° AÑOS)	<i>16 años.</i>
CARGO	<i>Docente a Tiempo Completo.</i>
Trabajo de investigación	
Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE Y APELLIDOS	Marcos Calderón Zuloeta
ESPECIALIDAD	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Aplicar la Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019
	ESPECÍFICOS O1: Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O2: Diseñar estrategias en base a los pilares de la inteligencia emocional según Daniel Goleman para mejorar el desempeño laboral de los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo – 2019 O3: Validar si la Inteligencia Emocional como estrategia mejora el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo - 2019
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Proactividad	
Teniendo en cuenta su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: _____ _____ _____ _____
Eficiencia	
Durante el tiempo que lleva dentro de la empresa ¿cómo calificaría que ha sido su desempeño? <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: _____ _____ _____ _____
Como representante de la empresa, según su perspectiva la imagen que proyecta es: <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: _____ _____ _____ _____
Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es: <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: _____ _____ _____ _____
En qué nivel cree usted se encuentra el respeto que tiene usted a sus colegas o superiores <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA () TD (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencia: <i>La comunicación que tiene con sus superiores</i> _____ _____ _____

Objetivos	
<p>Dado que cuenta con un límite de tiempo para completar su meta comercial, de qué forma viene realizando el cumplimiento de esta:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En qué nivel considera que respeta las reglas de la empresa:</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Si ha roto alguna regla de la empresa, elija una opción siendo 1 como el daño más grave</p> <p>5 (No hubo daño) • 4 (Los daños fueron mínimos o fácilmente reparable) 3 (Los daños fueron medianos) 2 (Los daños fueron serios) 1 (Los daños fueron graves)</p>	<p>TA () TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p><i>hacer reportes semanales con la respuesta.</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Compañerismo	
<p>En cuanto a su área de trabajo, considera usted que aporta ideas o soluciones que benefician a sus compañeros</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio () Regular () Inferior</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Mantiene sus emociones en un nivel profesional, durante su permanencia en el trabajo</p> <p>() Superior () Bueno () Intermedio</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
<p>En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Colaboración	
<p>Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Considera que es una persona lógica y analítica en las diferentes situaciones que puedan presentarse desde su nivel de trabajo</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Seguridad	
<p>Respeto su horario de trabajo:</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>En qué nivel considera usted se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo</p> <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/>

<input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	<hr/> <hr/>
Incentivos laborales	
En relación a su jornada laboral, en qué nivel considera que se encuentra los incentivos que recibe en su trabajo <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Programa de capacitación	
En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por capacitarse, desarrollarse y superarse <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que comprenden su meta comercial <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Inferior	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencia: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>16</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES _____ _____ _____ _____	
3. OBSERVACIONES _____ _____ _____ _____	



JUEZ - EXPERTO



Chiclayo, 2 de Setiembre 2019

Señor (a) (ita).-

CALDERÓN ZULOETA MARCOS

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, le comunico a usted que SCOTIABANK PERÚ S.A.A., ha procesado su solicitud y da la autorización para realizar su investigación titulada << INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK CHICLAYO 2019 >>.

Asimismo, le informa que la presente autoriza la utilización de datos pertinentes para llevar a cabo esta investigación.

Atentamente,

WILLIAMS SANTOS CARDENAS OCHOA
RECURSOS HUMANOS

Dionisio Derteano 102, San Isidro, Lima – Perú. Telf.: 211-6000 swift: BSUDPEPL www.scotiabank.com.pe

Scanned by CamScanner

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 periodo 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 regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmen Emma Robles Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría 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

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- MAURTUA LUNA FERNANDO JEAN PIERRE	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- SOTO MEJIA RENZO ALEJANDRO - SANCHEZ CAPUÑAY PERCY ALEXANDER	PLAN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA FARMACIA DERMATOLÓGICA SAN PEDRO, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALAMO BANCES MARÍA YSELA - CAJO GONZALES, HILLARY VIOLETA	PLAN DE MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CUENTES DEL RESTAURANTE PARDOS CHICKEN S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BARBOZA VÁZQUEZ MARCO ROBERTO - LOPEZ PACHECO LESLY JURISSA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREATIVO EN CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- CHIROQUE BUSTAMANTE FREDDY DANIEL	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SEÑOR CAUTIVO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER - VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JAMES MARCIAL	PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D' RUMBA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- LLATAS ARÉVALO GRISEL DE LOS ANGELES - BAZAN VIERA ALDO RAUL	PLAN DE COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA GRTP. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- LLUÉN CARRASCO CÉSAR ANTHONY	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CARNICERÍA "SANTIAGO JUNIOR" S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- MATOS HUAMÁN MARITZA	RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- NUÑEZ FERNÁNDEZ MARÍA YESICA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PIANINI S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- PESCORAN PAIVA YORDAN ANTONY - TIMANA NIMA LUZ VERONIKA	MARKETING SENSORIAL PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DEL RESTAURANTE MI CARMENCITA, CALLANCA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

12.	- IDROGO COLUNCHE MARELLY DALESKA	ESTRATEGIAS PROMOCIONALES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TUBOSISTEMAS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- RIVERA PITA OSCAR MIGUEL	EL FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES COMERCIALIZADORAS EN LA CIUDAD DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- RAMÍREZ HUAMANÑAHUI LIZBETH ERIKA	PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- MANAY TEZÉN CRIST ESPERANZA JUDITH - PAREDES DÁVILA YNGRID ELIZABETH	GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- DÁVILA FERNÁNDEZ VERÓNICA CECILIA - ZARATE ENRIQUEZ MARÍA DE LOS ÁNGELES	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES- POLLERIA TAVANI CHICKEN CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- TUÑOQUE LOZANO GUSTAVO ALONSO	ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA ALMA PERU S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- TINEO ZULUETA WHITMAN FERDINAND - FARROÑAN MONTALVO ANY URSULA	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CAMPOS S.R.L.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- BOHÓRQUEZ ZELADA JESSICA SOCORRO	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA – CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RUIZ PEJERREY LUIS ENRIQUE - SANTISTEBAN VARGAS, LISSETH ROCIO	EL PROCESO DE ENGAGEMENT Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- MACALUPU VILLEGAS JOSE NATIVIDAD	PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- DE LA CRUZ DE LA CRUZ CESAR JULINHO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN, LAMBAYEQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CALDERÓN ZULOETA MARCOS	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK 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

24.	- OLAECHEA OLAECHEA FRANCISCO BENJAMÍN	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L. 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- ORDINOLA CUMPA SERGIO SEBASTIAN	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA CANINA EN LA CIUDAD DE 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

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

Pimentel, 08 de Setiembre de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
CALDERÓN ZULOETA MARCOS con DNI 73999134

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK 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
CALDERÓN ZULOETA MARCOS	73999134	

EVIDENCIAS

Agencia SBP Metro Santa Elena



Agencia SBP Real Plaza



Agencia SBP Chiclayo



● 21% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 19% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 13% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	9%
2	repositorio.uss.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	<1%
4	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	<1%
5	1library.co Internet	<1%
6	Universidad Alas Peruanas on 2019-09-04 Submitted works	<1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

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° **0761-FACEM-USS-2020**, presentado por el/la Bachiller, **Marcos Calderón Zuloeta**, con su tesis Titulada **INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK CHICLAYO, 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** 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, 27 de mayo del 2022



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