



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

**Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la
empresa San Roque, Lambayeque 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Guerra Baldeon Enith Milagros

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2439-9875>

Zavaleta Sanchez Kevin Samuel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8555-7630>

Asesor:

Dr. Merino Nuñez, Mirko

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

Línea de Investigación

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva
el crecimiento económico inclusivo y sostenido

Sublínea de Investigación

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

2024





DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresados del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023

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

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Guerra Baldeón Enith Milagros	DNI: 73972497	
Zavaleta Sánchez Kevin Samuel	DNI: 77538879	

Pimentel, 19 de agosto de 2024.

Guerra Baldeón Enith Milagros Zavaleta Sánchez K...

Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023

My Files
My Files
Universidad Señor de Sipan

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::26396:429067121

Fecha de entrega
11 feb 2025, 11:28 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 feb 2025, 11:29 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
GUERRA_BALDEON_MILAGROS_FF.docx

Tamaño de archivo
76.9 KB

16 Páginas
3,703 Palabras
20,206 Caracteres



Página 2 of 20 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::26396:429067121

11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Agradecimiento

A Dios, quien nos otorgó fortaleza y sabiduría, por darnos vida para obtener uno de nuestros anhelos más preciados.

A nuestra familia, por ser quienes nos acompañaron en todo este tiempo de estudio e impulsarnos a lograr nuestras metas, por darnos comprensión y fortaleza en nuestros momentos difíciles.

A nuestra casa de estudio Señor de Sipán y a nuestros docentes, los cuales día a día durante todos estos años nos compartieron enseñanza y supieron guiarnos para ser grandes profesionales con amor y vocación a nuestra carrera.

Guerra Baldeón Enith Milagros

Zavaleta Sánchez Kevin Samuel

Dedicatoria

A Dios, por darme fortaleza en los momentos que creí ya no poder seguir y por darme la dicha de cumplir uno de mis grandes objetivos de vida.

A mis padres, quienes son mi motivación e inspiración en la vida y por creer en todo momento en mí. Por cada sacrificio lejos de casa y esfuerzo constante que han logrado para darme lo mejor durante este tiempo. Ahora puedo decir que este logro es más de ustedes que mío.

A mí misma, por seguir adelante a pesar de las adversidades y por la valentía de creer en cada uno de mis sueños por los cuales he luchado para estar hoy aquí.

Guerra Baldeón Enith Milagros

A Dios, por ser mi luz y fortaleza en cada paso de este camino. Por darme la sabiduría, la paciencia y la perseverancia para superar los desafíos y alcanzar esta meta. Sin su guía y bendiciones, nada de esto hubiera sido posible.

A mi madre, por ser mi mayor inspiración y mi refugio incondicional. Gracias por tu amor infinito, tu apoyo inquebrantable y tus sacrificios, que me han permitido llegar hasta aquí. Este logro es también tuyo, porque sin tu esfuerzo y confianza en mí, este sueño no se habría hecho realidad.

.Zavaleta Sánchez Kevin Samuel

Índice de contenidos.

Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice de contenidos.	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Hipótesis.....	15
1.4. Objetivos	15
1.5. Aspectos teóricos	15
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Población y muestra.....	17
2.3. Operacionalización.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	19
III. RESULTADOS	20
3.1. Resultados y gráficos	20
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1.Operacionalización de Variables	18
Tabla 2.Dimensiones del desempeño laboral.....	20
Tabla 3.Rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado.....	21
Tabla 4.Uso eficiente de recursos disponibles	22
Tabla 5. Alcance de metas y objetivos establecidos en el trabajo.....	23

Índice de figuras

Figura 1.Rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado.....	21
Figura 2.Uso eficiente de recursos disponibles	22
Figura 3.Alcance de metas y objetivos establecidos en el trabajo.....	23

Resumen

El presente estudio se realizó en el 2023 para evaluar el rendimiento laboral en el departamento de ventas de la empresa San Roque en Lambayeque. Esta investigación se describe como descriptiva, enfocándose en analizar fenómenos, características y comportamientos dentro de una comunidad específica. La población de estudio incluyó a todos los empleados de San Roque S.A. en Lambayeque, Perú, con especial atención a los 33 asesores del área comercial que se dedican a la atención al público exclusivamente en esa región. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas y entrevistas, con el propósito de obtener percepciones detalladas sobre el desempeño laboral en ventas. Los resultados del estudio indicaron una correlación positiva y significativa entre el rendimiento laboral en ventas en San Roque y las percepciones de los empleados sobre su propio rendimiento, la eficiencia en el uso de recursos y la capacidad para alcanzar metas. Para maximizar este potencial, se recomienda que la empresa se enfoque en áreas donde algunos empleados perciben desafíos, proporcionando recursos adicionales y capacitación para asegurar que todos los empleados puedan alcanzar su máximo rendimiento.

Palabras clave: Desempeño Laboral, recursos, empleados, organización

Abstract

The present study was conducted in 2023 to evaluate job performance in the sales department of the San Roque company in Lambayeque. This research is described as descriptive, focusing on analyzing phenomena, characteristics, and behaviors within a specific community. The study population included all employees of San Roque S.A. in Lambayeque, Peru, with special attention to the 33 sales advisors who are dedicated to customer service exclusively in that region. Data collection was carried out through surveys and interviews, with the purpose of obtaining detailed perceptions about job performance in sales. The results of the study indicated a positive and significant evaluation between job performance in sales at San Roque and employees' perceptions of their own performance, efficiency in the use of resources, and ability to achieve goals. To maximize this potential, it is recommended that the company focus on areas where some employees perceive challenges, providing additional resources and training to ensure that all employees can reach their maximum performance.

Keywords: Job Performance, resources, employees, organization

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día el desempeño laboral es muy importante para la organización es por ello que se planteó las siguientes investigaciones dentro del ámbito internacional se puede encontrar que López (2021). En su tesis, nos cuenta que la finalidad fue encontrar la relación entre el clima organizacional y la labor de los colaboradores administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana en su sede en Guayaquil. Se diseñó un estudio correlacional utilizando datos cuantitativos, utilizando escalas Likert y el software estadístico y en ese estudio participaron un total de 51 encuestados. Como resultado, podemos confirmar que existe relación entre las variables de la presente investigación y que es una conexión positiva. En conclusión, se presentó un “plan de mejora” para ayudar al personal administrativo a mantener un alto nivel de clima organizacional. De esta forma se garantizará una buena productividad, beneficiando a la organización y a sus clientes objetivo.

De igual forma según Ceferino y Atehortua (2021). En su tesis, nos indica que el fin del trabajo fue el distinguir la satisfacción laboral de cada trabajador de la empresa del rubro textil de dicho país, donde sus resultados ayudarán a que la motivación mejore y ayude al desempeño de cada colaborador. Cuya investigación tiene la metodología cualitativa descriptiva, donde se utilizó entrevistas realizadas a los colaboradores del área de la compañía, así también se estableció calificaciones en cada aspecto con respecto a cada variable que se establece. Se puede concluir que la satisfacción, el desempeño y la motivación están relacionados y se complementan, es por ello, que las empresas deben trabajar para mejorar las condiciones de las jornadas laborales e impulsar al mejor desempeño.

De igual forma según Ceferino y Atehortua (2021). En su tesis, nos indica que el fin del trabajo fue el distinguir la satisfacción laboral de cada trabajador de la empresa del rubro textil de dicho país, donde sus resultados ayudarán a que la motivación mejore y ayude al desempeño de cada colaborador. Cuya investigación tiene la metodología cualitativa descriptiva, donde se utilizó entrevistas realizadas a los colaboradores del área de la compañía, así también se estableció calificaciones en cada aspecto con respecto a cada variable que se establece. Se puede concluir

que la satisfacción, el desempeño y la motivación están relacionados y se complementan, es por ello, que las empresas deben trabajar para mejorar las condiciones de las jornadas laborales e impulsar al mejor desempeño.

Dentro del ámbito Nacional se encuentra Torres (2021). En su tesis, nos dice que la finalidad de la investigación fue conocer el nivel de inteligencia emocional en los alumnos de la institución pública de Jornada escolar en Ancash. El presente estudio es de diseño no experimental transeccional descriptivo. En donde la muestra fue realizada a 112 estudiantes, los instrumentos utilizados fueron el inventario de inteligencia emocional del Bar-On. Así también los resultados nos dicen que más del 51% de alumnos presentan un nivel adecuado de inteligencia emocional. En conclusión, los estudiantes de dicho ciclo de estudio de la institución de la provincia de Pomabamba, presentan un nivel normal conforme al desarrollo de la inteligencia emocional.

A través de las investigaciones se encuentra que Castro y Durand (2021). En su tesis, nos dice que el fin de la investigación fue establecer la relación entre las variables establecidas a los trabajadores del Hotel Príncipe en Piura. Cuyo enfoque es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, los instrumentos fueron la recolección de datos la encuesta y cuestionario, las cuales fueron 12 colaboradores y así fueron estimaciones de muestras a tratar, por ello en este sentido se debe identificar el nivel de fluidez que se tiene dentro de cada área. En conclusión, existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de dicho hotel.

Por otro lado según Valle (2019). En su tesis, nos cuenta que el objetivo es establecer la relación existente del desempeño laboral y educación gerencial entre universitarios pertenecientes al octavo ciclo del programa de aprendizaje. Fue un estudio correlacional que utilizó una técnica de cuestionario de 30 ítems y se llevó a cabo con 100 encuestados. Los resultados mostraron que todas las herramientas utilizadas en el estudio demostraron que el 80% de los alumnos de EPEL tuvieron buenos resultados de aprendizaje y percibieron buenas habilidades de aprendizaje. Se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre las variables y que se necesitan indagar más para poder determinar las competencias conductuales que EPEL debe apuntar en sus estudiantes.

En México, Castro (2023) en su artículo dijo que su propósito era analizar las características de la inteligencia emocional y su impacto en el estudio y desarrollo de habilidades sociales de hombres y mujeres en el ambiente escolar. Se utiliza el método cualitativo, operando para ello el soporte de datos de artículos e investigaciones científicas presentadas de forma sistemática - período: 2018-2022. En conclusión, el estudio tuvo como fin, distinguir las peculiaridades de la inteligencia emocional principalmente en los alumnos, donde deja efectos visibles en diferentes aspectos conductuales.

Así también en Colombia, González et al (2021) en su revista, nos dice que su objetivo es estudiar los factores que causan el desempleo entre los directivos de las universidades nacionales experimentales. Su investigación fue de carácter descriptivo y no experimental, siendo su instrumento la recolección de datos. El resultado es un ambiente agradable y buenas relaciones interpersonales que nos aceptan trabajar de forma armoniosa y cordial. Se dice que estos factores de desempeño laboral representan la variedad, los patrones y los comportamientos que el personal administrativo adopta en sus trabajos y que les permiten mejorar el desempeño en sus funciones.

García (2020) en su artículo, nos dice que el objetivo es explicar la inteligencia emocional y establecer su relación con el rendimiento estudiantil en universitarios y mejorar las herramientas necesarias para conseguir un mayor alcance académico mediante el desarrollo de la parte emocional y psicológica. Donde su metodología es cualitativa, mediante investigaciones de carácter científico. En resumen, la enseñanza debe promover la instrucción de valores emocionales y el desarrollo de habilidades que se relacionen con la inteligencia emocional, la cual ha demostrado tener un impacto positivo en aspectos sociales, académicos, artes y profesiones.

Palomino et al (2021). En su artículo nos informa que su fin fue el analizar distintos tipos de artículos de América Latina publicados en las bases de datos como ScieLO, EBSCO, entre otras, durante el 2015 al 2021 sobre productividad y temas relacionados. El estudio provocó una revisión bibliográfica sistemática de 27 artículos de países de Latinoamérica. En resumen, se puede observar claramente que los temas más populares son aquellos relacionados con el trabajo en conjunto, el desempeño, la orientación al logro y los temas relacionados con los factores que

influyen y mejoran la capacidad de trabajo antes mencionados.

Quiliano (2020) el autor en su revista en Huancayo señala que su objetivo es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés estudiantil de enfermería. Cuenta con un método de enseñanza descriptivo y transversal, contando con una población de 320 universitarios de la Facultad de Enfermería. Los resultados nos dicen que tienen baja inteligencia emocional en términos de introspección y adaptabilidad; Los aspectos más desarrollados son la “Inteligencia Interpersonal” y el “Estado de Ánimo General”. En conclusión, se deben realizar trabajos para mejorar la calidad de enseñanza en el transcurso de formación profesional y tener en cuenta lo emocional para emplear un proceso educativo.

El diagnóstico es alusivo al desempeño laboral en la empresa San Roque S.A. se ve reflejado en los resultados esperados en el área comercial. Existe un problema relacionado con la productividad del colaborador lo cual causa que el área comercial no cumpla con sus metas trazadas y esta se vea reflejada en toda la organización con lo cual también se ve evidenciado en la competitividad del mercado. Es por ello, que es sumamente importante contar con trabajadores competitivos y comprometidos con una excelente inteligencia emocional para el desarrollo del área y de la empresa siendo esta un aspecto determinante; en otras palabras, se logra cumplir con los objetivos solo si se cuenta con colaboradores con inteligencia emocional que ayude a influir de manera extraordinaria en la empresa. Por tal motivo, es sumamente importante identificar de manera anticipada el uso de las emociones y sentimientos en los colaboradores. Cuando estos no son dirigidos de manera apropiada perjudica su labor influenciada de manera negativa tanto como para la misma persona como para todo el equipo. En el caso de las jefaturas, perturba su toma de decisiones y el desempeño que se requiere. Es decir, el inadecuado uso de la inteligencia emocional en cualquier grado de la organización; culminará perjudicando la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del área.

1.2. Formulación del problema

¿Existe una relación positiva y significativa entre el rendimiento laboral en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023?

1.3. Hipótesis

No precisa

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Evaluar el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la percepción de los colaboradores sobre su rendimiento de la empresa San Roque, Lambayeque 2023.

Evaluar la eficiencia en el uso de los recursos por parte de los colaboradores de la empresa San Roque, Lambayeque 2023.

Medir la capacidad para alcanzar metas y objetivos establecidos en las funciones de ventas de los colaboradores de la empresa San Roque, Lambayeque 2023.

1.5. Aspectos teóricos

Respecto a la variable estudiada, Stoner (1994) describe la productividad laboral como la habilidad que tiene un colaborador para cumplir con las expectativas de sus actividades dentro de su puesto de trabajo, otorgando así un próspero éxito en la organización. Por ello, los empleados deben de ser eficaces y eficientes con las funciones que se les otorga; otro punto importante es que se puedan relacionar entre ellos, ya sea colegas o los jefes de las diferentes áreas de trabajo, lo que generaría un impacto positivo en el clima laboral y alcanzar mejores resultados.

Drowett (1992) nos indican sobre el entorno dentro de la organización, en donde los líderes se ven comprometidos con la dedicación de sus colaboradores, colaboración y respeto. También, se resalta la satisfacción laboral reflejándose de una manera positiva, complementándose con las actividades de interacción con todos los del equipo, esto origina que se pueda tener una meta en común y puedan conectar como colegas.

Silva y Pérez (2016) describen las dimensiones para evaluar el desempeño en términos de eficiencia, eficacia y calidad del servicio. Estos criterios son fundamentales para medir cómo los empleados utilizan los recursos disponibles, alcanzan resultados específicos y satisfacen las expectativas de los clientes.

Según Robbins (2004), promueve la distribución equitativa de tareas para mejorar los resultados y aumentar el rendimiento general.

Según Gamarra (2023), el desempeño laboral se refiere a la calidad que brinda cada colaborador dentro de su centro de trabajo y observar de qué manera contribuye con sus funciones. Y así también se ve reflejada la productividad, siendo evaluada por métodos distintos cada empresa.

El rendimiento depende de diversos elementos, aunque se puede resumir en tres aspectos fundamentales: habilidad, energía y ambiente. Es poco probable que los trabajadores talentosos que carecen de motivación tengan éxito. Además, hay otros elementos del ambiente laboral o incluso del entorno exterior (preocupaciones familiares, personales y comunitarias) que pueden tener un impacto positivo o negativo en el rendimiento.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se realiza es descriptiva puesto que nos ayuda a identificar de una manera más detallada aspectos no claros para poder completar información. Teniendo en cuenta que su objetivo principal ayuda a conocer un suceso de manera idónea sin modificar aspectos dentro de ésta.

De igual manera, este estudio se basa en el diseño no experimental en donde se encarga de no modificar las respuestas que se obtiene en la investigación, así también se trata de observar los fenómenos que se relacionan sin alterar resultados. Por ello nos menciona (Sampieri, 2006) es un análisis que se realiza sin manipular las variables, en donde solo se observan los fenómenos y luego se analizan.

2.2. Población y muestra

Respecto a lo que concierne a la población, esta se caracteriza por individuos que tienen aspectos o características en comunes con lo que el investigador quiere estudiar. Es por ello, que se realizó una encuesta a 33 colaboradores de la empresa San Roque, específicamente a los del área de ventas de la región Lambayeque, para que con ello se pueda obtener la información necesaria , así mismo puedan corroborar las interrogantes en gestión

2.3. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Desempeño Laboral	Eficiencia	Productividad de mano de obra	Consideras que tu rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado es alto	Técnica (Encuesta)
		Productividad de recursos	Utiliza eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas	
	Eficacia	Nivel de Logro de metas	Logras alcanzar las metas y objetivos que establecen en tu trabajo	Instrumento (Cuestionario)
		Prestación de Servicio	Tu rendimiento contribuye de manera efectiva a la prestación de servicios de calidad	
	Nivel de satisfacción del cliente	Consideras que las dudas que tienen los clientes son resueltas por tu persona		
	Consideras que los clientes muestran satisfacción con el servicio que proporcionas			
Calidad de servicio	Alcance (atención al cliente)	Puedes manejar eficazmente las interacciones con los clientes para satisfacer sus necesidades	Escala de Likert	
	Trato al cliente	Mi capacidad para resolver problemas de los clientes es efectiva		
			Consideras que ofreces un servicio amable y profesional a los clientes en todas las interacciones	
			Aun estando bajo presión, ¿soy amable con el cliente?	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Referente a la técnica de recolección de datos se realiza para lograr obtener información sobre una población específica, teniendo en cuenta sus actitudes, opiniones o características (Sampieri et al., 1996). El presente estudio, se aplicó una encuesta a los 33 colaboradores del área de ventas de la empresa San Roque, para observar su nivel de rendimiento así también la eficiencia y las metas de cada uno de estos.

Al realizar una investigación teniendo en cuenta al método de la encuesta, esta es la más eficaz para obtener los datos requeridos en corto tiempo y así se convierte en una herramienta clave para los investigadores (Salkind, 2010).

Por otro lado, esta investigación tiene una validez asegurada respecto a los resultados que se obtuvo, puesto que ningún factor externo interfiere en su validez de información. Así mismo, la confiabilidad de este estudio es la adecuada, ya que no produce efectos incoherentes, generando información verídica en sus resultados

III. RESULTADOS

3.1. Resultados y gráficos

Tabla 2.

Dimensiones del desempeño laboral.

Desempeño Laboral y sus dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Determinación de rendimiento laboral	Alto	18	54.50%
	Medio	10	30.3%
	Bajo	5	15.2%
Evaluación de la eficiencia	Alto	25	75.8%
	Medio	8	24.2%
	Bajo	0	0.0%
Medición de metas y objetivos	Alto	14	42.4%
	Medio	12	36.4%
	Bajo	7	21.2%

Se observó que al evaluar el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa San Roque, la mayoría de los empleados calificó un desempeño alto (54,5%), aunque el 30,3% calificó un desempeño promedio y el 15,2% calificó un desempeño bajo, lo que sugiere que aún hay margen de mejora. Al evaluar la eficiencia, el porcentaje de empleados destacados (75,8%) muestra un alto desempeño, lo que refleja una fuerte eficiencia en el trabajo y la ausencia de empleados de nivel inferior. Finalmente, en la medición de metas y objetivos, el 42.4% tuvo un desempeño alto, mientras que el 36.4% tuvo un promedio de 21.2% y un desempeño bajo, lo que indica una necesidad de mejorar la capacidad para establecer y alcanzar metas. Estos resultados sugieren que si bien existen áreas de fortaleza, especialmente en términos de eficiencia, los esfuerzos deben centrarse en mejorar el desempeño mediante la identificación y medición de objetivos para empleados de desempeño promedio o bajo.

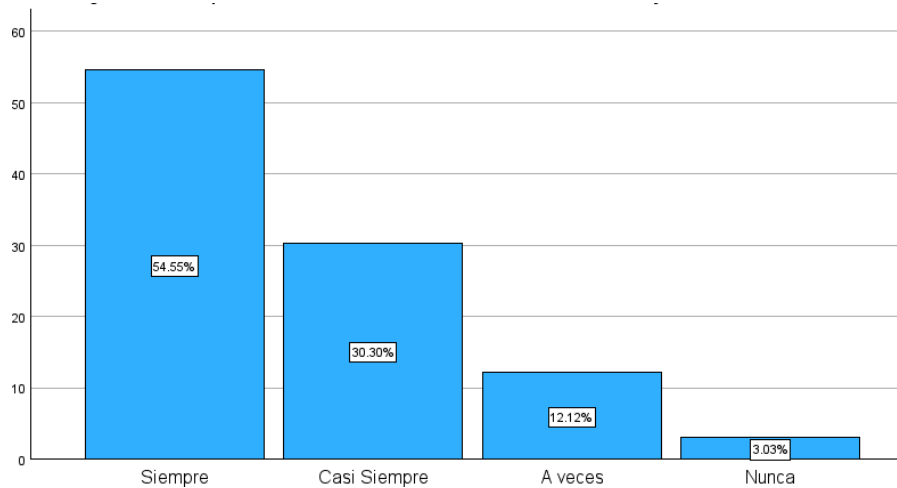
Tabla 3.

Rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	54.50%
Casi Siempre	10	30.30%
A veces	4	12.20%
Nunca	1	3.00%
Total	33	100%

Figura 1.

Rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado



La mayoría de encuestados (54.5%) consideran que su rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado es siempre alto, seguida por un porcentaje menor que casi siempre (30.3%), a veces (12.2%), y muy pocos nunca (3.0%)

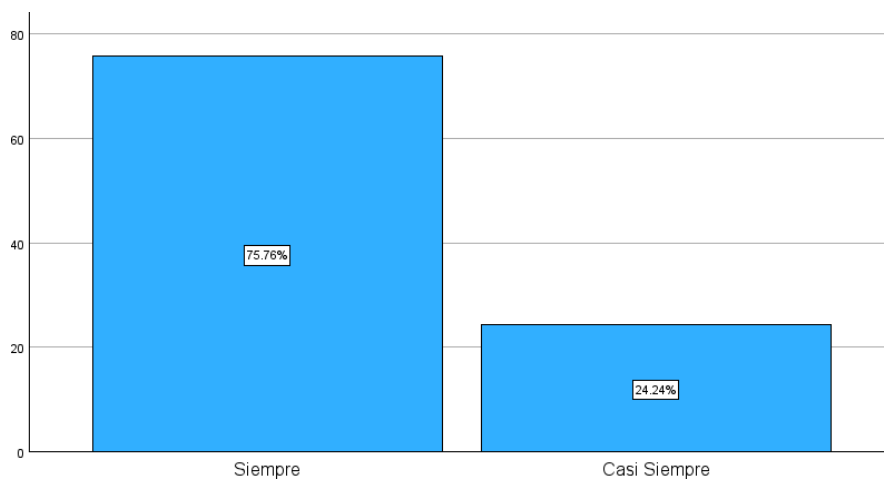
Tabla 4.

Uso eficiente de recursos disponibles

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	75.80%
Casi Siempre	8	24.20%
Total	33	100%

Figura 2.

Uso eficiente de recursos disponibles



La mayoría de los trabajadores (75.8%) siempre utiliza eficientemente los recursos disponibles para realizar sus tareas, seguida por un porcentaje menor que casi siempre (24.2%).

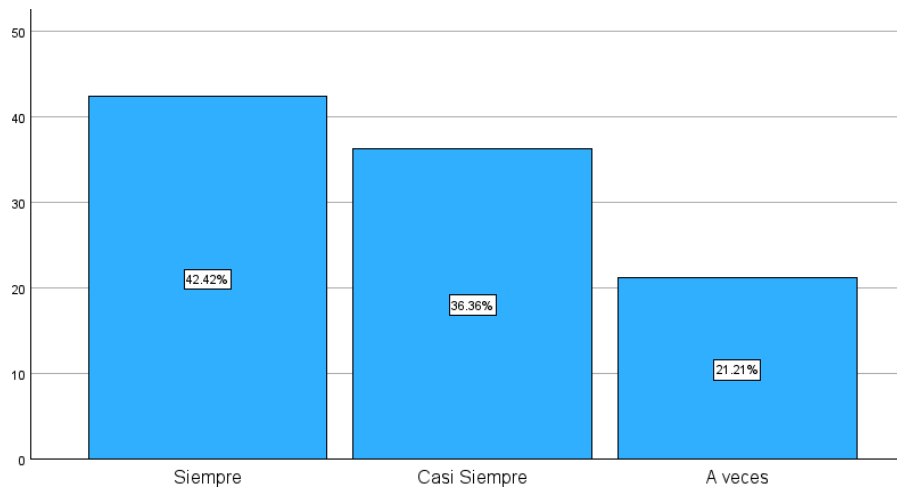
Tabla 5.

Alcance de metas y objetivos establecidos en el trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	42.40%
Casi Siempre	12	36.40%
A veces	7	21.20%
Total	33	100%

Figura 3.

Alcance de metas y objetivos establecidos en el trabajo



La mayoría de encuestados (42.4%) a menudo alcanza siempre las metas y objetivos establecidos en el trabajo, seguida por un porcentaje menor que casi siempre (36.4%) y a veces (21.2%).

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La hipótesis, señala que existe una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023. Respecto a los resultados de la Tabla 1 Respecto a la tabla 1, los resultados muestran una distribución variada del desempeño laboral en las tres dimensiones analizadas. En la determinación de rendimiento laboral, más de la mitad de los empleados alcanzan un desempeño alto, pero existe un porcentaje significativo (15.2%) con rendimiento bajo, lo que indica que algunos trabajadores no logran alcanzar su potencial completo en esta área. En cuanto a la evaluación de la eficiencia, los resultados son muy positivos, con una gran mayoría de empleados (75.8%) mostrando un desempeño alto y sin empleados con bajo desempeño, lo que refleja un ambiente laboral generalmente eficiente. Sin embargo, en la medición de metas y objetivos, se observa una mayor dispersión, con casi la mitad de los empleados en un nivel medio o bajo, lo que podría señalar dificultades para establecer y alcanzar objetivos claros, lo que impacta directamente en el rendimiento global de la organización.

Referente a la tabla 2, la hipótesis señala que existe una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023. Esto indica que una mayoría significativa de empleados (54.5%) perciben su rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado como siempre alto. Este dato sugiere una fuerte autopercepción positiva entre los empleados, lo cual puede estar relacionado con factores como la motivación intrínseca, la cultura organizacional, y posiblemente una adecuada estructura de incentivos. Es relevante también el hecho de que un 30.3% considera su rendimiento como casi siempre alto, lo cual indica que una porción significativa de los empleados se siente consistentemente productiva. La proporción menor de empleados que reportan su rendimiento como a veces alto (12.2%) y nunca alto (3.0%) puede indicar áreas específicas que requieren atención, como mejoras en la formación, recursos o gestión.

En cuanto a la tabla 3 la mayoría de los trabajadores (75.8%) siempre utiliza eficientemente los recursos disponibles, lo cual es un indicativo de una alta capacidad para gestionar y optimizar los recursos proporcionados por la empresa. Esta eficiencia puede traducirse en una mayor productividad y un menor desperdicio de recursos, lo que es beneficioso tanto para los empleados como para la empresa. El hecho de que un 24.2% de los empleados considera que casi siempre utilizan eficientemente los recursos sugiere que aún hay margen para mejoras en la capacitación y en la disponibilidad de recursos adecuados.

En la tabla 4, se observa que un 42.4% de los empleados percibe que siempre alcanza las metas y objetivos establecidos, lo que refleja un alto nivel de competencia y alineación con los objetivos organizacionales. Un 36.4% considera que casi siempre alcanza estos objetivos, y un 21.2% lo hace a veces. Esta distribución sugiere que, aunque una mayoría de los empleados se siente capaz de cumplir con las expectativas, hay un segmento significativo que podría beneficiarse de apoyo adicional, ya sea en forma de capacitación, recursos o cambios en la estrategia de venta.

4.2. Conclusiones

Se determinó a través de los resultados que indican una percepción predominantemente positiva de los empleados respecto a su propio rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado y eficiencia en el uso de recursos. Sin embargo, hay un margen para mejoras que podría ayudar a un porcentaje significativo de empleados a optimizar su rendimiento.

Se concretó sobre la percepción del rendimiento la mayoría de los empleados se perciben a sí mismos como altamente productivos, lo que es una señal positiva de motivación y satisfacción laboral. No obstante, el 15.2% de los empleados que no siempre se sienten altamente productivos podría indicar la necesidad de intervenciones específicas.

Así mismo la eficiencia de los empleados se ve reflejado en el uso de recursos sugiere una gestión eficaz por parte de la empresa y una buena formación de los empleados. Sin embargo, mejorar aún más esta eficiencia podría contribuir significativamente a la productividad general.

En pocas palabras, existe una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa San Roque y las percepciones de los empleados sobre su rendimiento, uso eficiente de recursos y capacidad para alcanzar metas. Para maximizar este potencial, la empresa debe enfocarse en las áreas donde algunos empleados perciben desafíos, proporcionando recursos y capacitación adicional para asegurar que todos los empleados puedan alcanzar su máximo rendimiento. y no decaer a un nivel bajo.

4.3. Recomendaciones.

Se recomienda implementar capacitaciones y establecer metas claras para los empleados que muestran un desempeño promedio o bajo a la hora de determinar su desempeño y medirlo frente a las metas.

Además, proporcionar seguimiento y retroalimentación constante sobre el progreso hacia los objetivos puede ayudar a mejorar el desempeño en estas áreas y contribuir a mejoras generales en el desempeño laboral de la organización.

Seguir retribuyendo de manera constante a los colaboradores para que estos se sientan a gusto dentro de su área de trabajo y así puedan fortalecer lazos con la empresa.

REFERENCIAS

- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente* Vol. 6 (1). <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Cruz, J. (2024) Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes en la IE. N 16001 Ramón Castilla y Marquezado de Jaén 2023. (Trabajo de investigación para optar el grado de bachiller en administración). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12235>
- De los Cobos, R. (2019) Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño laboral. (Trabajo de investigación para optar el grado de Maestría en administración). Universidad Autónoma de Querétano- México. <https://ring.uaq.mx/bitstream/123456789/2716/1/RI005775.pdf>
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M. y Gahona, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo- familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica Chile* Vol. 32 (01). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Díaz, E. y Chávarry, P. (2021). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios* Vol. 12 (2). <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la Inteligencia Emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa. *Revista Educación XXI* Vol.5. <https://doi.org/10.5944/educxx1.5.1.384>
- Flores, M., Llanos, E., Rodríguez, N. y Salazar, M. (2022). Estrés y desempeño laboral docente del colegio Emblemático Cruz de Chalpón, Motupe – Lambayeque. *Revista Religación Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde América Latina* Vol.1. <https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/view/12/22/82>

- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Editorial Kairós.
http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Martínez, C. y Satornicio, A. (2022) Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. (Tesis para optar título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9489>
- Moreno, E. (2023) Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el patronato Municipal del cantón Latacunga. (Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión del Talento Humano). Universidad Técnica De Cotopaxi. Ecuador.
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11289/1/PI-002562.pdf>
- Pajares, C (2023) La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa H&M, Lima 2020. (Tesis para optar título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10824>
- Pérez, G., Morejón, M., Díaz, A. (2024). Importancia de la Inteligencia Emocional en estudiantes y profesionales de la salud. Revista Ciencias Médicas Cuba Vol. 28 (1). <https://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/5947/pdf>
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una empresa Constructora Privada 2017. Revista Ciencia y Tecnología Vol.14 (4) <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall
- Sandoval, S., Cruz, E., Paredes, M. y Geraldo, L. (2021). Relación de la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral de los servidores de gobierno regional del Cusco- 2021. Revista Escuela de Administración de Negocios Vol. 92. <https://doi.org/10.21158/01208160.n92.2022.3567>

- Silva, K. y Pérez, J. (2017). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2327>
- Soldado, J. y Timana, F. (2022) Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020. (Tesis para optar título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10524>
- Torres, A. (2022) Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la Cmac Huancayo S.A., Junín. (Tesis para optar título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11369>
- Torres, E., Magno, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive* Vol.4 (10) <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Vallejos, C (2022). Niveles de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de psicología de una universidad pública peruana. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* Vol.22 (3). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i3.5015>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONCISTENCIA		
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SAN ROQUE, LAMBAYEQUE 2023		
PROBLEMAS	Objetivos de la Investigación	Variable (Variable Dependiente) Desempeño Laboral
¿De qué manera se relación la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colabores del área comercial de la empresa San Roque - Lambayeque 2023?	Determinar de qué manera influye la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
¿De qué manera la inteligencia emocional ayuda en el liderazgo de los trabajadores en el área comercial de la empresa San Roque-Lambayeque 2023?	Analizar de qué manera la inteligencia emocional ayuda en el liderazgo de los trabajadores en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023	
¿De qué manera la motivación influye el desempeño laboral de los trabajadores en el área comercial de la empresa San Roque - Lambayeque 2023?	Identificar de qué manera la motivación que influye el desempeño laboral de los trabajadores en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023	
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional interpersonal con el desempeño laboral de los encargados del área comercial de la empresa San Roque - Lambayeque 2023	Evidenciar las correlaciones de las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023	

Anexo 2. Cuestionario

ENCUESTA PARA EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SAN ROQUE, LAMBAYEQUE 2023

Estimado colaborador, la presente encuesta se basa para poder identificar el Desempeño Laboral en el área de ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

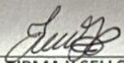
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Consideras que tu rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado es alto					
2	Utilizas eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas					
3	Logras alcanzar las metas y objetivos que te establecen en tu trabajo					
4	Tu rendimiento contribuye de manera efectiva a la prestación de servicios de calidad					
5	Consideras que las dudas que tienen los clientes son resueltas por tu persona					
6	Consideras que los clientes muestran satisfacción con el servicio que proporcionas					
7	Puedes manejar eficazmente las interacciones con los clientes para satisfacer sus necesidades					
8	Mi capacidad para resolver problemas de los clientes es efectiva					
9	Consideras que ofreces un servicio amable y profesional a los clientes en todas las interacciones					
10	Aun estando bajo presión, soy amable con el cliente					

Anexo 3. Validación del Cuestionario

1. NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amilcar Villanueva Cardenas
2.	PROFESION	Dr. Administracion
	ESPECIALIDAD	Administracion de Negocios
	GRADO ACADEMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	Editor de Revista
La Inteligencia Emocional y su impacto en el Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023		
3. GRUPO:		
3.1 NOMBRES Y APELLIDOS		<ul style="list-style-type: none"> Guerra Baldeon Enith Milagros Zavaleta Sanchez Kevin Samuel
3.2 PROGRAMA DE ESTUDIOS		ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL: Determinar de qué manera influye la IE con el Desempeño Laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de IE de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023 Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023 Evidenciar las correlaciones de las dimensiones de la IE con el desempeño laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023
INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGUN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES INDICADORES:		
Indicar los indicadores		
6.	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
01	¿Consideras que tienes la capacidad de reconocer tus emociones y entender cómo influyen en tu comportamiento?	TA () TD () SUGERENCIAS:
02	¿Te sientes seguro/a de tus propias habilidades y decisiones en el trabajo?	TA () TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Autoconciencia		
03	¿Puedes manejar adecuadamente tus emociones en situaciones de estrés o presión en el trabajo?	TA () TD () SUGERENCIAS:
04	¿Actúas de manera honesta y ética en todas las situaciones laborales?	TA () TD () SUGERENCIAS:

DIMENSION. Autorregulación		
05	¿Buscas constantemente mejorar tus habilidades y conocimientos en el trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
06	¿Te sientes motivado/a para alcanzar tus metas y objetivos laborales?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Automotivación		
07	¿Puedes ponerte en el lugar de tus colegas y entender sus puntos de vista?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
08	¿Colaboras efectivamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Empatía		
09	¿Consideras que tienes la habilidad de influir positivamente en otros y guiar equipos hacia el éxito?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
10	¿Puedes resolver eficazmente las disputas o diferencias que puedan surgir en el trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Habilidades Sociales		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		
11	¿Consideras que tu rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado es alto?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
12	¿Utilizas eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Eficiencia		
13	¿Logras alcanzar las metas y objetivos que te establecen en tu trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
14	¿Tu rendimiento contribuye de manera efectiva a la prestación de servicios de calidad?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
15	¿Consideras que las dudas que tienen los clientes son resueltas por tu persona?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
16	¿Consideras que los clientes muestran satisfacción con el servicio que proporcionas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Eficacia		
17	¿Puedes manejar eficazmente las interacciones con los clientes para satisfacer sus necesidades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:

18	¿Tu capacidad para resolver problemas de los clientes es efectiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
19	¿Consideras que ofreces un servicio amable y profesional a los clientes en todas las interacciones?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
20	Aun estando bajo presión, ¿eres amable con el cliente?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Calidad de Servicio		
	PROMEDIO	TOTAL TA.....X..... TOTAL TD.....
	OBSERVACIONES	
	SUGERENCIAS	


 FIRMA Y SELLO
 DNI: 41400923

1. NOMBRE DEL JUEZ		Africa del Valle Calanchez Urribarri
2.	PROFESION	Licenciada en Administración
	ESPECIALIDAD	Mención Gerencia Industrial
	GRADO ACADEMICO	Doctorado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente Investigadora
La Inteligencia Emocional y su Impacto en el Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023		
3. GRUPO:		
3.1 NOMBRES Y APELLIDOS		<ul style="list-style-type: none"> Guerra Baldeon Enith Milagros Zavaleta Sanchez Kevin Samuel
3.2 PROGRAMA DE ESTUDIOS		ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario(X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u> Determinar de qué manera influye la IE con el Desempeño Laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023</p> <p><u>ESPECIFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de IE de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023 Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023 Evidenciar las correlaciones de las dimensiones de la IE con el desempeño laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023
INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGUN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUESTA LOS SIGUIENTES INDICADORES:		
Indicar los Indicadores		
6.	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
01	Consideras que tienes la capacidad de reconocer tus emociones y entender cómo influyen en tu comportamiento	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
02	Te sientes seguro/a de tus propias habilidades y decisiones en el trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Autoconciencia		
03	Puedes manejar adecuadamente tus emociones en situaciones de estrés o presión en el trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
04	Actúas de manera honesta y ética en todas las situaciones laborales	TA (x) TD () SUGERENCIAS:

DIMENSION. Autorregulación			
05	Buscas constantemente mejorar tus habilidades y conocimientos en el trabajo	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
06	Te sientes motivado/a para alcanzar tus metas y objetivos laborales	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION. Automotivación			
07	Consideras que puedes ponerte en el lugar de tus colegas y entender sus puntos de vista	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
08	Colaboras efectivamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION. Empatía			
09	Consideras que tienes la habilidad de influir positivamente en otros y guiar equipos hacia el éxito	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
10	Puedes resolver eficazmente las disputas o diferencias que puedan surgir en el trabajo	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION. Habilidades Sociales			
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL			
11	Consideras que tu rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado es alto	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
12	Consideras que utilizas eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION. Eficiencia			
13	Consideras que logras alcanzar las metas y objetivos que te establecen en tu trabajo	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
14	Consideras que tu rendimiento contribuye de manera efectiva a la prestación de servicios de calidad	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
15	Consideras que las dudas que tienen los clientes son resueltas por tu persona	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
16	Consideras que los clientes muestran satisfacción con el servicio que proporcionas	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION. Eficacia			
17	Consideras que puedes manejar eficazmente las interacciones con	TA (x) SUGERENCIAS:	TD ()

	los clientes para satisfacer sus necesidades	
18	Consideras que tu capacidad para resolver problemas de los clientes es efectiva	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
19	Consideras que ofreces un servicio amable y profesional a los clientes en todas las interacciones	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
20	Aun estando bajo presión, consideras que eres amable con el cliente	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Calidad de Servicio		
	PROMEDIO	TOTAL TA...x..... TOTAL TD.....
	OBSERVACIONES	Aplicable
	SUGERENCIAS	


 Dra. Africa Colonchez Arribas
 CE. 000573626
 Docente Investigadora

Juez Experto

1. NOMBRE DEL JUEZ		JUANA LISBETH VILLALOBOS SAMILLÁN
2.	PROFESION	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	MBA EN ADMINISTRACIÓN
	GRADO ACADEMICO	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	ADMINISTRADORA
La Inteligencia Emocional y su impacto en el Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023		
3. GRUPO:		
3.1 NOMBRES Y APELLIDOS		<ul style="list-style-type: none"> • Guerra Baldeon Enith Milagros • Zavaleta Sanchez Kevin Samuel
3.2 PROGRAMA DE ESTUDIOS		ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario(X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u> Determinar de qué manera influye la IE con el Desempeño Laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023</p> <p><u>ESPECIFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de IE de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023 • Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023 • Evidenciar las correlaciones de las dimensiones de la IE con el desempeño laboral de los miembros del equipo del área de ventas de la empresa San Roque- Lambayeque 2023
INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGUN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUENTA LOS SIGUIENTES INDICADORES: Indicar los indicadores		
6.	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
01	Consideras que tienes la capacidad de reconocer tus emociones y entender cómo influyen en tu comportamiento	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
02	Te sientes seguro/a de tus propias habilidades y decisiones en el trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Autoconciencia		
03	Puedes manejar adecuadamente tus emociones en situaciones de estrés o presión en el trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
04	Actúas de manera honesta y ética en todas las situaciones laborales	TA (x) TD () SUGERENCIAS:

DIMENSION. Autorregulación		
05	Buscas constantemente mejorar tus habilidades y conocimientos en el trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
06	Te sientes motivado/a para alcanzar tus metas y objetivos laborales	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Automotivación		
07	Consideras que puedes ponerte en el lugar de tus colegas y entender sus puntos de vista	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
08	Colaboras efectivamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Empatía		
09	Consideras que tienes la habilidad de influir positivamente en otros y guiar equipos hacia el éxito	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
10	Puedes resolver eficazmente las disputas o diferencias que puedan surgir en el trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Habilidades Sociales		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		
11	Consideras que tu rendimiento en términos de cantidad de trabajo realizado es alto	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
12	Consideras que utilizas eficientemente los recursos disponibles para realizar tus tareas	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Eficiencia		
13	Consideras que logras alcanzar las metas y objetivos que te establecen en tu trabajo	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
14	Consideras que tu rendimiento contribuye de manera efectiva a la prestación de servicios de calidad	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
15	Consideras que las dudas que tienen los clientes son resueltas por tu persona	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
16	Consideras que los clientes muestran satisfacción con el servicio que proporcionas	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Eficacia		
17	Consideras que puedes manejar eficazmente las interacciones con	TA (x) TD () SUGERENCIAS:

	los clientes para satisfacer sus necesidades	
18	Consideras que tu capacidad para resolver problemas de los clientes es efectiva	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
19	Consideras que ofreces un servicio amable y profesional a los clientes en todas las interacciones	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
20	Aun estando bajo presión, consideras que eres amable con el cliente	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSION. Calidad de Servicio		
	PROMEDIO	TOTAL TA...X..... TOTAL TD.....
	OBSERVACIONES	NINGUNA
	SUGERENCIAS	NINGUNA



48044102

FIRMA Y SELLO

Anexo 4. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



SAN ROQUE 2023 S.A.
Dirección: CAR. PANAMERICANA NOROCCIDENTAL KM. 780, LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE
R.U.C.: 20103342891

CARTA DE AUTORIZACIÓN

San Roque S.A. Lambayeque, Perú 15/05/2024

Estudiantes: Guerra Baldeón, Enith Milagros y Zavaleta Sánchez, Kevin Samuel

Estimados estudiantes:

Por medio de la presente, nos complace otorgar la autorización para que realicen su tesis de grado titulada " **Inteligencia Emocional y su impacto en el Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la Empresa San Roque. Lambayeque, 2023**" en nuestra empresa, San Roque S.A.

Entendemos que su investigación en nuestra organización proporcionará los recursos necesarios para llevar a cabo su estudio de manera efectiva. Durante el desarrollo de su trabajo, les solicitamos cumplir con todas las políticas y procedimientos establecidos por nuestra empresa, así como mantener la confidencialidad de cualquier información sensible a la que tengan acceso.

Además, les pedimos coordinar con el personal relevante de San Roque S.A. para obtener la información necesaria y realizar sus actividades de investigación de manera que no interfieran con nuestras operaciones normales.

Les deseamos mucho éxito en su proyecto académico y estamos disponibles para apoyarles en todo lo que necesiten durante este período.

Atentamente,

San Roque S.A.


Ing. Jorge Piscocoya Madueño
GERENTE GENERAL
SAN ROQUE S.A.

Piscocoya Madueño Jorge Antonio

Anexo 5. Resolución de trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0355-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 18 de julio de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0166-2024/FACEM-DC-USS, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación II, del X ciclo Sec. A, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, 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 Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación II, correspondiente al X ciclo – Sec. A, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



USS
Dra. Maribel Carranza Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.



USS
Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0355-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
10	GALÁN PICÓN FERNANDO GABRIEL	PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL EN EL COLEGIO JORGE BASADRE. CHICLAYO, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
11	GARCÍA BELTRÁN CLAUDIA LORENA ORELLANA QUIÑONES ELIZABETH MARLENY	PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
12	GINES MONTALVO MARIA MERCEDES MONTENEGRO BACA ANIBAL FRANCISCO	DESARROLLO DE PERSONAS EN LA MUNICIPALIDAD DE LAGUNAS. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
13	GUERRA BALDEÓN ENITH MILAGROS ZAVALETA SÁNCHEZ KEVIN SAMUEL	DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SAN ROQUE. LAMBAYEQUE, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
14	HUAMAN PORRAS ELVIA	LA INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS CONSUMIDORES DEL RESTAURANTE CANELO'S, CHICLAYO - 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
15	MEDINA ROJAS CANDIDA DANIELA	IMPACTO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. ROSA FLORES DE OLIVA, CHICLAYO - 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
16	MIRES JARA RONAIR SEGUNDO	GESTIÓN MUNICIPAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO – LAMBAYEQUE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
17	ÑÁÑEZ LOPEZ LUIS RONALD	ANÁLISIS DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN POLICIAL DE CHICLAYO, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
18	NORIEGA URDIALES DEODORO JUAN	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LA URBANIZACIÓN LAS BRISAS - CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**


Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 6. T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 19 de Agosto del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

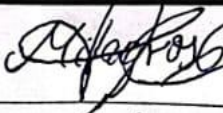

Guerra Baldeón Enith Milagros con DNI: 73972497

Zavaleta Sánchez Kevin Samuel con DNI: 77538879

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de investigación: **DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SAN ROQUE, LAMBAYEQUE 2023** presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Bachiller de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración , Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito 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 nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis 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.

APPELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Guerra Baldeón Enith Milagros	73972497	
Zavaleta Sánchez Kevin Samuel	77538879	

Anexo 7. Acta de Originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del **trabajo** titulado: **Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa San Roque, Lambayeque 2023**, elaborado por los estudiantes: Guerra Baldeon Enith Milagros y Zavaleta Sanchez Kevin Samuel

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **11%**, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 12 de febrero de 2025



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538