

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis RICHA ANAYA 15-02-2024.docx

AUTOR

RICHA ANAYA AGUILAR

RECUENTO DE PALABRAS

22027 Words

RECUENTO DE CARACTERES

120089 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

119 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.2MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 26, 2024 4:03 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 26, 2024 4:05 PM GMT-5

● 11% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS**
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.unfels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS () 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: ANAYA AGUILAR, RICAR
D.N.I.: 48047811
Otro Documento:
Nacionalidad: PERUANO
Teléfono: 933685030
e-mail: 2014200862@UNTELS.EDU.PE

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad: FACULTAD DE INGENIERIA Y GESTION
Programa Académico: TESIS
Título Profesional otorgado: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Postgrado

Universidad de Procedencia:
País:
Grado Académico otorgado:

Datos de trabajo de investigación

Título: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY - 2022"
Fecha de Sustentación: 01 DE DICIEMBRE DEL 2023
Calificación: APROBADO
Año de Publicación: 2024

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	<input checked="" type="checkbox"/>

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	<input type="checkbox"/>

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

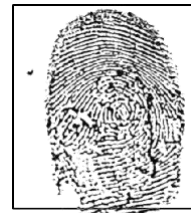
ANAYA AGUILAR. RICAR

APELLIDOS Y NOMBRES

48047811

DNI

Firma y huella:



Lima, 09 de DICIEMBRE del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY - 2022”

TESIS

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

ANAYA AGUILAR, RICAR
ORCID: 0009-0008-8221-7946

ASESOR
VILLEGAS CHUMPITAZ, JOSE LUIS
ORCID: 0000-0002-9773-470X

Villa El Salvador

2023



DECANATO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En Villa El Salvador, siendo las 11:50 del día 01 de diciembre del 2023, en la Facultad de Ingeniería y Gestión, los miembros del Jurado Evaluador, integrado por:

PRESIDENTE: VIGO SANCHEZ EDWIN AUGUSTO DNI N° 08346435 CLAD N° 2632
SECRETARIO: BRINGAS SALVADOR JORGE LUIS DNI N° 43319416 CEL N° 4812
VOCAL : SOTOMAYOR QUISPE EDMUR DNI N° 02306699 CLAD N° 0834
ASESOR : VILLEGAS CHUMPITAZ JOSE LUIS DNI N° 09697913 CLAD N° 18683

Designados mediante Resolución de Decanato N° 0395-2023-UNTELS-R-D de fecha 15 de agosto del 2023 quienes dan inicio a la Sesión Pública de Sustentación y Evaluación de Tesis.

Acto seguido, el (la) aspirante al: Grado de Bachiller Título Profesional

Don: ANAYA AGUILAR RICHA identificado(a) con D.N.I. N° 48047811 procedió a la Sustentación de:

Trabajo de investigación Tesis Trabajo de suficiencia Artículo científico

Titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY -2022"**.

Aprobado mediante Resolución de Decanato N° 882-2023-UNTELS-R-D de fecha 24 de noviembre del 2023; de conformidad con las disposiciones del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, sustentó y absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado Evaluador.

Concluida la Sustentación se procedió a la evaluación y calificación correspondiente, resultando el aspirante APROBADO por APROBADO con la nota de: 12 (letras) DOCE (números), de acuerdo al Art. 65° del Reglamento General para optar el Título Profesional.

CALIFICACIÓN		CONDICIÓN	EQUIVALENCIA
NÚMERO	LETRAS		
<u>12</u>	<u>DOCE</u>	<u>APROBADO</u>	<u>REGULAR</u>

Siendo las 11:50 horas del día 01 de Dic. del 2023, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación, que obra en el Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión.


Dr. BRINGAS SALVADOR JORGE LUIS
SECRETARIO


Dr. VIGO SANCHEZ EDWIN AUGUSTO
PRESIDENTE


Mg. SOTOMAYOR QUISPE EDMUR
VOCAL

ANAYA AGUILAR RICHA
BACHILLER

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor incondicional y sacrificios que hicieron posible este logro académico.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad nacional tecnológica de lima sur, por abrirme sus puertas donde me forme durante 5 años.

Al Mg. José Luis Villegas Chumpitaz, mi asesor, por su orientación valiosa y apoyo continuo y fundamental a lo largo de este proceso.

A la, Dra. Nataly Cárdenas Carrión, mi amiga y docente por su gran apoyo incondicional en este proceso de formación académica.

A la empresa Numay que me da la oportunidad de poder desarrollarme profesionalmente y permitió ser parte de este proceso de investigación.

A los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay y a todas aquellas personas que contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación, les estoy muy agradecido.

A todos mis amigos y familiares que contribuyeron, gracias por hacer posible este esfuerzo de investigación.

RESUMEN

En un contexto donde la inteligencia emocional juega un papel crucial en la dinámica laboral, este estudio se propuso explorar su vínculo con el desempeño laboral en el equipo de ventas de la empresa Numay. Adoptando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, la metodología se centró en analizar la relación entre estas variables sin manipularlas directamente. La implementación incluyó análisis descriptivo y correlacional, así como pruebas de chi-cuadrado de Pearson. La población de interés comprendió todos los trabajadores de ventas, con una muestra de 40 participantes seleccionados por conveniencia. Específicamente, la autoconciencia emergió como un pivote esencial en la ecuación, evidenciando una conexión estrecha con el desempeño laboral. La motivación y las relaciones interpersonales, en cambio, se delinearon como piezas claves del rompecabezas, con asociaciones trascendentales. Los resultados revelaron una significativa relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, respaldada por el valor de significancia del chi cuadrado de Pearson. Este hallazgo destaca la importancia de considerar la inteligencia emocional en estrategias de gestión y desarrollo organizacional para optimizar el rendimiento laboral en entornos como el de Numay, así como también se despliegan en la singularidad del entorno Numay, proporcionan un panorama valioso que va más allá de la superficie, ofreciendo perspectivas esenciales para el diseño de estrategias organizacionales que nutran y potencien estas competencias emocionales en el equipo de ventas.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, equipo de ventas, estudio correlacional, autoconocimiento, motivación, relaciones interpersonales, desarrollo organizacional, chi-cuadrado de Pearson, empresa Numay.

ABSTRAC

In a context where emotional intelligence plays a crucial role in workplace dynamics, this study aimed to explore its link with job performance in the sales team of the company Numay. Adopting a quantitative approach and a correlational design, the methodology focused on analyzing the relationship between these variables without directly manipulating them. The implementation included descriptive and correlational analysis, as well as Pearson chi-square tests. The population of interest comprised all sales workers, with a sample of 40 participants selected for convenience. Specifically, self-awareness emerged as a crucial pivot in the equation, revealing a close connection with job performance. Motivation and interpersonal relationships, on the other hand, were outlined as key pieces of the puzzle, with transcendental associations. The results revealed a significant relationship between emotional intelligence and job performance, supported by the Pearson chi-square significance value. This finding underscores the importance of considering emotional intelligence in management and organizational development strategies to optimize job performance in environments like Numay. The results, unfolding in the uniqueness of the Numay setting, provide a valuable panorama that goes beyond the surface, offering essential insights for the design of organizational strategies that nurture and enhance these emotional competencies in the sales team.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, sales team, correlational study, self-awareness, motivation, interpersonal relationships, organizational development, Pearson chi-square, Numay company.

INDICE

INTRODUCCION.....	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. <i>Motivación.....</i>	2
1.2. <i>Estado del Arte.....</i>	2
1.3. <i>Descripción del problema.....</i>	4
1.4. <i>Formulación del problema</i>	4
1.4.1. Problema General	4
1.4.2. Problemas Específicos	4
1.5. <i>Objetivos de la Investigación.....</i>	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. <i>Delimitación de la Investigación</i>	5
1.6.1. Delimitación Espacial	5
1.6.2. Delimitación Temporal.....	5
1.7. <i>Justificación del Problema</i>	5
1.7.1. Justificación teórica	5
1.7.2. Justificación práctica.....	6
1.7.3. Justificación metodológica	6
1.7.4. Justificación social.....	6
1.8. <i>Limitaciones.....</i>	7
II. MARCO TEORICO	8
2.1. <i>Antecedentes de la Investigación.....</i>	8
2.1.1. A Nivel Internacional.....	8
2.1.2. A Nivel Nacional	11
2.2. <i>Bases Teóricas</i>	13
2.2.1. Inteligencia Emocional	13
2.2.2. Desempeño Laboral	17
III. VARIABLES E HIPOTESIS	21
3.1. <i>Definición Operacional de las Variables.</i>	21
3.2. <i>Hipótesis de la Investigación.....</i>	22
3.2.1. Hipótesis General.....	22

3.2.2.	Hipótesis Específicas	22
IV.	METODOLOGIA.....	23
4.1.	<i>Descripción de la Metodología.....</i>	23
4.1.1.	Método y diseño de la investigación.....	23
4.1.2.	Tipo y nivel de la investigación.....	23
4.2.	<i>Implementación de la investigación.....</i>	24
4.2.1.	Pruebas realizadas.....	24
4.3.	<i>Población y Muestra</i>	25
4.3.1.	Población.....	25
4.3.2.	Muestra.....	25
4.4.	<i>Técnicas de Recolección de datos.....</i>	25
4.5.	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	26
4.5.1.	Validez.....	26
4.5.2.	Confiabilidad	27
4.6.	<i>Resultados.....</i>	29
4.6.1.	Análisis descriptivo.....	29
4.6.2.	Análisis inferencial	78
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
VI.	CONCLUSIONES	88
VII.	RECOMENDACIONES.....	90
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
ANEXOS:	96

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 PRUEBA BINOMINAL DE COHERENCIA PARA AMBAS VARIABLES _____	27
TABLA 2 TABLA DE VALIDEZ DEL ALFA DE CRONBACH _____	28
TABLA 3 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS _____	28
TABLA 4 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD _____	28
TABLA 5 SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	29
TABLA 6 EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	30
TABLA 7 TABLA DE NIVEL EN LA VARIABLE 1, INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	31
TABLA 8 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN AUTOCONCIENCIA EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	32
TABLA 9 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 1 _____	33
TABLA 10 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 2 _____	34
TABLA 11 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 3 _____	36
TABLA 12 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 4 _____	37
TABLA 13 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 5 _____	38
TABLA 14 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 6 _____	39
TABLA 15 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN AUTOCONTROL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	40
TABLA 16 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 7 _____	41
TABLA 17 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 8 _____	42
TABLA 18 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 9 _____	43
TABLA 19 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 10 _____	44
TABLA 20 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	45
TABLA 21 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 11 _____	46

TABLA 22 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 12	47
TABLA 23 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 13	48
TABLA 24 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 14	49
TABLA 25 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 15	50
TABLA 26 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 16	51
TABLA 27 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	52
TABLA 28 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 17	53
TABLA 29 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 18	54
TABLA 30 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 19	55
TABLA 31 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 20	56
TABLA 32 TABLA DE NIVEL EN LA VARIABLE 2, DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	57
TABLA 33 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	58
TABLA 34 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 21	59
TABLA 35 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 22	60
TABLA 36 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 23	61
TABLA 37 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 24	62
TABLA 38 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN CANTIDAD DE TRABAJO EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	63
TABLA 39 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 25	64
TABLA 40 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 26	65
TABLA 41 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 27	66
TABLA 42 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 28	67
TABLA 43 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	68

TABLA 44 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 29 _____	69
TABLA 45 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 30 _____	70
TABLA 46 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 31 _____	71
TABLA 47 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 32 _____	72
TABLA 48 TABLA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN CONTRIBUCIÓN PERSONAL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	73
TABLA 49 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 33 _____	74
TABLA 50 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 34 _____	75
TABLA 51 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 35 _____	76
TABLA 52 PORCENTAJE ESTADÍSTICO DE LA PREGUNTA 36 _____	77
TABLA 53 INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU CORRELACIÓN SEGÚN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PARTICIPANTES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	78
TABLA 54 PRUEBA DE CHI CUADRADO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN SU CORRELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL _____	79
TABLA 55 <i>DIMENSIÓN DE AUTOCONCIENCIA Y SU CORRELACIÓN SEGÚN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PARTICIPANTES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY</i> _____	79
TABLA 56 PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA DIMENSIÓN AUTOCONCIENCIA SEGÚN LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL _____	80
TABLA 57 DIMENSIÓN DE AUTOCONTROL Y SU CORRELACIÓN SEGÚN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PARTICIPANTES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	81
TABLA 58 PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA DIMENSIÓN AUTOCONTROL SEGÚN LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL _____	81
TABLA 59 DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y SU CORRELACIÓN SEGÚN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PARTICIPANTES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY _____	82
TABLA 60 PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN SEGÚN LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL _____	83

TABLA 61	PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	84
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

TABLA 62	PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	84
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 SEXO.....	29
FIGURA 2 HISTOGRAMA DE EDADES DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	30
FIGURA 3 HISTOGRAMA DE NIVEL EN LA VARIABLE 1, INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE LA EMPRESA NUMAY	32
FIGURA 4 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN AUTOCONCIENCIA EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	33
FIGURA 5 ITEM 1 ¿CONSIDERA USTED QUE APORTA INFORMACIÓN ÚTIL Y CONSTRUCTIVA A SU EQUIPO DE TRABAJO?	34
FIGURA 6 ITEM 2 ¿CONSIDERA USTED QUE SE MUESTRA TAL Y COMO ES EN SU ENTORNO LABORAL?	35
FIGURA 7 ITEM 3 ¿TIENE USTED LA FACILIDAD DE PRESTAR ATENCIÓN A SUS EMOCIONES?.....	36
FIGURA 8 ITEM 4 ¿SABE CÓMO USAR SU CONOCIMIENTO EMOCIONAL PARA MANEJAR SITUACIONES DESAFIANTES?.....	37
FIGURA 9 ITEM 5 ¿CONSIDERA QUE CONFIAR EN SÍ MISMO LE AYUDA A TOLERAR LA PRESIÓN LABORAL?	38
FIGURA 10 ITEM 6 ¿LE SATISFACE A USTED INICIAR SITUACIONES NUEVAS Y DESAFIANTES?.....	39
FIGURA 11 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN AUTOCONTROL LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	40
FIGURA 12 ITEM 7: ¿MANTIENE USTED LA CALMA ANTE SITUACIONES DIFÍCILES EN SU ENTORNO LABORAL....	41
FIGURA 13 ITEM 8 ¿CUENTA USTED CON LA CAPACIDAD DE PODER ACEPTAR SUS ERRORES COMETIDOS EN EL TRABAJO?	42
FIGURA 14 ITEM 9: ¿CUENTA USTED CON ALGUNA DIFICULTAD PARA REALIZAR LABORES CUANDO SE SIENTE PRESIONADO?.....	43
FIGURA 15 ITEM 10: ¿USTED CUENTA CON LA FACILIDAD DE ADAPTARSE A LAS DISTINTAS ACTIVIDADES LABORALES?.....	44
FIGURA 16 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	45

FIGURA 17 ITEM 11: ¿CONTRIBUYE USTED CON SUS COMPAÑEROS EN EL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES?	46
FIGURA 18 ITEM 12: ¿SE SIENTE USTED MOTIVADO CUANDO ALCANZA OBJETIVOS INDIVIDUALES Y GRUPALES?	
.....	47
FIGURA 19 ITEM 13: ¿DESARROLLA USTED SU TRABAJO SIN ESPERAR ALGÚN TIPO DE RECOMPENSA?	48
FIGURA 20 ITEM 14: ¿ESTÁ DISPUESTO A TOMAR LA INICIATIVA PARA ABORDAR PROBLEMAS SIN ESPERAR A QUE SE LO	
.....	49
FIGURA 21 ITEM 15: ¿SE SIENTE USTED SEGURO AL DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES EN EL TRABAJO?	50
FIGURA 22 ITEM 16: ¿BUSCA USTED SOLUCIONES DE MANERA SEGURA CUANDO SE PRESENTAN PROBLEMAS EN SU	
.....	51
FIGURA 23 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	52
FIGURA 24 ITEM 17: ¿COMPRENDE USTED LAS NECESIDADES DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO	53
FIGURA 25 ITEM 18: ¿APOYA USTED A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO CUANDO SE ENCUENTRAN CON ALGUNA	
.....	54
FIGURA 26 ITEM 19: ¿CONSIDERA USTED TENER LA CAPACIDAD DE INFLUIR E INSPIRAR CONFIANZA EN LOS DEMÁS?	55
FIGURA 27 ITEM 20: ¿CONSIDERA USTED LA OPINIÓN DE LOS DEMÁS AL MOMENTO DE TOMAR ALGUNA DECISIÓN?	56
FIGURA 228 HISTOGRAMA DE NIVEL EN LA VARIABLE 1, INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMA	57
FIGURA 29 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	58
FIGURA 30 ITEM 21: ¿MANTIENE USTED UN RITMO DE TRABAJO SOSTENIDO?	59
FIGURA 31 ITEM 22: ¿CONSIDERA USTED QUE COMETE ERRORES EN SUS ACTIVIDADES LABORALES	60
FIGURA 32 ITEM 23: ¿UTILIZA SUS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS AL REALIZAR SU TRABAJO?	61
FIGURA 33 ITEM 24: ¿CONSIDERA USTED QUE EL TRABAJO QUE REALIZA ES INTERESANTE?	62

FIGURA 34 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN CANTIDAD DE TRABAJO EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	63
FIGURA 35 ITEM 25: ¿COMIENZA A TRABAJAR INMEDIATAMENTE NI BIEN LLEGA A LA EMPRESA?.....	64
FIGURA 36 ITEM 26: ¿CONSIDERA USTED QUE LE LLEVA BASTANTE TIEMPO REALIZAR SU TRABAJO ASIGNADO?	65
FIGURA 37 ITEM 27: ¿TRABAJA SIN INTERRUPCIONES DURANTE TODO EL HORARIO LABORAL?.....	66
FIGURA 38 ITEM 28: ¿SE SIENTE USTED MOTIVADO AL REALIZAR SUS ACTIVIDADES LABORALES MONÓTONAS?67	
FIGURA 39 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY.....	68
FIGURA 40 ITEM 29: ¿A MENUDO FALTA A SU CENTRO LABORAL?.....	69
FIGURA 41 ITEM 30: ¿ASISTE PUNTUALMENTE A SU CENTRO DE TRABAJO?	70
FIGURA 42 ITEM 31: ¿TE SIENTES BIEN REALIZANDO TUS ACTIVIDADES EN TU CENTRO DE TRABAJO	71
FIGURA 43 ITEM 32: ¿TIENES LA OPORTUNIDAD DE HACER LO MEJOR POSIBLE CADA DÍA?	72
FIGURA 44 HISTOGRAMA DE NIVEL PARA LA DIMENSIÓN CONTRIBUCIÓN PERSONAL EN LOS ENCUESTADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NUMAY	73
FIGURA 45 ITEM 33: ¿PROPONE USTED NUEVOS MÉTODOS PARA LA MEJORA DE SUS ACTIVIDADES	74
FIGURA 46 ITEM 34: ¿BUSCA CONSTANTEMENTE OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE SUS ACTIVIDADES?.....	75
FIGURA 47 ITEM 35: ¿CREE USTED QUE SU ACTITUD PROACTIVA TIENE UN IMPACTO POSITIVO EN SU CENTRO DE TRABAJO?	76
FIGURA 48 ITEM 36: ¿PUEDE TOMAR DECISIONES POR SÍ MISMO (A) ANTE DIVERSAS CIRCUNSTANCIAS?	77

INTRODUCCION

A escala global, las empresas se encuentran constantemente bajo la presión de elevar su rendimiento laboral, buscando así reforzar su competitividad y mantenerse de manera eficiente en el mercado. En el contexto de la sociedad contemporánea, marcada por cambios paradigmáticos y el rápido avance tecnológico, tanto las organizaciones como sus miembros se ven compelidos a innovar y evolucionar constantemente y así generen mecanismos de adaptación para propiciar un mejoramiento continuo de calidad y desempeño de sus colaboradores.

En respuesta a todo ellos surge la necesidad de estudiar factores tales como capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que diferencian el desempeño de los individuos en función del manejo de sus propios sentimientos, ahí la importancia de la Inteligencia Emocional.

Es por ello que ninguna institución ya sea pública o privada no escapan de las variables a estudiar, es por ello que en este trabajo denominado “La inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Ventas de la empresa Numay – 2022” tiene como objetivo, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Motivación

La motivación que impulsa hacer este trabajo surge de la profunda curiosidad por comprender cómo las complejas interacciones entre las emociones y el entorno laboral pueden influir en el rendimiento de los empleados. El deseo de explorar cómo las habilidades emocionales pueden impactar en los resultados laborales y en la dinámica de los equipos me han llevado a emprender este estudio. Además, el potencial de descubrir estrategias para mejorar la calidad de vida en el trabajo y fomentar ambientes laborales más saludables añade un nivel extra de significado y propósito a esta investigación, con la creencia de que la inteligencia emocional es una fuerza subyacente en nuestras vidas laborales, esta exploración busca iluminar como nuestras emociones pueden ser herramientas poderosas para el crecimiento personal y el éxito profesional.

1.2. Estado del Arte

En el siguiente apartado, se explorará el estado actual de la investigación en relación con la inteligencia emocional y su impacto en diferentes ámbitos sociales.

Cusquisiban, H. (2023), tuvo como objetivo principal examinar la conexión entre inteligencia emocional y desempeño académico en estudiantes de psicología en una universidad en Cajamarca, en el año 2020. Se llevó a cabo un estudio de carácter básico, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño transversal correlacional. La muestra incluyó a 63 estudiantes de psicología de los últimos 4 ciclos universitarios. Se empleó el ICE-BARON como instrumento para evaluar la inteligencia emocional, y un cuestionario fue utilizado para recopilar datos sobre el rendimiento académico y la pregunta destinada a obtener el score promedio de todas las notas de la temporada anterior, también llamado ciclo de cada uno de los que colaboraron. Durante el proceso de análisis de los datos, se realizaron evaluaciones de frecuencia, proporción y correlación de Spearman mediante el software estadístico JASP. Los resultados revelaron una correlación de 0.332 con un nivel de significancia de $p = 0.007$. En consecuencia, se concluyó que hay una correlación directa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes de psicología de una universidad en Cajamarca, durante el año 2020.

En desempeño laboral tenemos a: Alvarado. M. (2023), su estudio se enfocó en evaluar el desempeño laboral de los empleados de una clínica de salud ocupacional en Trujillo. La

investigación, de tipo no experimental, cuantitativa y descriptiva-transaccional, abarcó a 95 colaboradores de la clínica, sin distinción de género, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Por otro lado, se utilizó el "Cuestionario del Desempeño Laboral" (Muñoz, 2020), los resultados permitieron establecer que el 41% de la población evaluada presentó un nivel de desempeño laboral bajo, 51.57% un nivel promedio y el 5.26% un nivel bajo. En cuanto a la dimensión eficacia el 63.15% se ubica en un nivel bajo, en la dimensión eficiencia el 52.63% se encuentra en un nivel bajo y en la dimensión calidad de servicio el 70.52% de los evaluados se encuentra en un nivel promedio. Como consecuencia de los hallazgos, se creó un plan orientado a reforzar y mejorar el rendimiento laboral en los empleados de una clínica de salud ocupacional en Trujillo.

1.3. Descripción del problema

En el presente, la humanidad está inmersa en un rápido proceso de transformación que afecta diversos aspectos de la vida, incluyendo lo político, social, económico, científico y cultural, el entorno empresarial ha experimentado transformaciones significativas; la globalización presenta desafíos diferentes a los ambientes tradicionales.

En este sentido las organizaciones han tratado de satisfacer los objetivos que se plantean con relación de la participación de los individuos en el desarrollo de las empresas. Al respecto, Goleman (1999, P. 22), describe que cada vez más empresas promueven estas habilidades, considerándolas como un componente esencial de su enfoque gerencial. En la actualidad, la competencia no se limita solo a productos, sino también a la eficaz gestión del capital humano.

En la empresa Numay, se evalúan las habilidades de los trabajadores para determinar su idoneidad para ascensos. Sin embargo, se pasa por alto considerar las emociones de los colaboradores, lo que puede afectar negativamente el desempeño laboral. Los cambios internos en la organización generan incomodidad, baja productividad, ausentismo y conflictos interpersonales. Surge la pregunta sobre cómo la inteligencia emocional impacta en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de Numay en 2022.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Como se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Como se relaciona la autoconciencia con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?

¿Como se relaciona el autocontrol con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?

¿Como se relaciona la motivación con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?

¿Como se relaciona las relaciones interpersonales con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación de la autoconciencia con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022.

Determinar la relación del autocontrol con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022.

Determinar la relación de la motivación con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022

Determinar la relación de las relaciones interpersonales con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022.

1.6. Delimitación de la Investigación

1.6.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación tendrá como ámbito de investigación a la empresa Numay - 2022. (Av. República de Panamá N° 3591 Int. 401, San Isidro – Lima)

1.6.2. Delimitación Temporal

Esta investigación se realizará durante el segundo semestre del año 2022 (julio a diciembre).

1.7. Justificación del Problema

1.7.1. Justificación teórica

La justificación teórica se basa en el libro "Inteligencia emocional" de Goleman (1995), el cual resalta la influencia significativa de la inteligencia emocional en el entorno empresarial, especialmente entre directivos y subordinados de diversas áreas. Evaluar y fomentar la inteligencia emocional entre los trabajadores permite identificar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción, lo cual puede desencadenar actitudes negativas. Estudiar la inteligencia emocional proporciona una perspectiva diferente sobre los comportamientos de los colaboradores, lo que puede impactar positivamente en su desempeño.

1.7.2. Justificación práctica

La justificación práctica se da en Numay que al ser una empresa que pertenece al sector tiendas de conveniencia, dedicados al comercio por menor de productos en diferentes categorías como: chocolates, bebidas alcohólicas, no alcohólicas, cigarrillos, snacks, galletas, golosinas, abarrotes, productos de limpieza, misceláneos, etc. No están ajenas a problemas relevantes para este sector, como la deserción laboral, rotación de personal, poca comunicación, falta de empatía, las cuales generan un muy alto nivel de baja productividad, es por ello que con esta investigación se busca revertir eso, que aumente la inteligencia emocional desde el personal de ventas hasta los altos cargos de tal manera que se vea reflejado en la productividad y el éxito de la empresa.

1.7.3. Justificación metodológica

En esta investigación se usará el método de encuesta y la herramienta de cuestionario y el uso de programas para ver los detalles estadísticos mediante la recopilación de datos y evidencias, también instrumentos que han sido aprobados por especialistas en la materia y por último introducir este concepto de cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral para una mejor eficiencia y eficacia en las empresas dedicadas al rubro de tiendas de conveniencia.

1.7.4. Justificación social

La presente investigación se realiza por la necesidad de fijar la importancia de considerar la inteligencia emocional como factor fundamental para el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022, a efecto de que adquiera competencias emocionales que le permitan un mejor desenvolvimiento dentro de su centro de trabajo, es así que el estudio de las variables a investigar nos permitirá conocer la relación existente entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Numay, ya que se identifica que las emociones de los colaboradores repercuten en su desempeño laboral de forma que las emociones dominan en las acciones de los colaboradores, por esta razón existen factores que debilitan sus sentimientos de baja productividad o ausentismo laboral, deserción laboral, problemas interpersonales, entre otros, obstaculizando el cumplimiento de sus objetivos personales y organizacionales.

A partir de los resultados del estudio sobre inteligencia emocional, identificamos los factores que podrían impactar directamente en el desempeño laboral. Estas conclusiones nos

permiten ofrecer sugerencias para mejorar la inteligencia emocional y su influencia en el trabajo. Esto servirá como base para futuras investigaciones sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Además, el estudio tendrá un impacto social al beneficiar a los colaboradores de Numay y otras empresas, en la creación de valor de inteligencia emocional en materia laboral y así lograr una gestión de manera eficiente. De esta forma mantener una cultura organizacional favorable que coadyuve en la calidad de vida del trabajador y así cumplir con la misión organizacional.

1.8. Limitaciones

En esta investigación se encontraron algunas limitaciones, una de las más destacadas:

El tiempo ya que se realizará una investigación bien fundamentada, también me encuentro trabajando hasta horas extra a veces y ajustar tiempos para el trabajo, inglés y familia que requiere tiempo y ahora más el taller tesis.

El proceso de recolección de datos, análisis e interpretación y redacción puede llevar semanas lo que puede reducir el alcance de estudio de la investigación.

La parte económica, ya que obtener libros especializados, algunas revistas o base de datos puede resultar costoso, así como también los pasajes de movilidad entre otros.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. *A Nivel Internacional*

Thompson (2021), su investigación tuvo como objetivo analizar cómo la Inteligencia Emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los profesionales de ventas y comprender las dimensiones específicas de la inteligencia emocional que influyen en su desempeño y éxito del trabajo. Se utilizó como línea de investigación un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, para examinar el impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de profesionales de ventas. Se seleccionó una muestra de 200 profesionales de ventas de diferentes empresas y se utilizó la técnica de cuestionarios sobre inteligencia emocional, evaluaciones de desempeño y entrevistas en profundidad para recopilar datos, centrándose en dimensiones como la autoconciencia emocional, la empatía y la regulación emocional. Además, se utilizaron evaluaciones de desempeño basadas en indicaciones de ventas y se realizaron entrevistas en profundidad para obtener una comprensión más completa de las experiencias y percepciones de los profesionales de ventas. Por último, se concluyó que los resultados de la investigación demostraron una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los profesionales de ventas, también se encontró que las dimensiones de la inteligencia emocional relacionada con la autoconciencia emocional, la empatía y la regulación emocional están positivamente asociadas con un mejor desempeño en ventas. Además, se identificó que los profesionales de ventas con altos niveles de inteligencia emocional mostraron una mayor capacidad para establecer relaciones efectivas con los clientes, manejar el estrés laboral y moldearse a cualquier situación que pueda incluir cambios dentro del entorno laboral.

Li Mei (2021), tuvo como objetivo: Examinar el impacto de los sistemas de gestión del desempeño laboral en el desempeño de los empleados en el sector bancario. El estudio se realizó con el objetivo de comprender cómo la implementación de sistemas de gestión del desempeño puede influir en el desempeño laboral individual, organizacional y proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la efectividad de dichos sistemas en el contexto bancario. En esta investigación se tuvo como metodología un enfoque de estudio de caso en el sector bancario, se recopilaron datos a través de entrevistas semiestructuradas con empleados y gerentes del Banco de la Nación de Singapur y se usó como técnica un análisis temático para

identificar patrones y temas relevantes, así como mediante la revisión de documentos internos relacionados con el sistema de gestión del desempeño laboral de la organización, la confiabilidad de los datos aseguro mediante la triangulación de fuentes de información y la revisión por pares para garantizar la validez y consistencia de los hallazgos, la investigación se llevó a cabo de manera ética y confidencial y se aseguró el consentimiento informado de los participantes. Es por ello que se concluyó como resultados que la investigación realizada indicó que la implementación efectiva de un sistema de gestión de desempeño puede tener impacto positivo en el desempeño de los trabajadores en este rubro de banca. Se encontró también que la claridad de los objetivos, la retroalimentación continua, la alineación con la estrategia organizacional y la participación activa de los empleados eran factores clave para mejorar el desempeño laboral.

Rodríguez (2021), tuvo como objetivo: Analizar cómo el desempeño laboral de los estudiantes durante su formación académica se relaciona con su posterior éxito profesional al optar por el título de ingeniero comercial. La metodología que se empleo fue un enfoque mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos, se recolectaron datos a través de cuestionarios estructurados y entrevistas a estudiantes de los últimos años de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad de Concepción de Chile y así poder obtener información cualitativa sobre el desempeño laboral y su formación académica. Se realizó un análisis estadístico para evaluar la relación entre el desempeño académico y el éxito laboral posterior, también se usó la técnica de validación y confiabilidad en la selección de los instrumentos utilizados, como el análisis de consistencia interna y la revisión por pares. Se garantizo la confidencialidad y el anonimato de los participantes para obtener respuestas sinceras y confiables, también se realizaron análisis de contenido de las entrevistas para obtener una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los estudiantes. Los resultados del estudio revelaron que el desempeño académico, la participación en actividades extracurriculares relacionadas con la carrera y la realización de prácticas profesionales tuvieron un impacto positivo en el desempeño laboral posterior de los estudiantes de ingeniería comercial. Asimismo, se identificaron áreas de mejora en la formación académica como el fomento de habilidades blandas y la integración de proyectos prácticos en el plan de estudios

Morales (2020), tuvo como objetivo evaluar cómo la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción laboral en el contexto de los profesionales de la salud y comprender si existen

diferencias entre las distintas dimensiones de la inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral. La metodología aplicó un enfoque cuantitativo y correlacional para examinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Se recopiló información de una muestra de 300 trabajadores de la salud y se utilizaron cuestionarios válidos de inteligencia emocional y de satisfacción laboral como técnica, para evaluar estas variables estas herramientas fueron; El Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQ) para evaluar la inteligencia emocional y el Job Satisfaction Survey (JSS) para medir la satisfacción laboral, Además, se realizaron análisis estadísticos para determinar la correlación entre ambos constructos. Se concluyó que hay una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Se encontró también que las dimensiones de la inteligencia emocional, como la regulación emocional y la empatía, estaban asociadas con mayores niveles de satisfacción laboral. También se observó diferencias significativas en la satisfacción laboral entre los participantes con niveles altos y bajos de inteligencia emocional.

López (2020), tuvo como objetivo analizar el papel de la inteligencia emocional en el logro académico de los estudiantes universitarios y explorar si existe una relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Se utilizó como línea de investigación un enfoque cuantitativo transversal. Se seleccionó a una muestra de 300 estudiantes universitarios de diversas disciplinas y se les administró como técnica un cuestionario de inteligencia emocional MSCEIT (Mayer – Salovey – Caruso Emotional Intelligence Test) para evaluar la inteligencia emocional de los estudiantes, este cuestionario ha demostrado una alta confiabilidad y validez en sus investigaciones anteriores, así como se recopilaron datos de sus calificaciones académicas. También se utilizó análisis estadísticos para examinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes, por ende, de acuerdo a los resultados se concluyó que hubo una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios y su rendimiento académico. Se encontró también que las dimensiones de la inteligencia emocional relacionadas con la autorregulación emocional y la empatía estaban asociadas con un mayor logro académico. Además, se observó que la inteligencia emocional predecía de manera significativa el rendimiento académico de los estudiantes. Estos hallazgos resaltaron la importancia de desarrollar la inteligencia emocional

en el contexto educativo para promover un mejor desempeño académico y el bienestar de los estudiantes

2.1.2. A Nivel Nacional

Gálvez (2022) buscó establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa de outsourcing. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional con 120 colaboradores, mayormente mujeres (89.2%) y trabajadores de ventas, recursos humanos, finanzas y trade marketing. Se emplearon dos cuestionarios desarrollados por Saldaña (2020) para evaluar la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Los resultados indicaron una correlación significativa y moderada ($r = .34$; $p < .01$) entre la inteligencia emocional y el desempeño. Específicamente, se encontró que la motivación tenía un efecto moderado más alto ($r = .35$; $p < .01$) en comparación con otras habilidades emocionales, como autoconocimiento, autorregulación y empatía. La investigación sugiere que el aumento de la inteligencia emocional está relacionado con una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de outsourcing.

Bernal (2022), se propuso establecer la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico. La metodología adoptada fue descriptiva, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población objetivo comprendió 180 trabajadores del BCP, Norte Chico, y la muestra seleccionada incluyó a 123 trabajadores. Se administraron dos cuestionarios para evaluar los niveles de aptitud personal y social. Los resultados revelaron que el 84% mostró habilidades personales desarrolladas y el 83% presentó competencias emocionales desarrolladas. Sin embargo, el 50% indicó tener habilidades personales en un nivel bajo, mientras que el 61% demostró habilidades interpersonales de nivel regular y el 83% mostró habilidades grupales de nivel alto. En conclusión, se confirmó una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo, respaldada por la prueba de Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0.554 con un nivel de significación de 0.00, inferior a 0.05

Martínez, Rivera, Ruiz y Segura (2021), el propósito fue establecer la relación entre el pensamiento crítico y la inteligencia emocional, utilizando los constructos de ambas variables. Se empleó un diseño no experimental transversal y un enfoque cuantitativo explicativo. La muestra incluyó 114 ejecutivos de mandos medios y altos en los sectores retail, banca y educación superior privada de Colombia, Ecuador y Perú. Se aplicó un modelo de ecuaciones

estructurales y el software SmartPLS 3 para el análisis de datos. Se determinó que el pensamiento crítico presenta una correlación significativa con la inteligencia emocional, evidenciada por un valor de p igual a 0.046. Los resultados mostraron que las dimensiones inferencia, reconocimiento de asunciones, deducción, interpretación y evaluación de argumentos del pensamiento crítico se relacionan significativamente con la dimensión entender las emociones de la inteligencia emocional

Carhuachin (2019), tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de Lima. La metodología aplicada fue descriptiva correlacional y predictiva transversal, La muestra incluyó a 47 colaboradores de producción de una PYME en Lima, donde el 70% eran mujeres, con edades de 18 a 70 años ($M = 36.94$, $DE = 13.709$). Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción S21/26, evaluando cuatro dimensiones: satisfacción intrínseca, con la supervisión, con la calidad de producción y con la participación. El cuestionario de desempeño laboral comprendió tres componentes: eficiencia, eficacia y calidad de servicio. Tras un análisis de regresión múltiple, se reveló que la satisfacción intrínseca y con la participación ($\beta > .20$), así como la satisfacción con la calidad de producción (β cercano a $.20$), inciden significativamente en la eficiencia. La satisfacción intrínseca ($\beta > .20$) es la única con influencia significativa en la eficacia. Además, se observó que la satisfacción con la calidad de producción y con la participación tienen una influencia significativa positiva y negativa, respectivamente. Se concluyó que la satisfacción laboral influye de manera importante en el desempeño laboral de los trabajadores de producción de una PYME en Lima.

Alva y Chávez (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la metodología empleada en esta investigación es de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo y corte transversal, se utilizó una encuesta tipo Likert, esta se aprobó y fue validada para su aplicación en el contexto peruano. Se emplearon 4 dimensiones de inteligencia emocional y de desempeño laboral para construir el instrumento. La muestra incluyó a empleados del sector retail de Saga Falabella, Iberotex y Ripley, quienes completaron una encuesta de Likert de cinco puntos. La prueba de hipótesis arrojó un valor "P" de 0.001, lo que indica suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula de falta de relación entre ambas variables. Así, se confirma una relación directa y positiva entre

inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector retail en 2019. Se utilizó la correlación de Spearman para evaluar el grado de relación, obteniendo un coeficiente de 0.715.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Inteligencia Emocional*

El impulso del avance tecnológico y las diferentes formas de prosperidad personal y mundial ha ganado relevancia en el desarrollo de las diferentes áreas de trabajo en las organizaciones, estos avances han influido en nuestras perspectivas de vida, impulsos y comportamientos, lo que ha llevado a una necesidad creciente de comprender y gestionar nuestras emociones de manera efectiva. En un contexto globalizado, donde la conectividad e interacción social se han ampliado, la inteligencia emocional se ha convertido en una herramienta clave para cultivar relaciones saludables, adaptarse a entornos diversos y tomar decisiones informadas. Según Daniel Goleman (1995), la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras emociones y la de los demás. La IA y los avances tecnológicos continúan moldeando nuestro mundo, y la inteligencia emocional se posiciona como una competencia esencial para prosperar en esta nueva etapa de cambios acelerados.

Teorías de Inteligencia Emocional.

En primer lugar, se encuentra la teoría de Mayer y Salovey, que se centra en la percepción y el reconocimiento de las emociones, las cuales se forman desde la infancia y se fortalecen a medida que se desarrolla la conciencia emocional y se integran con otras sensaciones (Fernández y Ramos, 2016). Asimismo, se destaca la importancia de la facilitación emocional, donde la persona identifica una acción, la evalúa y, en función de las consecuencias, toma una decisión. De esta manera, el razonamiento emocional sostiene que las reglas establecidas y las experiencias influyen en nuestras emociones al igual que en nuestras costumbres familiares, comunitarias y los factores ambientales que moldean nuestro comportamiento. Por último, se aborda la regulación emocional, que implica gestionar, equilibrar y controlar nuestras emociones para lograr un desarrollo personal óptimo (Trujillo y Rivas, 2005).

En otra perspectiva, se encuentra la teoría propuesta por Goleman (1995), la cual engloba diferentes aspectos como el autoconocimiento, el manejo emocional, la motivación, la comprensión de las emociones de los demás. Según Goleman (2013), existe una relación entre los circuitos mentales relacionados con el impulso, la perseverancia y la automotivación, lo cual

permite que las personas sean conscientes tanto de sus propias emociones como de las de los demás. Además, en un estudio que se encontró en la importancia de la inteligencia emocional en la educación infantil, se concluyó que la teoría de Goleman ofrece habilidades relevantes en términos de conocimiento emocional, manejo de emociones y sentimientos, y es considerada como la más adecuada para definir la variable y medir habilidades sociales y emocionales (Vicente, 2019).

En definitiva, el estudio de la inteligencia emocional es de gran importancia debido a su relevancia en la vida cotidiana de las personas, especialmente en un mundo que cada vez avanza más tecnológica y socialmente y es por ello que presenta constantes desafíos para alcanzar metas individuales. En este sentido, la teoría desarrollada por Mayer y Salovey, así como por Goleman, destaca la importancia del reconocimiento emocional como núcleo fundamental de este constructo. A través de la introspección, se promueve el manejo de las emociones y las relaciones interpersonales, así como la capacidad de adaptación del individuo a diferentes contextos y experiencias que pueda enfrentar.

Definiciones de Inteligencia Emocional.

El término Inteligencia emocional fue introducido en dos artículos, uno publicado en 1990 por Mayer y Salovey, y otro en 1995 por Goleman, estos grandes pioneros definen la inteligencia emocional de la siguiente manera:

Mayer y Salovey (1990), estableció formalmente la definición de inteligencia emocional como la capacidad para controlar los sentimientos y emociones en uno mismo y en otros, discernir entre ellos y utilizar esta información para guiar las acciones y el pensamiento.

En consecuencia, Goleman (1995) popularizó el contexto de inteligencia emocional indicando que es una habilidad mental que abarca conceptos como conocimiento, autorregulación, motivación, empatía y destreza para relacionarse.

Según el modelo de Mayer y Salovey (2007), la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de identificar y valorar tanto las propias emociones como la de los demás, lo que permite reconocer y facilitar las emociones de manera consciente. Además, implica comprender y tener conocimiento sobre las emociones para regularlas y promover el crecimiento emocional e intelectual. En este contexto, la inteligencia emocional se puede clasificar en términos de la percepción de la inteligencia emocional, que se refiere a la habilidad para comprender, discriminar y regular los estados de ánimo y emociones (Extremera y Fernández, 2005).

Según Ardilla (2011), el origen etimológico del concepto inteligencia hace referencia a la capacidad de saber elegir, la inteligencia nos permite seleccionar las alternativas u opciones más convenientes para resolver un problema con la capacidad de solucionar problemas, razonar y adaptarse al entorno. Es a través de la inteligencia emocional que podemos tomar decisiones más razonadas, actuando de manera reflexiva después de identificar y elegir la mejor alternativa.

Para Duque García y Hurtado (2017), la inteligencia emocional es el esfuerzo que realiza el ser humano para reconocer y manejar tanto sus propias emociones como la de los demás con el fin de beneficiar a su entorno. Se trata de un proceso constante de autogestión emocional. Las emociones son inherentes al ser humano y constituyen respuestas a estímulos que determinan un comportamiento en el entorno que interactúa. Estas manifestaciones pueden ser tanto negativas como positivas, dependiendo de su impacto en el desempeño de la persona. La emoción y el intelecto son dos componentes complementarios y necesarios. El coeficiente intelectual y el coeficiente emocional son recursos sinérgicos, ya que uno sin el otro resulta incompleto e ineficaz. A diferencia del coeficiente intelectual, la inteligencia emocional no muestra diferencias entre sexos, no es genética y no se desarrolla solo en la infancia. Mas bien, se puede aprender y seguir desarrollándose a lo largo de la vida, a medida que se adquiere experiencia.

Mientras que, para el modelo de Goleman, la inteligencia emocional implica la capacidad de reconocer y evaluar los sentimientos, y se basa en un conjunto de habilidades que incluyen autocontrol, motivación, persistencia y capacidad para regular el estrés (Rosero et al, 2021); De manera similar, se entiende como la capacidad de identificar y utilizar adecuadamente las emociones en uno mismo, así como la capacidad de comprender y saber manejar las emociones en uno mismo (Goleman, 2019). La inteligencia emocional también se define como un conjunto de habilidades, actitudes y competencias que regulan el comportamiento de una persona, permitiéndole reconocer sus propios sentimientos y los de los demás, y establecer relaciones adecuadas (Goleman, 1995, como citó Castillo, 2017).

Partiendo de lo descrito, se puede reconocer que la inteligencia emocional proporciona el sustento necesario para que una persona pueda gestionar adecuadamente sus propias emociones en diversas situaciones cotidianas. Esto se refleja en su capacidad de reconocer y comprender sus propias emociones, así como en el desarrollo de habilidades como la empatía,

que contribuyen a establecer relaciones interpersonales más sólidas y, en última instancia, a mejorar la integración y el desarrollo social.

Dimensiones de Inteligencia Emocional.

Según Goleman (1999), señala que la inteligencia emocional se refiere al potencial de aprender habilidades prácticas, como el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las relaciones interpersonales. A través de una evaluación, es posible determinar que habilidades se están aplicando en el entorno laboral. Es importante destacar que calificar a alguien con un alto nivel de inteligencia emocional no significa necesariamente que haya adquirido las habilidades necesarias para el trabajo, sino que tiene el potencial para hacerlo. El autor establece 4 dimensiones de la inteligencia emocional.

Autoconciencia.

Reconocer los estados emocionales y comprender como se reflejan en el comportamiento. Las habilidades emocionales incluyen conciencia emocional, autoevaluación y confianza en uno mismo, asimismo también lo describe como la capacidad de percibir y comprender con precisión las propias emociones, estados mentales y patrones cognitivos. Esta habilidad implica establecer una conexión profunda con uno mismo, identificar las emociones en su momento de surgimiento y comprender como estas pueden afectar las decisiones y acciones. Esta habilidad es fundamental para un crecimiento emocional más profundo.

Autocontrol.

Gestionar nuestros propios impulsos, así como las emociones perturbadoras, implica la habilidad de auto regularnos en situaciones de estrés y de adaptarnos a los cambios y desafíos laborales, también implica el reconocimiento de las emociones negativas que pueden surgir en situaciones desafiantes y la capacidad de abordarlas de manera constructiva. A continuación, se presentan las aptitudes asociadas a esta capacidad: confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación.

Motivación o Automotivación.

Cuando buscamos comprender que es lo que requerimos para experimentar bienestar emocional. Cultivar la capacidad de encontrar entusiasmo en nuestras actividades cotidianas y realizarlas con excelencia. Esta dimensión incluye cuatro aptitudes emocionales: Afán de triunfo, iniciativa y compromiso

Relaciones interpersonales.

Facilita la capacidad de percibir y comprender las necesidades, sentimientos y preocupaciones de los demás. Las relaciones interpersonales son habilidades sociales que favorecen las interacciones y las hacen más efectivas y genera relaciones más sólidas entre las personas. Las aptitudes asociadas a esta dimensión son las siguientes: Empatía, ayudar a los demás a superarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

2.2.2. Desempeño Laboral

El estudio del desempeño laboral es un campo apasionante y altamente relevante en el ámbito laboral y organizacional. Al explorar y comprender cómo se puede mejorar y optimizar el rendimiento de los empleados en el entorno de trabajo, se abren múltiples oportunidades para el crecimiento y desarrollo tanto a nivel individual como a nivel de la organización. Esto ayudara a comprender y mejorar el desempeño laboral puede contribuir al crecimiento personal y profesional de los individuos. Al identificar las habilidades, fortalezas y áreas de mejora de cada empleado, se puede implementar estrategias de desarrollo y capacitación específicas que les permiten alcanzar su máximo potencial. Esto no solo brinda oportunidades de crecimiento y avance dentro de la organización, sino que también fomenta la satisfacción laboral y el bienestar emocional de los empleados, seguidamente a esto mejorar el desempeño laboral tiene un impacto directo en la productividad y el éxito de las organizaciones Un equipo de trabajo altamente competente y motivado puede generar resultados sobresalientes, impulsar la innovación y alcanzar los objetivos organizacionales de manera más eficiente. Además, un buen desempeño laboral contribuye a la reputación y el prestigio de las organizaciones, lo que a su vez puede atraer talento y oportunidades de colaboración con otras entidades. Es decir, estudiar el desempeño laboral no permite no solo comprender cómo mejorar el rendimiento individual y organizacional, sino que también tiene un impacto positivo en el crecimiento personal, la satisfacción laboral y el éxito de las organizaciones. Al invertir en la investigación y la aplicación de estrategias efectivas de gestión del desempeño, podemos contribuir a la creación de entornos laborales más productivos, equitativos y satisfactorios, lo que en última instancia beneficiara a la sociedad en conjunto.

Teorías del Desempeño Laboral.

Teoría del Reforzamiento.

Según Skinner (1953), esta teoría sugiere que el comportamiento humano está influenciado por las consecuencias que lo siguen. Las conductas reforzadas positivamente tienden a repetirse, mientras las que son castigadas o ignoradas tienden a disminuir. En el ámbito laboral el desempeño laboral se ve afectado por los incentivos y recompensas ofrecidos.

Teoría de la Motivación-Higiene.

Según Herzberg (1966), esta teoría establece que existen factores motivacionales y factores higiénicos que influyen en el desempeño laboral. Los factores motivacionales, como el reconocimiento y el crecimiento personal, generan satisfacción en el trabajo, mientras que los factores higiénicos, como el salario y las condiciones laborales, previenen la insatisfacción.

Teoría de la Expectativa.

Según Vroom (1994), desarrolló la teoría de la expectativa, que se centra en cómo las expectativas individuales sobre el desempeño y los resultados afectan la motivación y el esfuerzo en el trabajo. Los empleados toman decisiones basadas en la expectativa de que sus esfuerzos conducirán a un rendimiento efectivo y que serán recompensados de manera valiosa.

Teoría del Capital Humano.

Según Becker (1964), en esta teoría enfatiza la inversión en conocimientos, habilidades y experiencias como determinantes del desempeño laboral. Cuanto mayor sea la inversión en desarrollo y adquisición del capital humano, mayor será la productividad y el desempeño en el trabajo.

Teoría del Comportamiento Organizacional.

Este enfoque según Robbins y Judge (2028), se centra en cómo el comportamiento individual, grupal y organizacional influye en el desempeño laboral. Se destaca la importancia de factores como la motivación, la comunicación, el liderazgo y la cultura organizacional en la productividad y el rendimiento de los empleados.

Definiciones del Desempeño Laboral.

Según Armstrong y Baron (2004), el desempeño laboral se refiere al grado en que los empleados cumplen con las tareas y responsabilidades asignadas en el entorno laboral, el desempeño laboral se puede medir en términos de logros y metas, calidad de trabajo, eficiencia y efectividad en la ejecución de tareas.

Para Robbins y Judge (2018), el desempeño laboral implica la capacidad de un individuo para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva y eficiente, demostrando competencias en las habilidades necesarias y alcanzando los estándares de desempeño establecidos por la organización.

Asimismo, también Lawler (1994), define el desempeño laboral como el resultado de la interacción entre las habilidades, conocimientos, actitudes y motivación de los empleados, así como los recursos y el ambiente de trabajo proporcionados por la organización.

En otras palabras, Latham y Wexley (2007), define al desempeño laboral como la referencia a la productividad y eficacia de un individuo en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, teniendo en cuenta tanto los resultados cuantitativos como cualitativos.

Por otro lado, Lockett y Latham (1990), definen al desempeño laboral como la realización de tareas laborales específicas de acuerdo con los estándares de rendimiento establecidos. Además, señalan que el desempeño efectivo implica establecer metas desafiantes, recibir retroalimentación y mantener altos niveles de motivación.

Dimensiones del Desempeño Laboral.

Campbell (1990), propuso un modelo de desempeño laboral que incluye 8 dimensiones: Calidad del trabajo, cantidad del trabajo, asistencia y puntualidad, iniciativa, habilidades de trabajo en equipo, adaptabilidad, cumplimiento de normas y contribución personal.

Murphy Cleveland (1995), destacaron cuatro dimensiones clave del desempeño laboral: Competencias técnicas y de conocimiento, competencias interpersonales y de comunicación, competencias de liderazgo y gestión, y contribución a los resultados organizacionales.

Guzzo, Jette y Katzell (1985), en su meta-análisis encontraron que las dimensiones del desempeño laboral más comunes son: Productividad, calidad de trabajo, asistencia y puntualidad, y satisfacción laboral.

Se ha identificado diversas dimensiones que juegan un papel importante en el rendimiento de los empleados en el entorno laboral. Estas dimensiones, propuestas por reconocidos autores en el campo. Nos proporciona una base sólida para comprender ya bordar de manera integral el desempeño laboral. Basándonos en los autores mencionados, podemos identificar algunas dimensiones comunes del desempeño laboral propuestas por Campbell, Murphy y Cleveland, y Guzzo, Jette y Katzell. (1990)

Calidad de Trabajo.

Esta dimensión se refiere al nivel de precisión, eficiencia y efectividad con el que se realiza el trabajo. Incluye la capacidad para cumplir con estándares de calidad y producir resultados satisfactorios, reflejando un alto grado de habilidad, atención al detalle y cumplimiento de los requisitos específicos del trabajo, asimismo también considera la consistencia en la ejecución y búsqueda continua de mejoras para alcanzar resultados óptimos. Guzz, Jette y Katzell (1985)

Cantidad de Trabajo.

Esta dimensión se relaciona con la cantidad o volumen de tareas o proyectos completados en un periodo de tiempo determinado. Este concepto evalúa la carga laboral considerando tanto la cantidad de tareas completadas con el tiempo requerido para su realización, la cantidad de trabajo puede variar en función de la naturaleza de las actividades y la complejidad de tareas. Asimismo, también implica la capacidad para cumplir los objetivos de producción o rendimiento establecidos. Campbell (1990)

Asistencia y Puntualidad.

Esta dimensión se refiere a la asistencia regular y puntual al trabajo. Incluye la capacidad para cumplir con los horarios establecidos cumpliendo los compromisos y responsabilidades, demostrando respeto por los horarios y planificación de otros, así como también implica la presencia física y consciente en las actividades programadas. Guzz, Jette y Katzell (1985).

Contribución Personal.

Esta dimensión se refiere a la capacidad de aportar ideas, habilidades, experiencias y esfuerzos personales para lograr un impacto positivo y significativo en cualquier contexto involucrado, esto genera también buenas soluciones y mejoras de trabajo a la organización. Implica un enfoque proactivo y disposición para a ver contribuciones seguidas de manera significativa. Murphy y Cleveland (1995).

III. VARIABLES E HIPOTESIS

3.1. Definición Operacional de las Variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia Emocional	La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivar nos y de manejar adecuadamente las relaciones.	La evaluación de la Inteligencia Emocional se va dar en base a 4 dimensiones, Autoconciencia, Autocontrol, Motivación y Relaciones Interpersonales las cuales cuentan con 14 indicadores y 20 ítems.	Autoconciencia	Autoevaluación certera
				Conciencia emocional
				Autoconfianza
			Autocontrol	Confiabilidad
				Integridad
				Adaptabilidad
				Innovación
			Motivación	Superación
				Iniciativa
				Compromiso
			Relaciones Interpersonales	Ayudar a los demás a desarrollarse
				Orientación al servicio
				Conciencia política
Empatía				
Desempeño Laboral	Es el rendimiento del trabajador en su organización, explotando sus habilidades, consiguiendo resultados en función de sus objetivos	La evaluación del Desempeño laboral se sustenta en base a 4 dimensiones; Calidad de trabajo, cantidad de trabajo, asistencia y puntualidad y contribución personal las cuales cuentan con 8 indicadores y 16 ítems.	Calidad de Trabajo	Producción
				Satisfacción
			Cantidad de Trabajo	Productividad
				Rendimiento
			Asistencia y Puntualidad	Responsabilidad
				Compromiso
			Contribución Personal	Innovación
				Proactividad

3.2. Hipótesis de la Investigación

3.2.1. *Hipótesis General*

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

3.2.2. *Hipótesis Específicas*

La autoconciencia se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022.

El autocontrol se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay- 2022.

La motivación se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

IV. METODOLOGIA

4.1. Descripción de la Metodología

4.1.1. Método y diseño de la investigación

Método cuantitativo

Es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos, su uso fundamental es la técnica estadística y matemática para analizar los datos de una muestra representativa de la población permitiendo extrapolar los resultados a un nivel mas amplio. Johnson, R y Onwuegbuzie, A. (2004)

Diseño Correlacional. Tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular, la investigación correlacional se enfoca en examinar las conexiones entre diferentes fenómenos mediante el uso de medidas estadísticas conocidas como relaciones. Estas correlaciones presentan el grado de asociación entre variables de interés. Una correlación positiva indica que valores altos de una variable están relacionados con valores altos de otra variable, mientras que una correlación negativa que valores altos de una variable están asociados con valores bajos de otra variable. Ejemplos comunes de correlación incluyen la relación entre altura y anchura, puntajes de CI y desempeño en pruebas, así como autoestima y calificaciones académicas, Macmillan (2005).

4.1.2. Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación para este trabajo será del tipo básico.

Investigación Básica. Se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento a través del hallazgo de extensas divulgaciones o principios.

Este tipo de investigación se realizará para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin practico especifico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. Landeau Rebeca (2007).

Nivel de la Investigación

El presente trabajo de investigación tiene como nivel de investigación ser descriptivo correlacional.

El enfoque descriptivo correlacional, según Sampieri (2014), se utiliza para analizar la relación entre variables, sin manipularlas, se busca comprender como estas variables están relacionadas en un contexto real sin establecer causa y efecto.

4.2. Implementación de la investigación

4.2.1. Pruebas realizadas

Análisis descriptivo y Análisis correlacional

Análisis descriptivo

Se va utilizar el análisis de estadística descriptiva. Según William Mendenhall (2016) donde describe que es una rama fundamental de la estadística, destinado a sintetizar y explicar los datos de forma clara y significativa. En el análisis de datos, su utilidad radica en la exploración de la distribución, la tendencia central y la dispersión de un conjunto de datos específico. En un contexto mencionado, esta técnica se implementará mediante el empleo de tablas de frecuencia, porcentajes y representaciones graficas de barras.

Tablas de frecuencia: Estas tablas son un recurso valioso para resumir cuantas veces aparece cada valor o categoría en un conjunto de datos. Su utilidad se encuentra en la representación de datos categóricos y en la cuantificación de la frecuencia de cada categoría.

Porcentajes: Los porcentajes son empleados para expresar la proporción que un valor específico representa en la relación al total de observaciones. Esto proporciona una comprensión más nítida de la contribución de cada categoría o valor en el conjunto de datos.

Gráfico de columnas: Los gráficos de barras, visualmente, representan la frecuencia o el porcentaje de cada categoría o valor presente de un conjunto de datos. Estos gráficos resultan particularmente eficaces a la hora de comparar diversas categorías y detectar tendencias.

Análisis correlacional

Este análisis correlacional inferencial permitirá ver si existe correlación entre dos o más variables cuantitativas. Su utilidad se manifiesta en su capacidad para no solo determinar si existe una conexión entre estas variables, sino también para medir con precisión la magnitud y la dirección de dicha relación, lo que brinda una comprensión más profunda de como interactuar las variables en cuestión. Barbara G. Tabachnick (2019)

En este estudio se examinó la relación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral dentro del equipo de ventas. Este análisis se fundamentó en la medición de la fuerza y la dirección de la conexión estadística entre ambas variables, permitiendo la

determinación de si existe una relación significativa ya sea positiva y negativa, con el propósito de entender como la inteligencia emocional de los miembros del equipo de ventas se vincula con su desempeño laboral.

Chi cuadrado

Para Joseph B. (2008) se usa como herramienta estadística para examinar la disparidad entre las expectativas de observación y las observaciones reales en conjunto de datos categóricos, como las tablas de contingencia o tablas cruzadas que estadísticamente se refieren a lo mismo.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

López (2004) Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El conjunto total o población puede abarcar individuos, animales, historiales médicos, casos de nacimientos, muestras de laboratorio, incidentes de tráfico, entre otros.

Para esta investigación la unidad de análisis estuvo conformada por 70 trabajadores del área de ventas de la empresa Numay

4.3.2. Muestra

López (2004) Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Existen métodos para determinar el tamaño de la muestra, como ecuaciones, razonamientos lógicos, y otros aspectos que se discutirán posteriormente. La muestra es una fracción representativa de la población. Para la presente investigación la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de un total de población de 70 personas del área de ventas de la empresa Numay, que fueron seleccionados por conveniencia.

$$(x) = \frac{70 \times 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 + (70 - 1) + 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

X=39.67 redondeado a 40 participantes

4.4. Técnicas de Recolección de datos

Según Gonzales (2011) define que las técnicas de recolección de datos es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos ya sea cualitativos o cuantitativos para

obtener información y evidencia de investigación de manera sistemática y estructurada. Estas técnicas permiten una investigación eficiente y confiable ya sea para responder preguntas o probar hipótesis, algunas técnicas de recolección de datos más comunes incluyen entrevistas, encuestas, cuestionarios, observación, etc.

Para este estudio, se empleó como método la encuesta, la cual, según Bernal (2010), implica la aplicación de un cuestionario como herramienta de recolección de datos, que es una recopilación de información a través de preguntas estandarizadas dirigidas a una muestra representativa de individuos o grupos, ello con la finalidad de conseguir información.

Teniendo en cuenta lo siguiente se realizó una encuesta directamente a los 40 participantes de la empresa Numay mediante un formato cerrado en una escala de Likert del 1 al 5, tomando valores como nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, en un formato cerrado.

4.5. Instrumentos de recolección de datos

Meneses (2016) define al cuestionario como un instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En resumen, es el medio que posibilita al investigador social formular una serie de interrogantes para obtener datos estructurados sobre una muestra, utilizando el análisis cuantitativo y agregado de las respuestas para describir o contrastar estadísticamente relaciones de interés.

el instrumento cuestionario fue por medio de la plataforma Google-forms con una previa presentación sobre el impacto que tendrá esta investigación se tomó como técnica la encuesta que tomo un tiempo de llenado de 15 minutos aproximadamente por cada encuestado.

4.5.1. Validez

Según Kerlinger y Lee (2000), la validez se refiere a la “propiedad de una prueba que mide lo que se supone debe medir y no mide lo que no se supone que debe medir” (p, 186)

Es por ello que se evaluó el instrumento con todas las preguntas de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, se verifico también a través de validación de experto (anexo 3)

Tabla 1*Prueba binominal de coherencia para ambas variables*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Coherencia Inteligencia emocional baremada	Grupo	Alto	30	,75	,50	,002
	1					
	Grupo	Modera do	10	,25		
	Total		40	1,00		
Coherencia Desempeño laboral baremada	Grupo	Alto	27	,68	,50	,038
	1					
	Grupo	Modera do	13	,32		
	Total		40	1,00		

En la prueba binominal para ambas variables se puede observar que en la sección de coherencia se obtuvo un resultado de 0.002 para inteligencia emocional y un 0.038 para desempeño laboral, ambos resultados son menor a 0.05 dando como positivo a la prueba

4.5.2. Confiabilidad

Según Nunnally y Bernstein (1994), la confiabilidad se refiere a la “propiedad de la medición que proporciona una indicación consistente, precisa y sin sesgos de la característica que se está midiendo” (p. 15)

En este sentido se hizo el análisis sobre confiabilidad con el alfa de Cronbach. Raymond B. Cattell (1966) es uno de los psicólogos que contribuyó significativamente al desarrollo del coeficiente del alfa de Cronbach y su interpretación.

Tabla 2*Tabla de validez del alfa de Cronbach*

Indice	Nivel de Fiabilidad	Valor de alfa de Cronbach
1	Excelente]0.9 , 1]
2	Muy bueno]0.7 , 0.9]
3	Bueno]0.5 , 0.7]
4	Regular]0.3 , 0.5]
5	Deficiente]0 , 0.3]

*Fuente: Revista mktdescubre 2017***Tabla 3**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

Todos los casos fueron válidos, sin ninguna irregularidad o discusión de prueba

Tabla 4*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	36

Según el análisis como se puede observar en la tabla 4, se sugiere que al obtener un coeficiente de 0.921 se considera más que suficiente para realizar el cuestionario, por ende, las preguntas en el cuestionario son coherentes y que en general, están midiendo lo que se supone que deben medir de manera confiable. Los puntajes obtenidos a partir de este cuestionario son consistentes, estables y confiables para medir el constructo del estudio.

4.6. Resultados

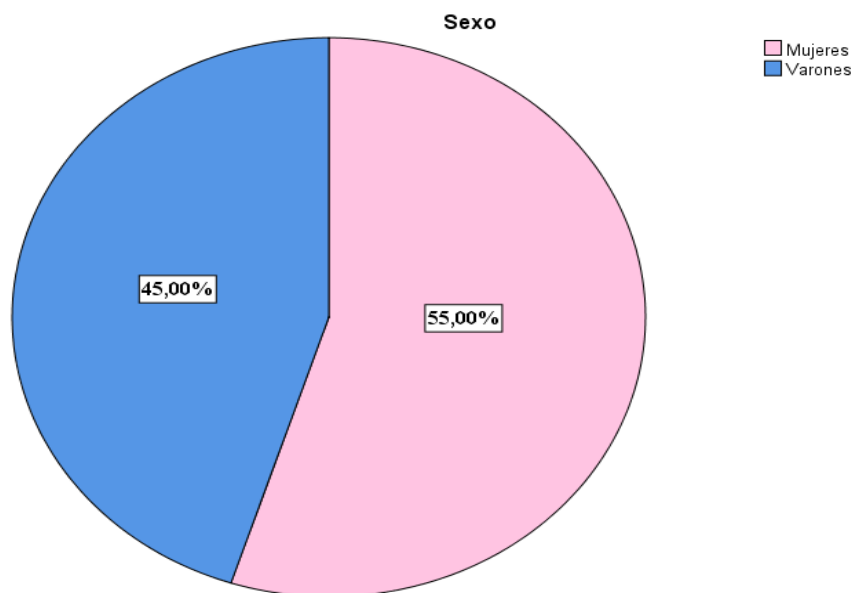
4.6.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

Sexo de las personas encuestadas del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujeres	22	55,0	55,0	55,0
	Varones	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 1 Sexo



En el marco de esta investigación, se llevó a cabo una encuesta con una muestra total de 40 participantes. La distribución de género en la muestra mostro que el 55% de los encuestados se identificaron como mujeres, mientras que el 45% se identificaron como varones. Esto se traduce en una frecuencia de 22 mujeres y 18 varones en la muestra. Estos hallazgos sugieren que la muestra es relativamente equitativa en términos de género, con una ligera mayoría de participantes que se identificaron como mujeres.

Tabla 6

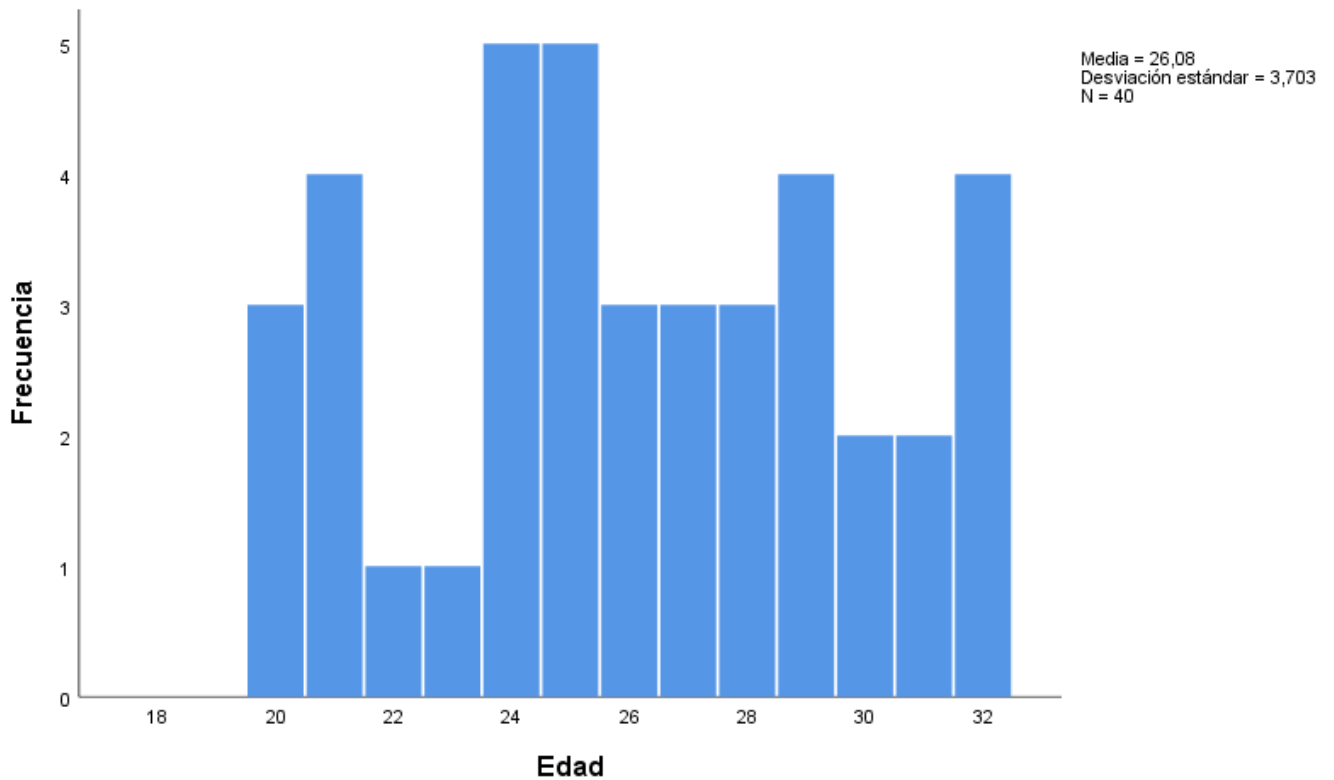
Edad de las personas encuestadas del área de ventas de la empresa Numay

	Válido	40
	Perdidos	0
Media		26,08
Mediana		26,00
Moda		24
Rango		12
Mínimo		20
Máximo		32

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Figura 2

Histograma de edades de las personas encuestadas del área de ventas de la empresa Numay



En el marco de esta investigación, se llevó a cabo una encuesta con una muestra total de 40 participantes para hallar el perfil demográfico de los encuestados. El análisis de las edades de los participantes reveló varios indicadores estadísticos importantes. La media de edad de los participantes en esta muestra se sitúa en 26.08 años, este valor representa el promedio de edad de los encuestados y sugiere que, en promedio, los participantes tienen alrededor de 26 años. La mediana de edad es de 26 años que sería la tendencia central de distribución de edades, esto significa que el 50% de los participantes tienen edades inferiores a 26 años y el otro 50% tiene edades superiores a 26 años. El rango de edad es de 12 años ya que sería la diferencia entre la edad máxima 30 años y la edad mínima 20 años, esto nos da una variabilidad de edades amplia de los participantes.

Variable 1: Inteligencia emocional

Análisis de inteligencia emocional en la empresa Numay

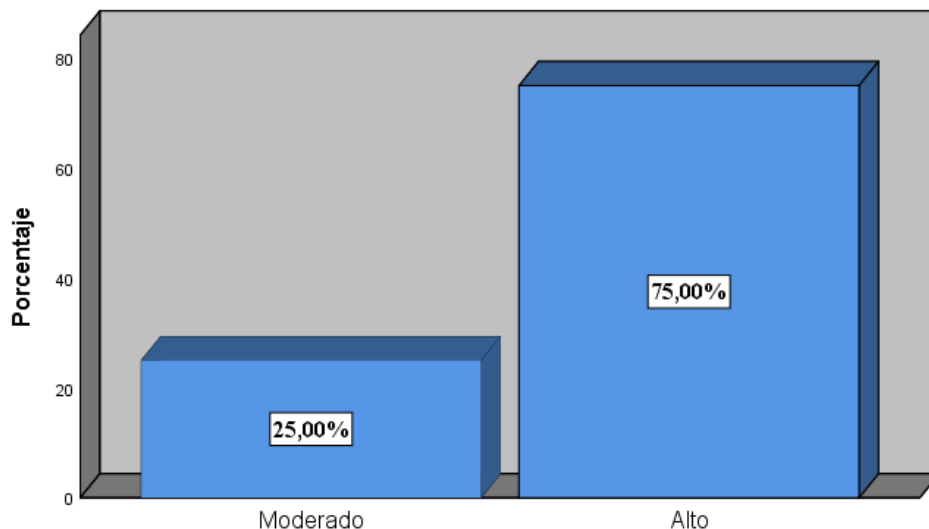
Tabla 7

Tabla de nivel en la variable 1, inteligencia emocional en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	10	25,0	25,0	25,0
	Alto	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 3

Histograma de nivel en la variable 1, inteligencia emocional en los encuestados del área de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 7 y la figura número 3, se visualiza una frecuencia de 10 para los valores moderado y un 30 para alto, también se observa que un 25% de los encuestados exhiben en un nivel de inteligencia emocional moderada. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 75% manifiestan un nivel de inteligencia emocional alta.

Dimensión 1 de inteligencia emocional: Autoconciencia

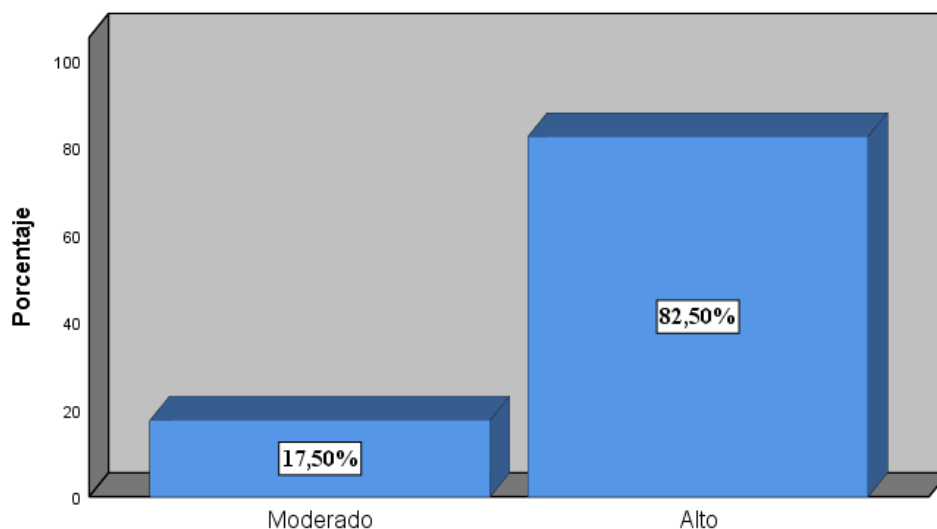
Tabla 8

Tabla de nivel para la dimensión autoconciencia en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	7	17,5	17,5	17,5
	Alto	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 4

Histograma de nivel para la dimensión autoconciencia en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 8 y la figura número 4, se visualiza una frecuencia de 7 para los valores moderado y un 33 para alto, también se observa que un 17.5% de los encuestados exhiben en un nivel de autoconciencia moderada. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 82.5% manifiestan un nivel de autoconciencia alta.

La dimensión autoconciencia abarca los indicadores reflejados en los siguientes ítems:

Indicador- Autoevaluación

Pregunta 1: ¿Considera usted que aporta información útil y constructiva a su equipo de trabajo?

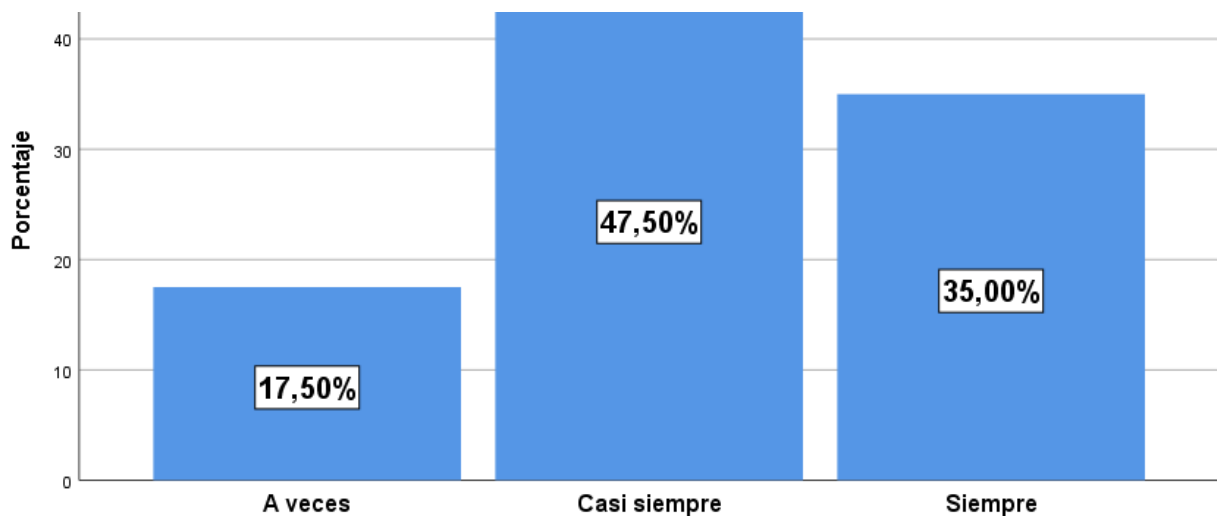
Tabla 9

Porcentaje estadístico de la pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	17,5	17,5	17,5
	Casi siempre	19	47,5	47,5	65,0
	Siempre	14	35,0	35,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 5

Item 1 ¿Considera usted que aporta información útil y constructiva a su equipo de trabajo?



Como se observa en la tabla 9 y la figura 5 se observa que un 47.50% de los encuestados respondió casi siempre y un 17.5% respondió a veces. Dicho resultado se comprende que mientras que exista información útil y constructiva en su equipo de trabajo, le permitió reconocer los estados emocionales y el reflejo que tuvieron en el comportamiento de los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay.

Pregunta 2: ¿Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral?

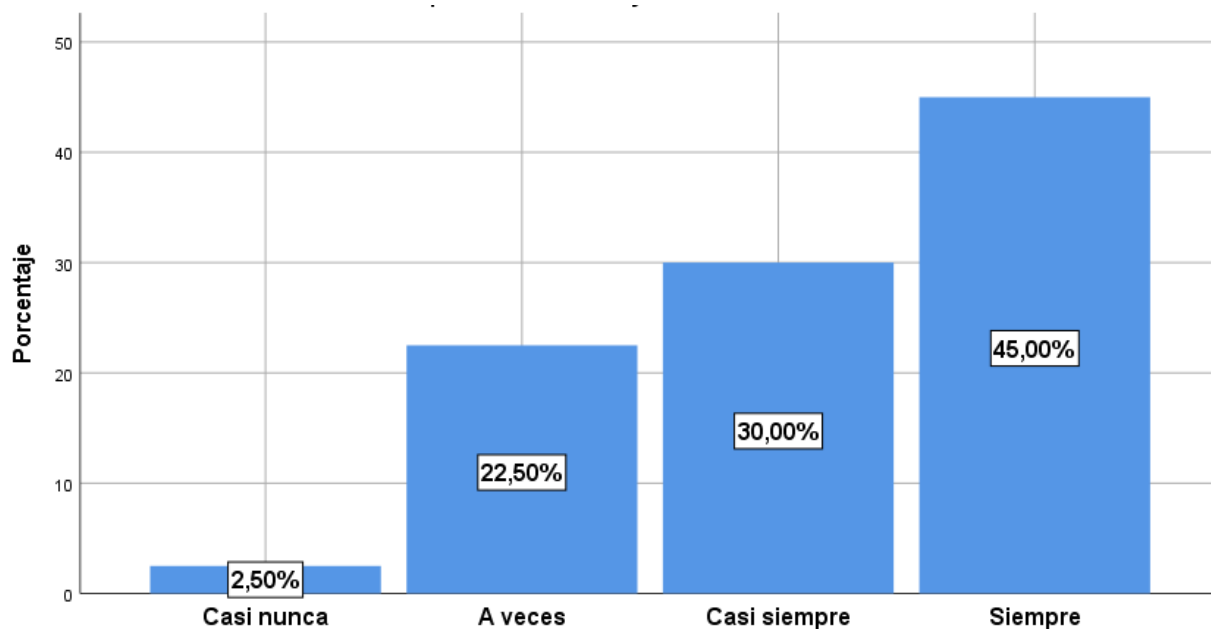
Tabla 10

Porcentaje estadístico de la pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	9	22,5	22,5	25,0
	Casi siempre	12	30,0	30,0	55,0
	Siempre	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 6

Item 2 ¿Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral?



Como se observa en la tabla 10 y la figura 6 se observa que un 45% de los encuestados respondió siempre y un 2.5% respondió casi nunca. La distribución de respuestas ilustra como los encuestados se evalúan en términos de autoconciencia, el notable porcentaje que contestó “siempre” o “casi siempre” indica una sólida autoconciencia, demostrando la habilidad de comprender y expresar sus estados emocionales en el ámbito laboral, lo que apoya un mayor desarrollo emocional.

Indicador- Conciencia emocional

Pregunta 3: ¿Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus emociones?

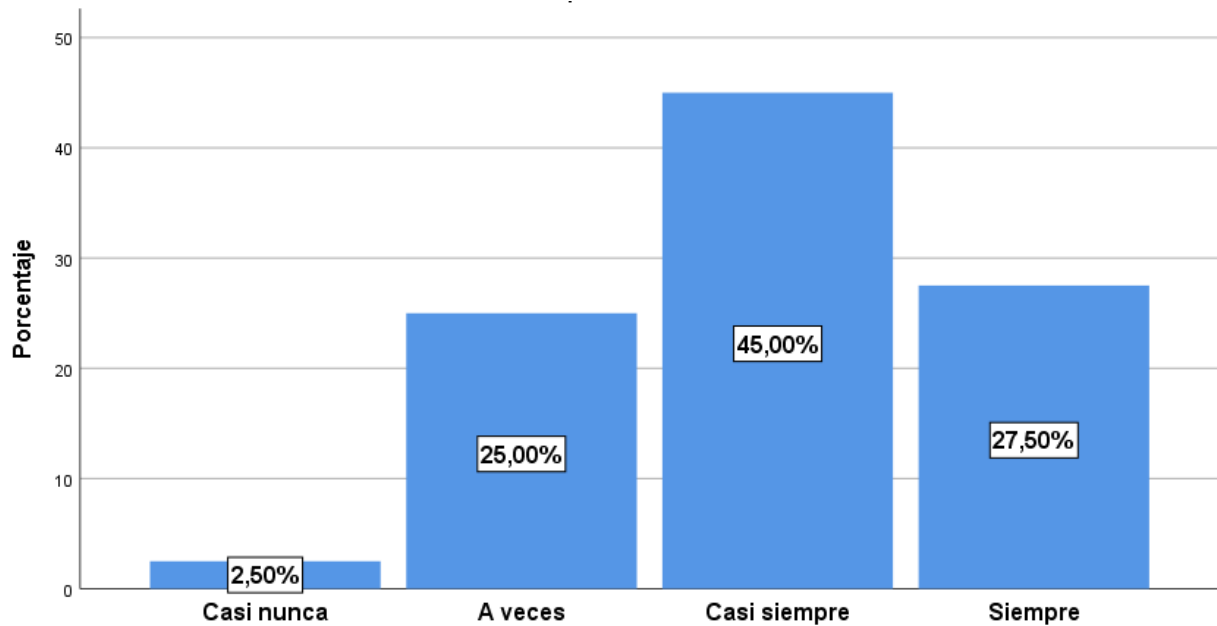
Tabla 11

Porcentaje estadístico de la pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	10	25,0	25,0	27,5
	Casi siempre	18	45,0	45,0	72,5
	Siempre	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 7

Item 3 ¿Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus emociones?



Como se observa en la tabla 11 y la figura 7 se observa que un 45% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Esto sugiere una sólida habilidad para percibir y comprender sus propias emociones, lo que les permite establecer una conexión profunda consigo mismos y tomar decisiones más consientes.

Pregunta 4: ¿Sabe cómo usar su conocimiento emocional para manejar situaciones desafiantes?

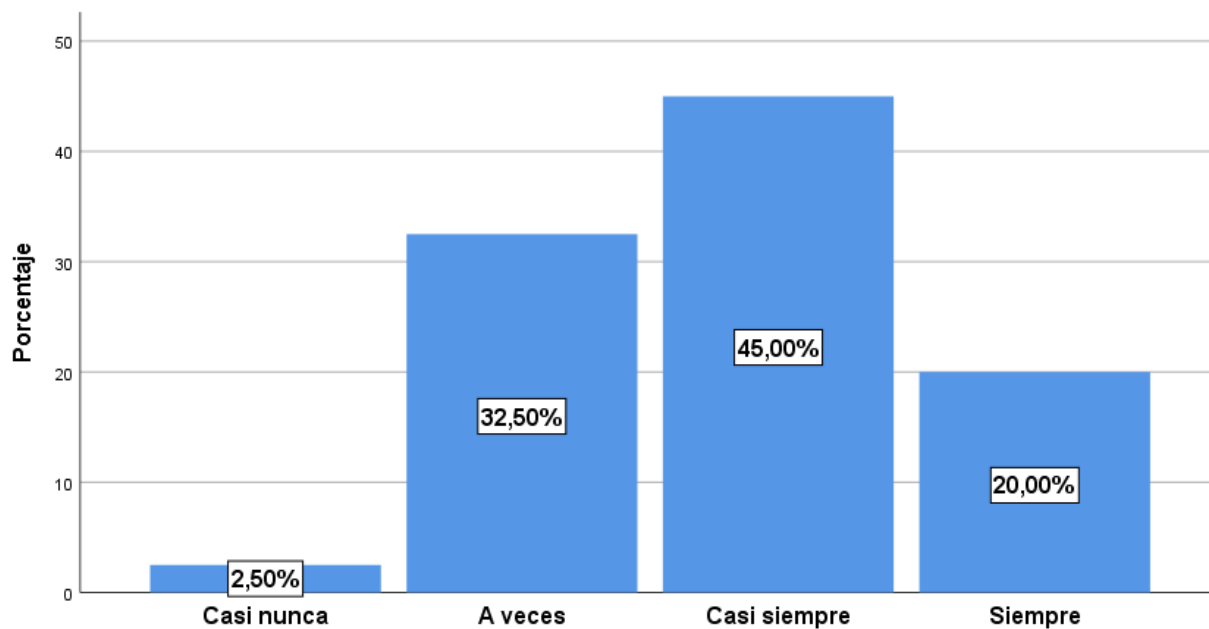
Tabla 12

Porcentaje estadístico de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	13	32,5	32,5	35,0
	Casi siempre	18	45,0	45,0	80,0
	Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 8

Item 4 ¿Sabe cómo usar su conocimiento emocional para manejar situaciones desafiantes?



Como se observa en la tabla 12 y la figura 8 se observa que un 45% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Esto indica que hay una habilidad sólida para reconocer y comprender sus emociones, lo que permite desarrollar una conexión interna y ser más conscientes al momento de tomar decisiones.

Indicador- Autoconfianza

Pregunta 5: ¿Considera que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral?

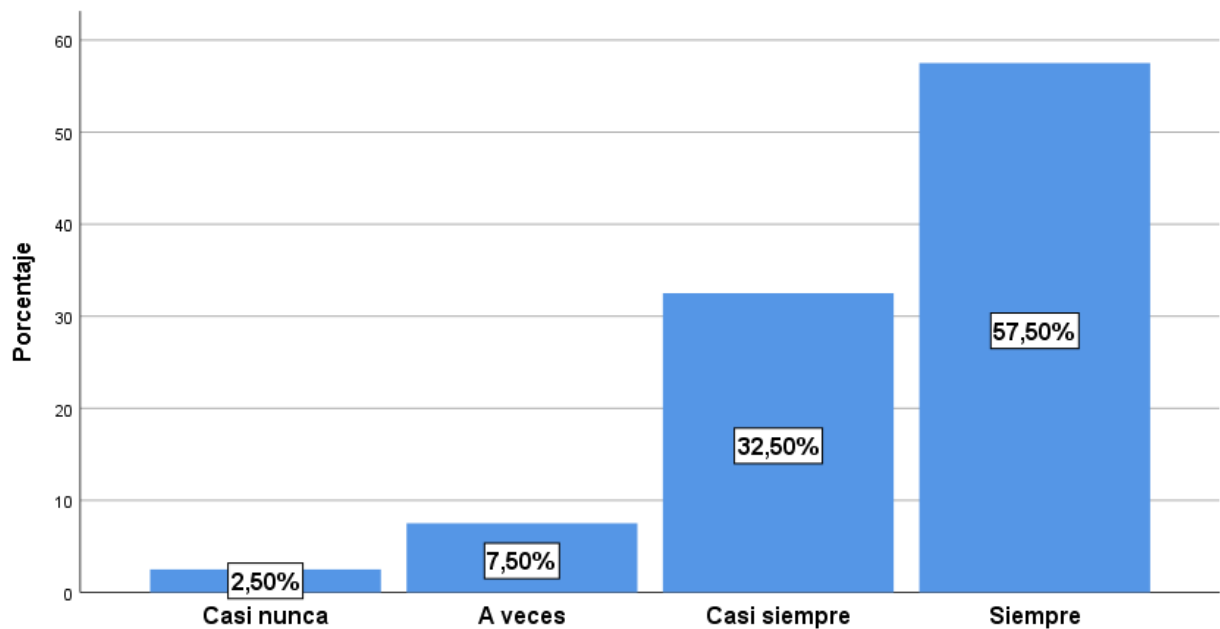
Tabla 13

Porcentaje estadístico de la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	13	32,5	32,5	42,5
	Siempre	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 9

Item 5 ¿Considera que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral?



Como se observa en la tabla 13 y la figura 9 se observa que un 57.5% de los encuestados respondió siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Los resultados indican una fuerte autoconfianza en su capacidad de afrontar la presión laboral.

Pregunta 6: ¿Le satisface a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes?

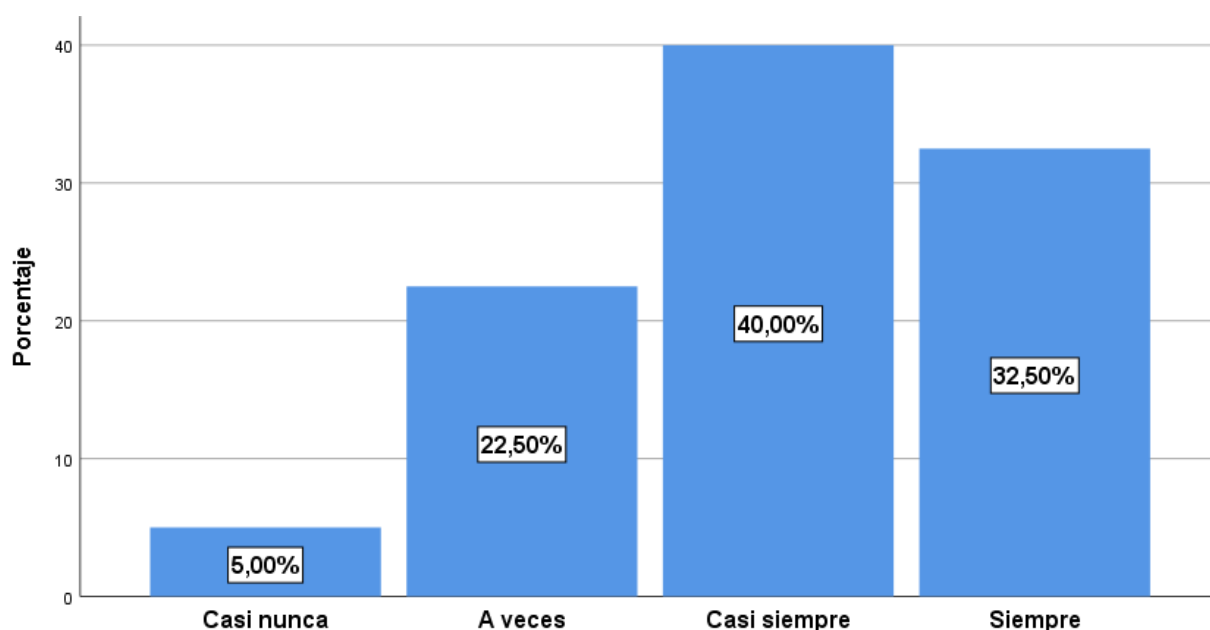
Tabla 14

Porcentaje estadístico de la pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,0	5,0	5,0
	A veces	9	22,5	22,5	27,5
	Casi siempre	16	40,0	40,0	67,5
	Siempre	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 10

Item 6 ¿Le satisface a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes?



Como se observa en la tabla 14 y la figura 10 se observa que un 40% de los encuestados respondió casi siempre y un 5% respondió casi nunca. Esto sugiere que hay un buen promedio de personas que le interesaría intentar métodos o trabajos desafiantes en su entorno laboral, es por ello que se traduce como un nivel de autoconfianza alta.

Dimensión 2 de inteligencia emocional: Autocontrol

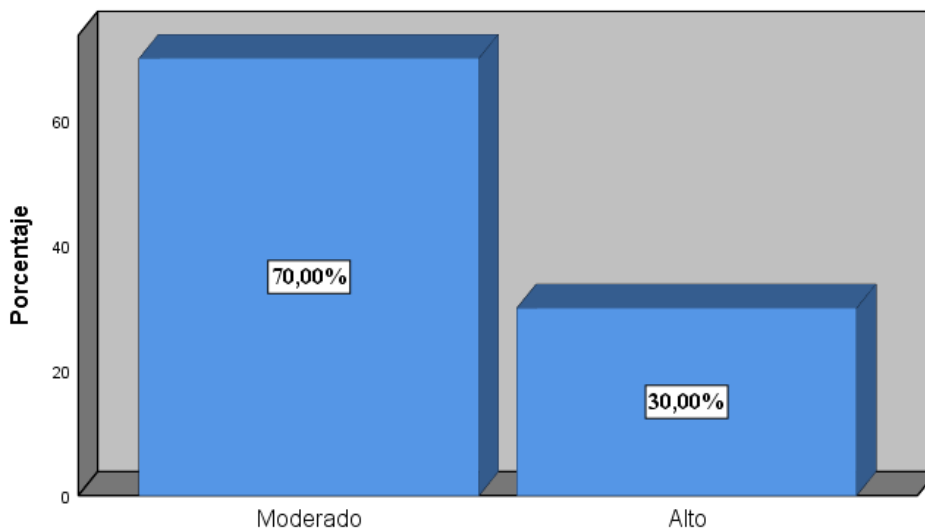
Tabla 15

Tabla de nivel para la dimensión autocontrol en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	28	70,0	70,0	70,0
	Alto	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 11

Histograma de nivel para la dimensión autocontrol los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 15 y la figura número 11, se visualiza una frecuencia de 28 para los valores moderado y un 12 para alto, también se observa que un 70.0% de los encuestados exhiben en un nivel de autocontrol moderado. No obstante, es relevante señalar que la minoría, aproximadamente el 30.0% manifiestan un nivel de autocontrol alto.

La dimensión autocontrol abarca los indicadores reflejados en los siguientes ítems:

Indicador - Confiabilidad

Pregunta 7: ¿Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral?

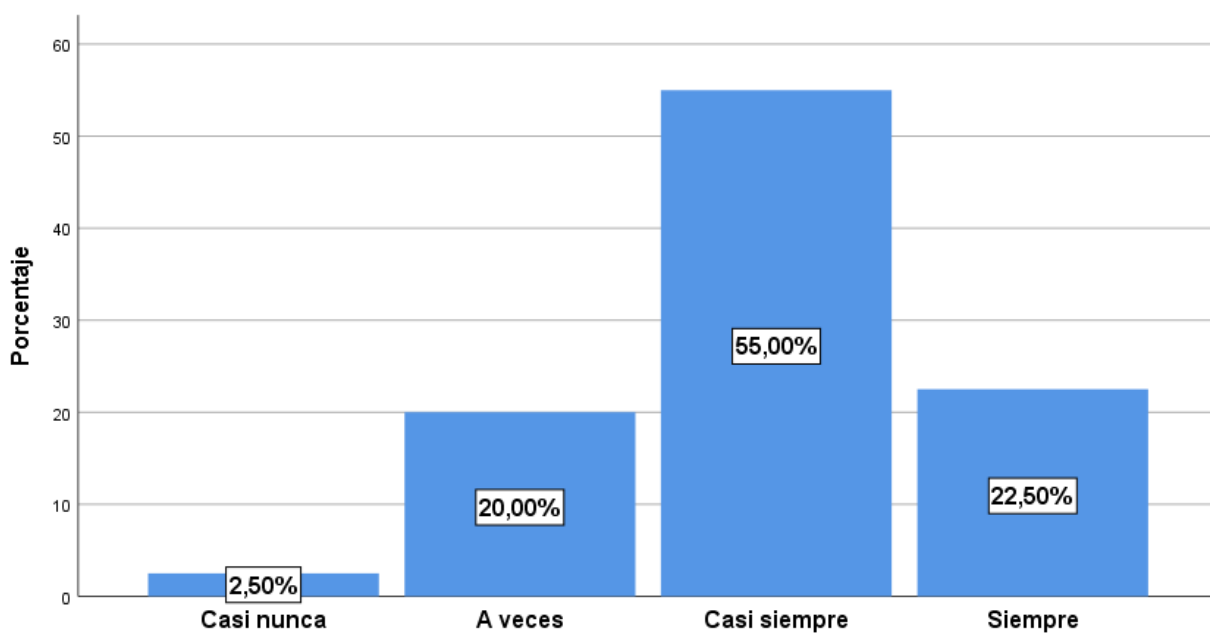
Tabla 16

Porcentaje estadístico de la pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	8	20,0	20,0	22,5
	Casi siempre	22	55,0	55,0	77,5
	Siempre	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 12

Item 7: ¿Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral



Como se observa en la tabla 16 y la figura 12 se observa que un 55% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. La distribución de respuestas refleja una confiabilidad alta en situaciones laborales, esto sugiere que mantienen la calma y gestionan eficazmente el estrés.

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo?

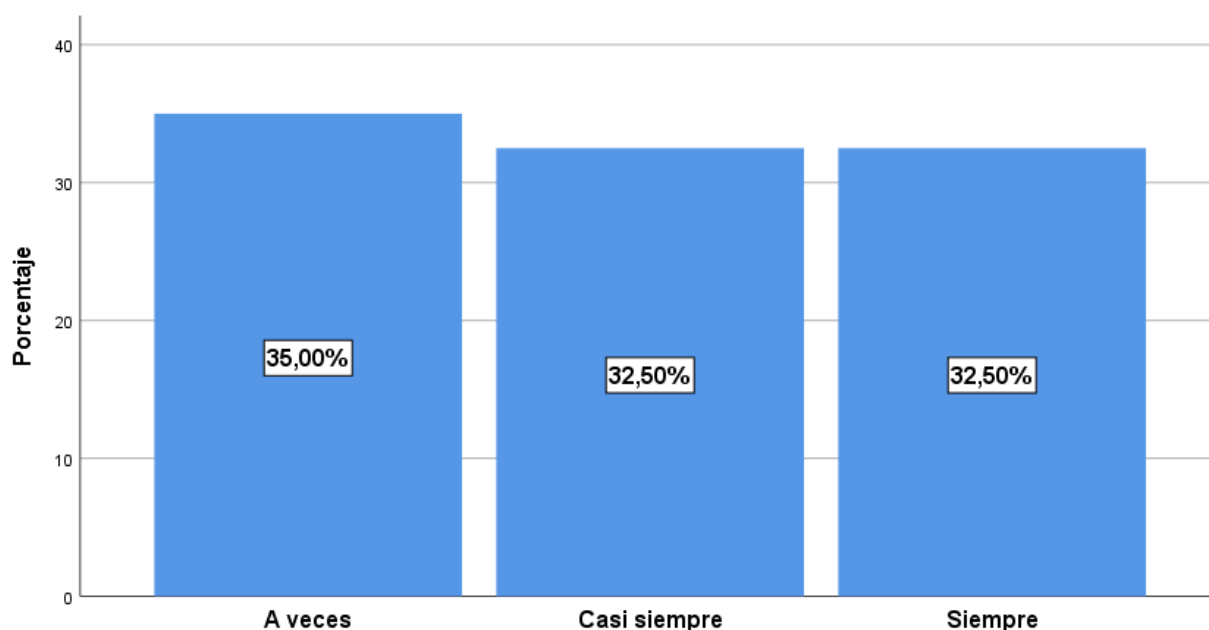
Tabla 17

Porcentaje estadístico de la pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	13	32,5	32,5	67,5
	Siempre	13	32,5	32,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 13

Item 8 ¿Cuenta usted con la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo?



Como se observa en la tabla 17 y la figura 13 se observa que un 35% de los encuestados respondió a veces y un 32.5% respondió siempre. Se refleja una alta confiabilidad en los encuestados en su capacidad para aceptar sus errores, sugiere que poseen habilidades de autocontrol para abordar desafíos de manera constructiva y así adaptarse y aprender de sus errores de manera eficaz.

Indicador- Adaptabilidad

Pregunta 9: ¿Cuenta usted con alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado?

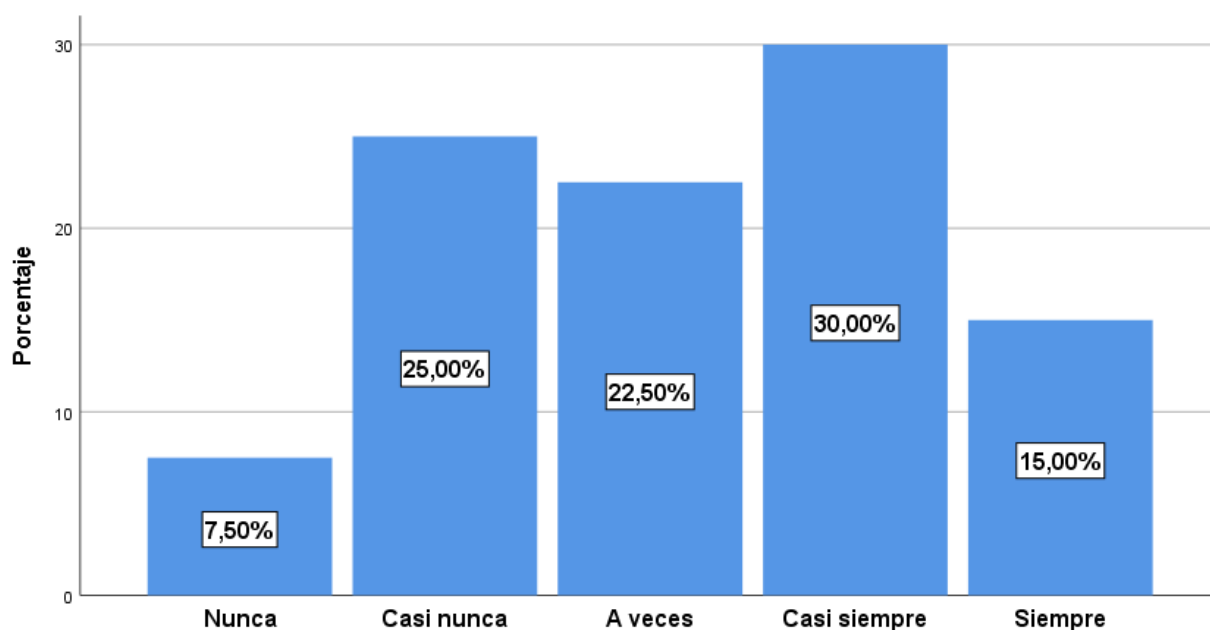
Tabla 18

Porcentaje estadístico de la pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	10	25,0	25,0	32,5
	A veces	9	22,5	22,5	55,0
	Casi siempre	12	30,0	30,0	85,0
	Siempre	6	15,0	15,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 14

Item 9: ¿Cuenta usted con alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado?



Como se observa en la tabla 18 y la figura 14 se observa que un 30% de los encuestados respondió casi siempre y un 7.5% respondió nunca. Muestra que hay un buen promedio de los

encuestados que muestran la capacidad de autorregularse en situaciones estresantes y afrontar desafíos con eficacia.

Pregunta 10: ¿Usted cuenta con la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales?

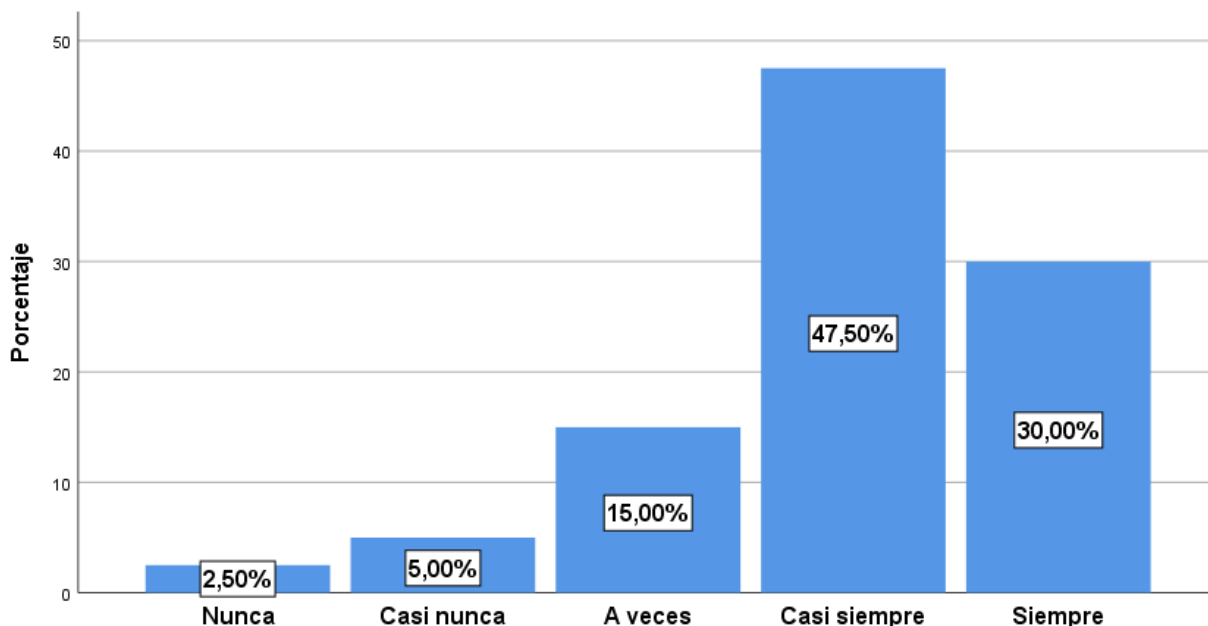
Tabla 19

Porcentaje estadístico de la pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	A veces	6	15,0	15,0	22,5
	Casi siempre	19	47,5	47,5	70,0
	Siempre	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 15

Item 10: ¿Usted cuenta con la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales?



Como se observa en la tabla 19 y la figura 15 se observa que un 47.5% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió nunca. Las respuestas muestran una notable

adaptabilidad en los encuestados, ya que la mayoría selecciono casi siempre, es decir tienen una capacidad para ajustarse a diversas tareas y situaciones.

Dimensión 3 de inteligencia emocional: Motivación

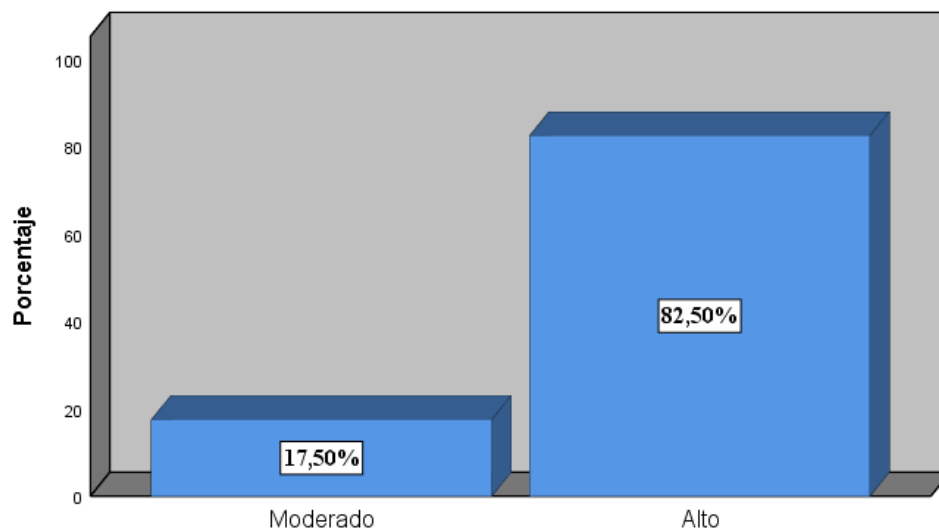
Tabla 20

Tabla de nivel para la dimensión motivación en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	7	17,5	17,5	17,5
	Alto	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 16

Histograma de nivel para la dimensión motivación en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 20 y la figura número 16, se visualiza una frecuencia de 7 para los valores moderado y un 33 para alto, también se observa que un 17.5% de los encuestados exhiben en un nivel de motivación moderada. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 82.5% manifiestan un nivel de motivación alta.

La dimensión motivación abarca los indicadores reflejados en los siguientes ítems:

Indicador - Colaboración

Pregunta 11: ¿Contribuye usted con sus compañeros en el desempeño de sus actividades?

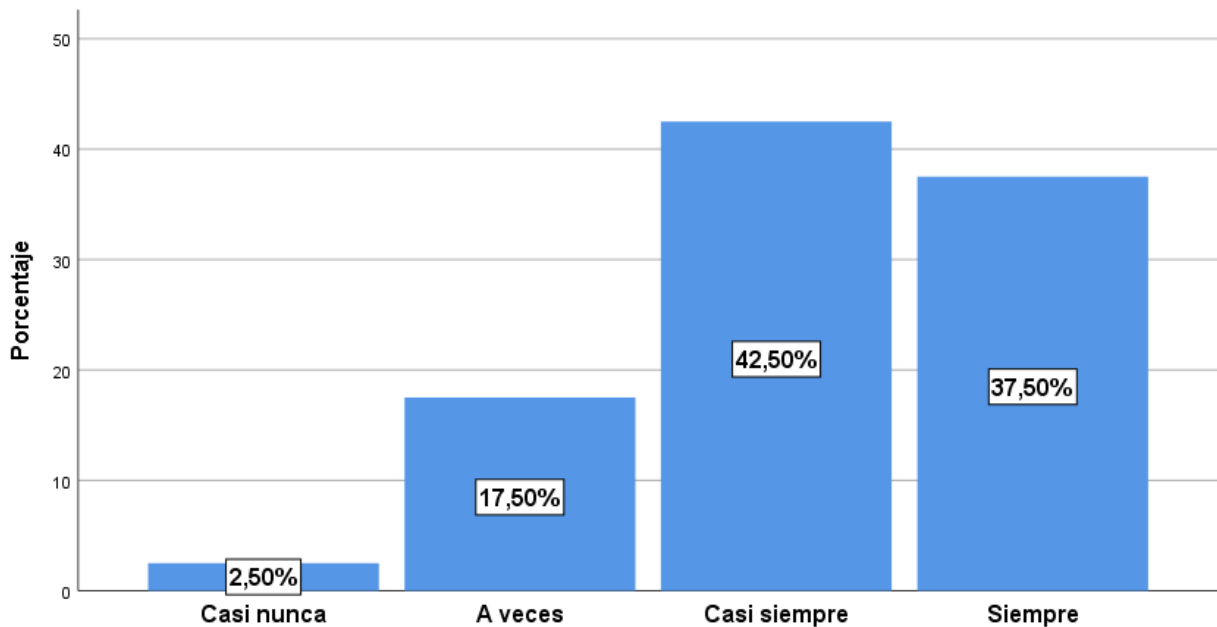
Tabla 21

Porcentaje estadístico de la pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	7	17,5	17,5	20,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 17

Item 11: ¿Contribuye usted con sus compañeros en el desempeño de sus actividades?



Como se observa en la tabla 21 y la figura 17 se observa que un 42.5% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Este resultado refleja que la mayoría de los empleados contribuyen constantemente al desempeño de sus compañeros. Esto sugiere un alto nivel de colaboración y motivación.

Pregunta 12: ¿Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales?

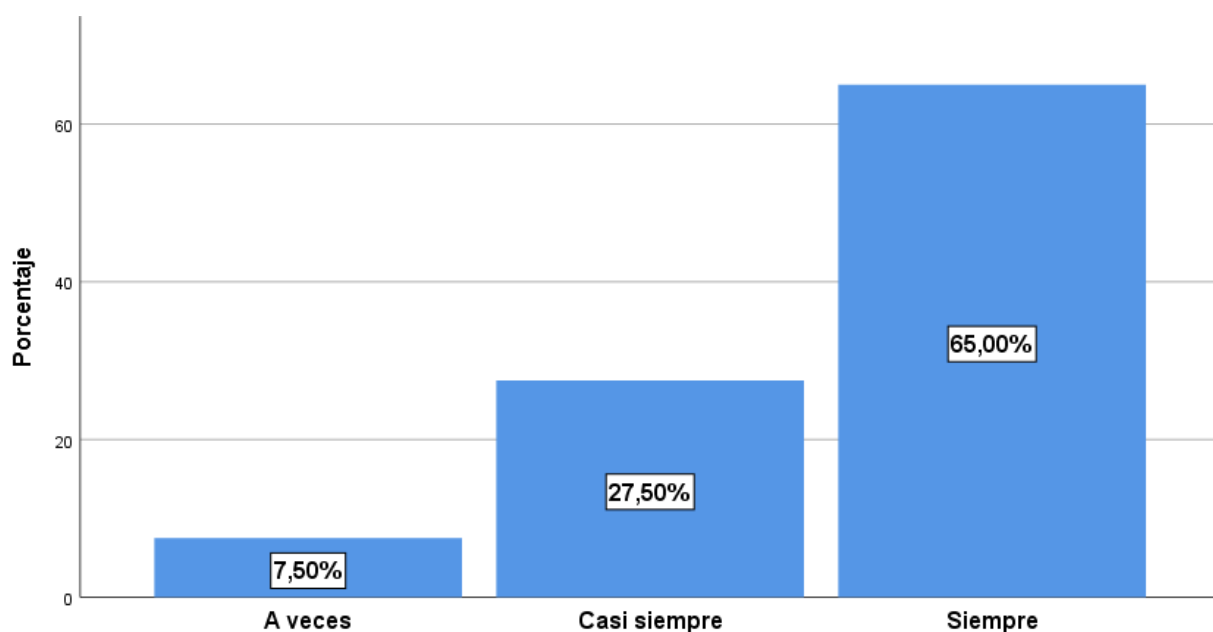
Tabla 22

Porcentaje estadístico de la pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	7,5	7,5	7,5
	Casi siempre	11	27,5	27,5	35,0
	Siempre	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 18

Item 12: ¿Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales?



Como se observa en la tabla 22 y la figura 18 se observa que un 65% de los encuestados respondió siempre y un 7.5% respondió a veces. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados experimentan un alto grado de motivación al lograr sus metas individuales como grupales dentro del área donde trabajan desempeñando su labor.

Indicador - Iniciativa

Pregunta 13: ¿Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa?

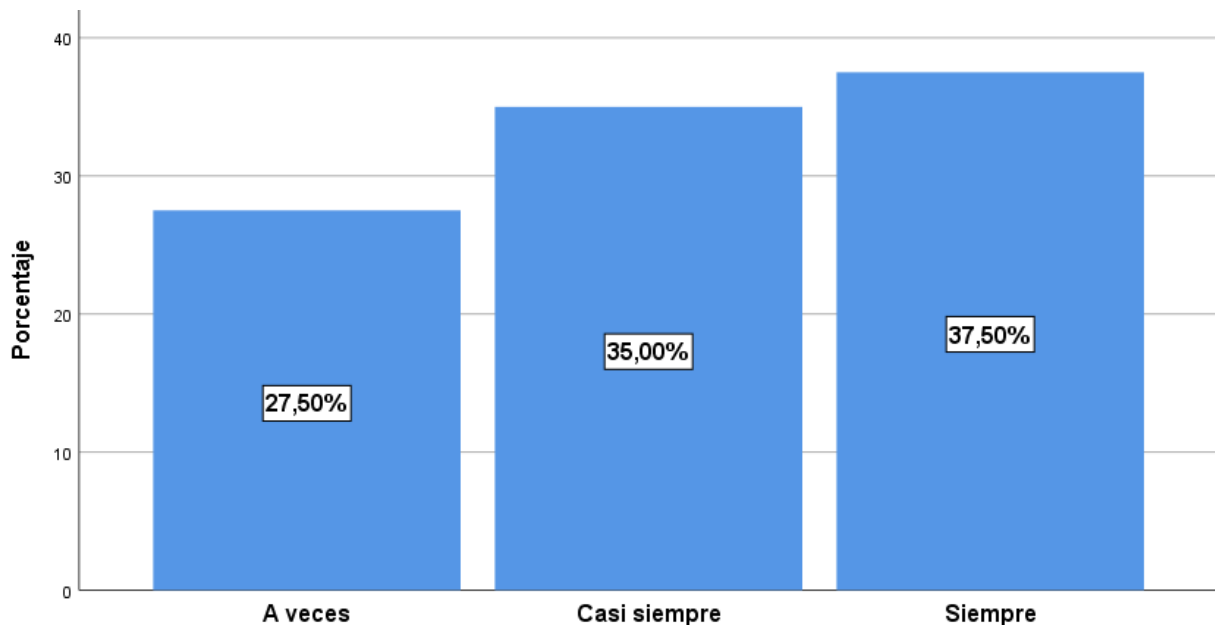
Tabla 23

Porcentaje estadístico de la pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	27,5	27,5	27,5
	Casi siempre	14	35,0	35,0	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 19

Item 13: ¿Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa?



Como se observa en la tabla 23 y la figura 19 se observa que un 37.5% de los encuestados respondió siempre y un 27.5% respondió a veces. Lo que sugiere es que la mayoría de los encuestados se muestran altamente motivados para realizar su trabajo sin depender de recompensas externas donde el entusiasmo y el compromiso hacia las tareas cotidianas impulsan su excelencia.

Pregunta 14: ¿Está dispuesto a tomar la iniciativa para abordar problemas sin esperar a que se lo pidan?

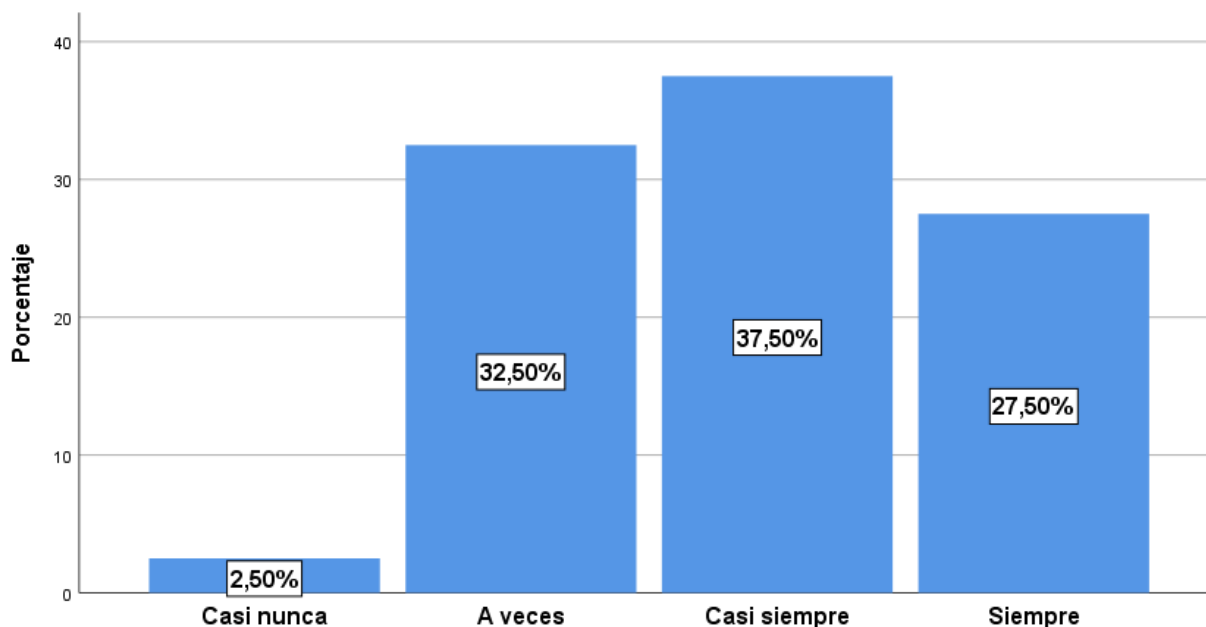
Tabla 24

Porcentaje estadístico de la pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	13	32,5	32,5	35,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	72,5
	Siempre	11	27,5	27,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 20

Item 14: ¿Está dispuesto a tomar la iniciativa para abordar problemas sin esperar a que se lo



Como se observa en la tabla 24 y la figura 20 se observa que un 37.5% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Este resultado demuestra una motivación sólida en la mayoría de los encuestados ya que están dispuestos a tomar la iniciativa en la resolución de problemas sin necesidad de ser instantáneos

Indicador - Compromiso

Pregunta 15: ¿Se siente usted seguro al desarrollar sus actividades en el trabajo?

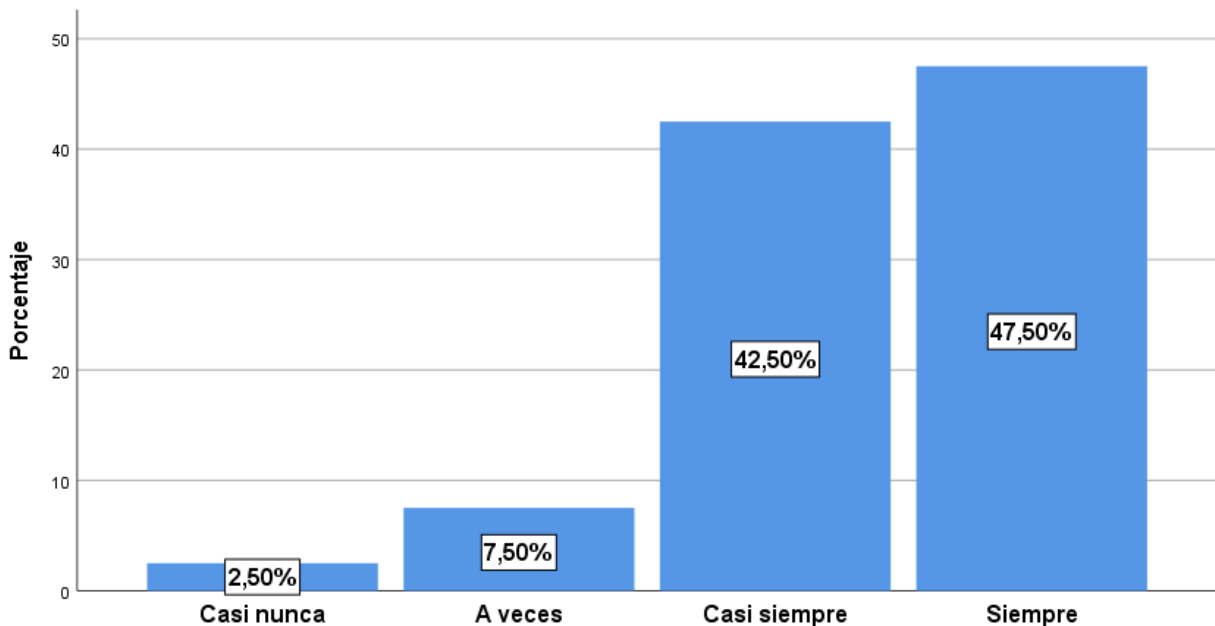
Tabla 25

Porcentaje estadístico de la pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	52,5
	Siempre	19	47,5	47,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 21

Item 15: ¿Se siente usted seguro al desarrollar sus actividades en el trabajo?



Como se observa en la tabla 25 y la figura 21 se observa que un 47.5% de los encuestados respondió siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Se muestra que la mayoría de los encuestados refleja un alto nivel de compromiso en su trabajo, lo que promueve el entusiasmo y la motivación de seguir laborando dentro de la compañía.

Pregunta 16: ¿Busca usted soluciones de manera segura cuando se presentan problemas en su trabajo?

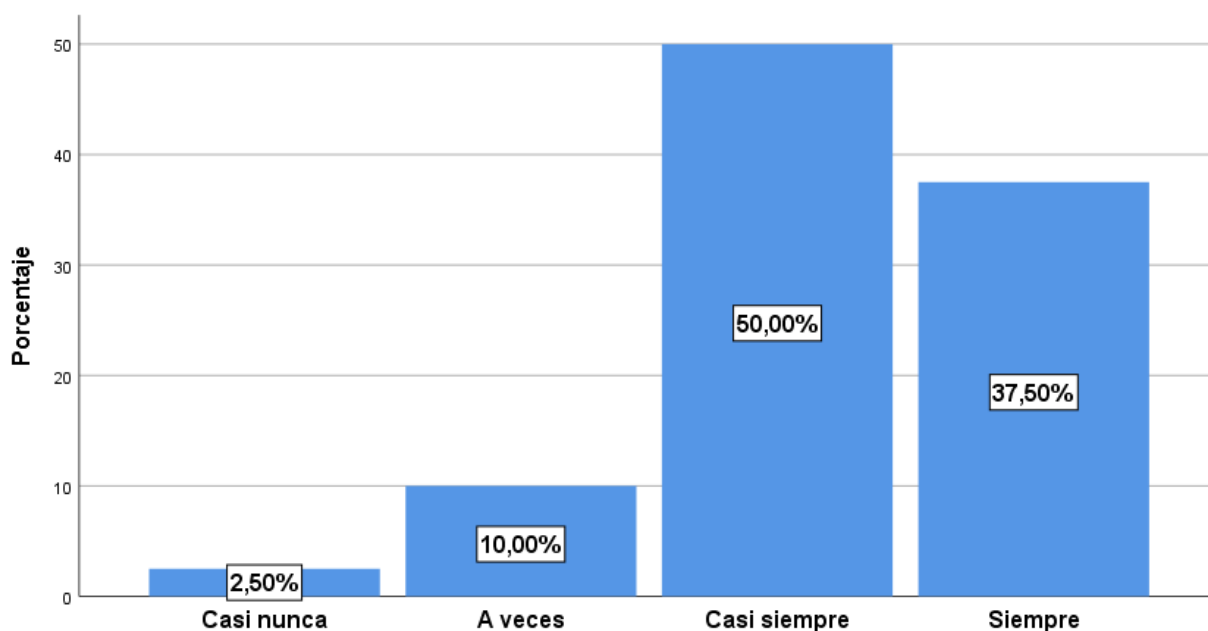
Tabla 26

Porcentaje estadístico de la pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	4	10,0	10,0	12,5
	Casi siempre	20	50,0	50,0	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 22

Item 16: ¿Busca usted soluciones de manera segura cuando se presentan problemas en su



Como se observa en la tabla 26 y la figura 22 se observa que un 50% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Los resultados de los encuestados destacan un alto compromiso en la búsqueda de soluciones laborales de manera segura cuando se presentan problemas en el centro de trabajo.

Dimensión 4 de inteligencia emocional: Relaciones Interpersonales

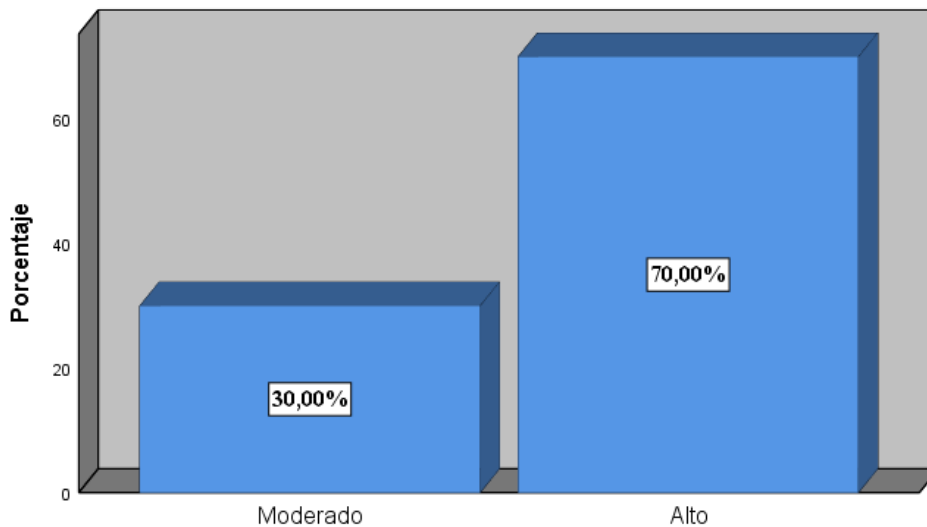
Tabla 27

Tabla de nivel para la dimensión relaciones interpersonales en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	12	30,0	30,0	30,0
	Alto	28	70,0	70,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 23

Histograma de nivel para la dimensión relaciones interpersonales en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 27 y la figura número 23, se visualiza una frecuencia de 12 para los valores moderado y un 28 para alto, también se observa que un 30.0% de los encuestados exhiben en un nivel de relacionamiento interpersonal moderado. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 70.0% manifiestan un nivel de relacionamiento interpersonal alto.

La dimensión relaciones interpersonales abarca los indicadores reflejados en los siguientes ítems:

Indicador- Ayuda a los demás

Pregunta 17: ¿Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo?

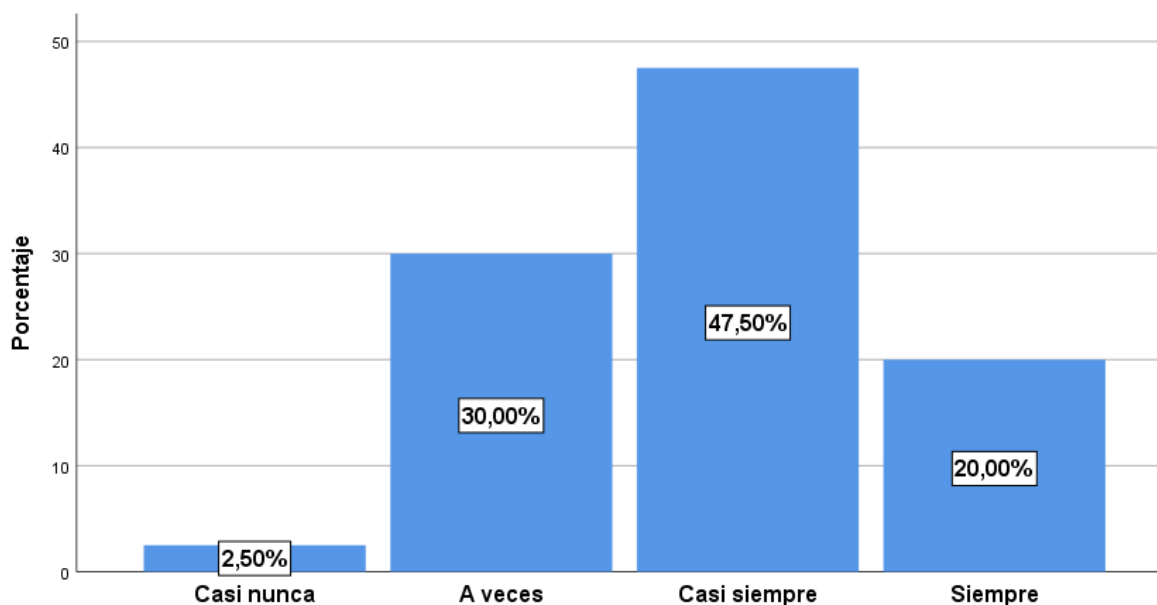
Tabla 28

Porcentaje estadístico de la pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	12	30,0	30,0	32,5
	Casi siempre	19	47,5	47,5	80,0
	Siempre	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 24

Item 17: ¿Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo



Como se observa en la tabla 28 y la figura 24 se observa que un 47.5% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Asimismo, se muestra que la mayoría de los encuestados poseen una habilidad notable en ayudar a sus compañeros y a comprender sus necesidades y preocupaciones.

Pregunta 18: ¿Apoya usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad?

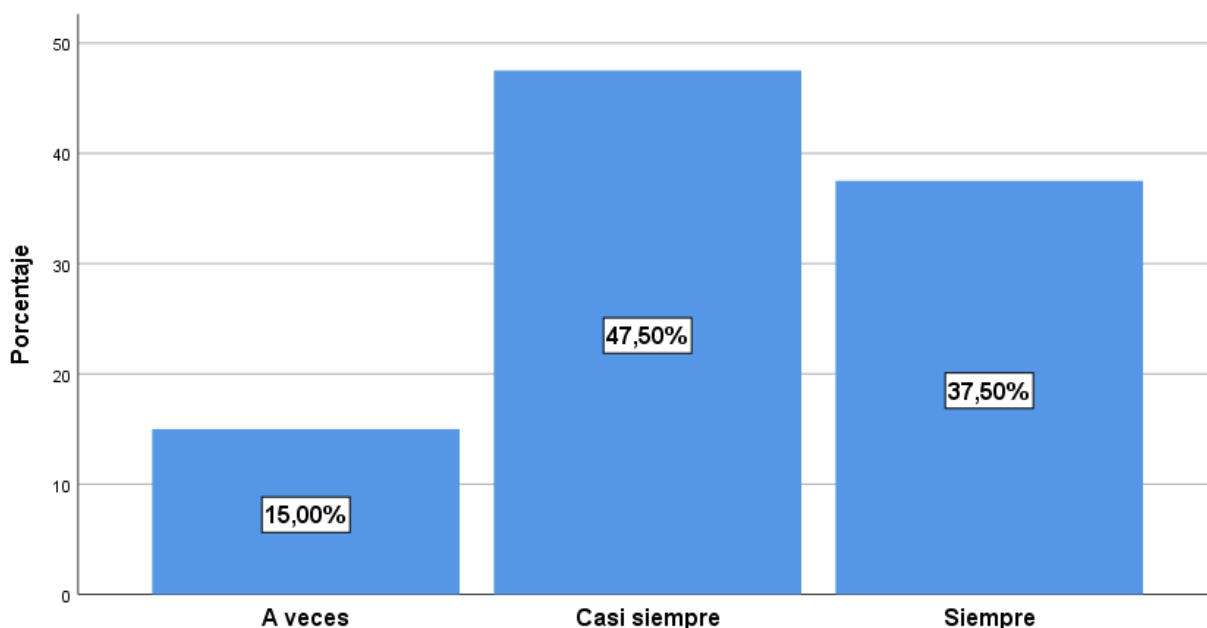
Tabla 29

Porcentaje estadístico de la pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	19	47,5	47,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 25

Item 18: ¿Apoya usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna



Como se observa en la tabla 29 y la figura 25 se observa que un 47.5% de los encuestados respondió casi siempre y un 15% respondió a veces. Se sugiere que los encuestados en su mayoría apoya a su compañero de trabajo, demostrando ayuda y trabajo en equipo ante alguna dificultad en el área de trabajo.

Indicador – Empatía

Pregunta 19: ¿Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar confianza en los demás?

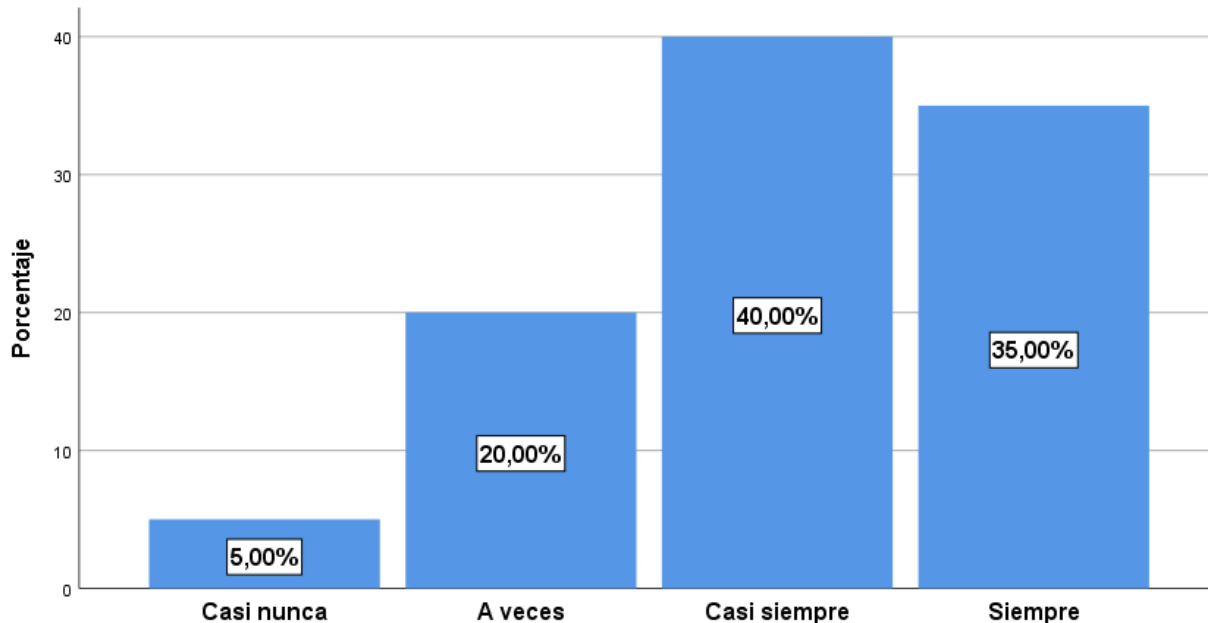
Tabla 30

Porcentaje estadístico de la pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,0	5,0	5,0
	A veces	8	20,0	20,0	25,0
	Casi siempre	16	40,0	40,0	65,0
	Siempre	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 26

Item 19: ¿Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar confianza en los demás?



Como se observa en la tabla 30 y la figura 26 se observa que un 40% de los encuestados respondió casi siempre y un 5% respondió casi nunca. En su mayoría los encuestados demuestran relativamente su apoyo y empatía hacia sus compañeros de trabajo haciendo las relaciones interpersonales más amenas, generando confianza e inspiración en el área.

Pregunta 20: ¿Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión?

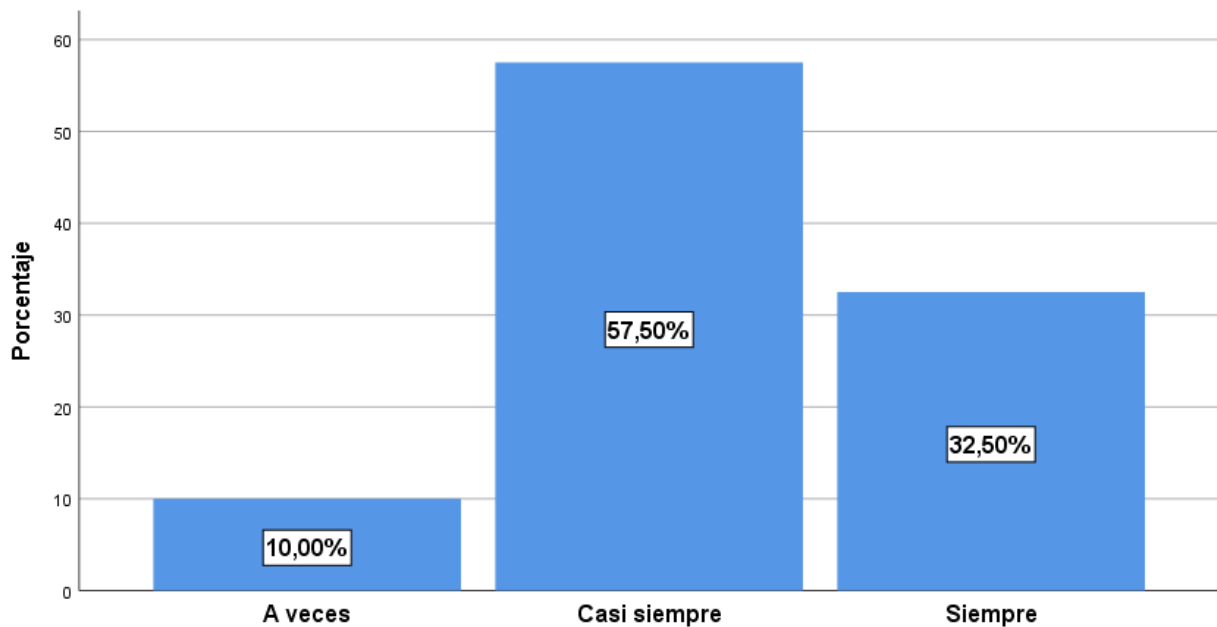
Tabla 31

Porcentaje estadístico de la pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	23	57,5	57,5	67,5
	Siempre	13	32,5	32,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 27

Item 20: ¿Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión?



Como se observa en la tabla 31 y la figura 27 se observa que un 57.5% de los encuestados respondió casi siempre y un 10% respondió a veces. Como se muestra en el grafico más del 90% es certero que muestre cierta apreciación positiva ante alguna opinión de algún compañero, antes de tomar alguna decisión de suma relevancia.

Variable 2: Desempeño Laboral

Análisis de desempeño laboral en la empresa Numay

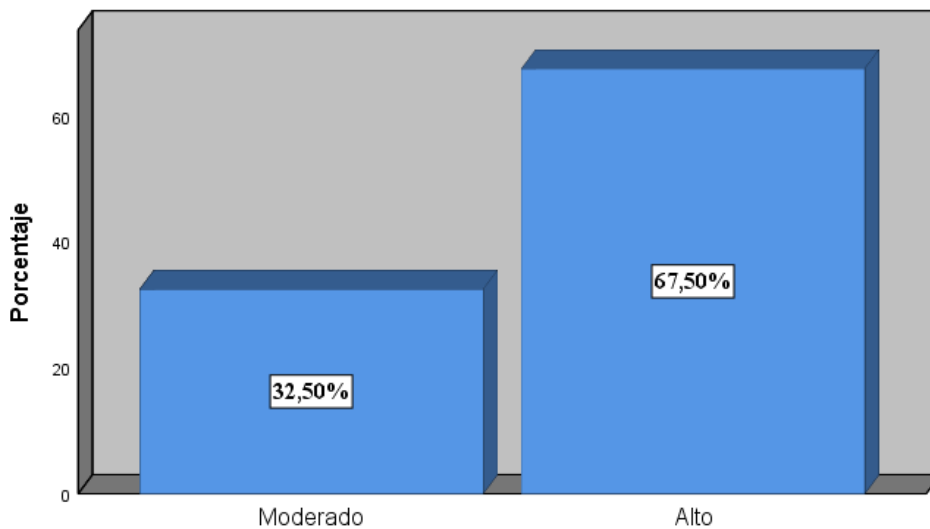
Tabla 32

Tabla de nivel en la variable 2, Desempeño laboral en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	13	32,5	32,5	32,5
	Alto	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 28

Histograma de nivel en la variable 1, inteligencia emocional en los encuestados del área de ventas de la empresa Numa



En el análisis de los datos representados en la tabla número 32 y la figura número 28, se visualiza una frecuencia de 13 para los valores moderado y un 27 para alto, también se observa que un 32.5% de los encuestados exhiben en un nivel de desempeño laboral moderado. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 67.5% manifiestan un nivel de desempeño laboral alto.

Dimensión 1 de desempeño laboral: Calidad de trabajo

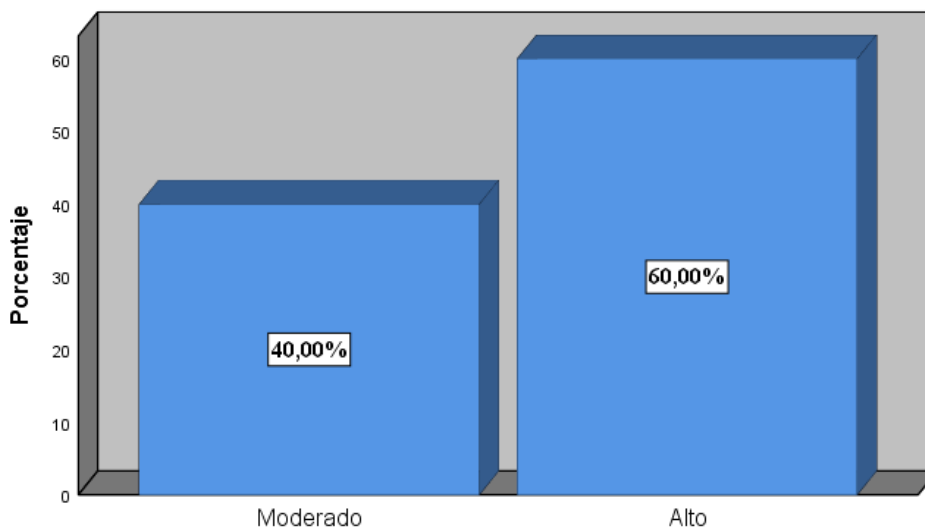
Tabla 33

Tabla de nivel para la dimensión Calidad de trabajo en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	16	40,0	40,0	40,0
	Alto	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 29

Histograma de nivel para la dimensión Calidad de trabajo en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 33 y la figura número 29, se visualiza una frecuencia de 16 para los valores moderado y un 24 para alto, también se observa que un 40.0% de los encuestados exhiben en un nivel calidad de trabajo moderado. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 60.0% manifiestan un nivel de calidad de trabajo alto

La dimensión calidad de trabajo abarca los indicadores reflejados en los siguientes

ítems:

Indicador- Producción

Pregunta 21: ¿Mantiene usted un ritmo de trabajo sostenido?

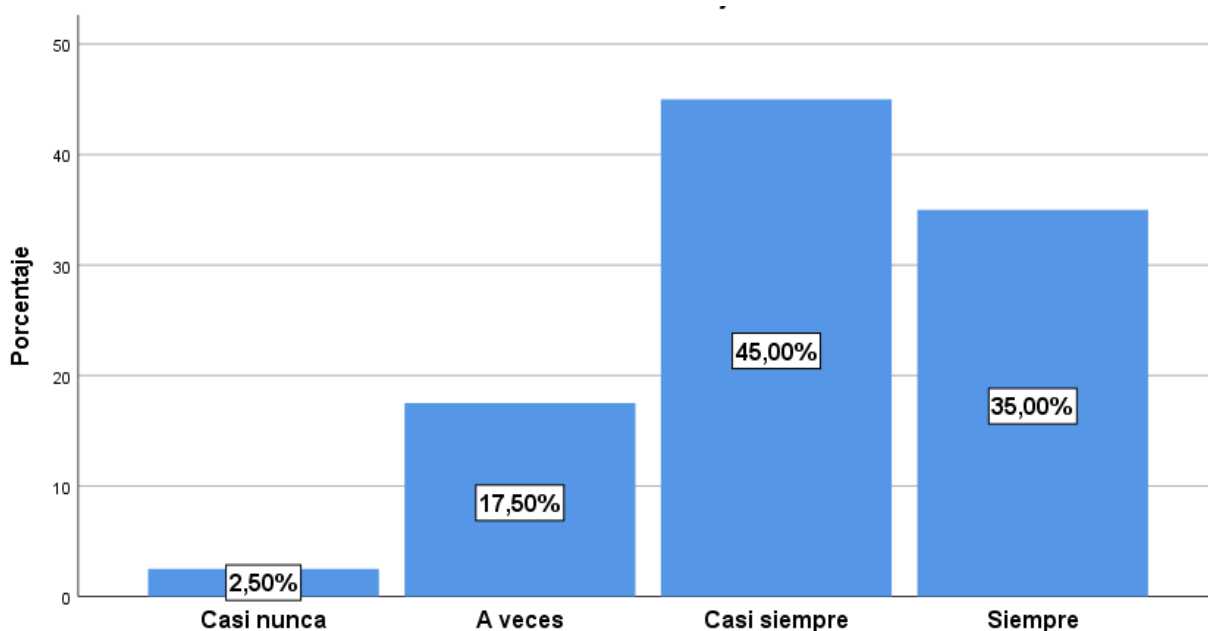
Tabla 34

Porcentaje estadístico de la pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	7	17,5	17,5	20,0
	Casi siempre	18	45,0	45,0	65,0
	Siempre	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 30

Item 21: ¿Mantiene usted un ritmo de trabajo sostenido?



Como se observa en la tabla 34 y la figura 30 se observa que un 45% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Esto muestra que la mayoría mantiene un ritmo de trabajo sostenido, lo que sugiere un alto nivel de calidad.

Pregunta 22: ¿Considera usted que comete errores en sus actividades laborales?

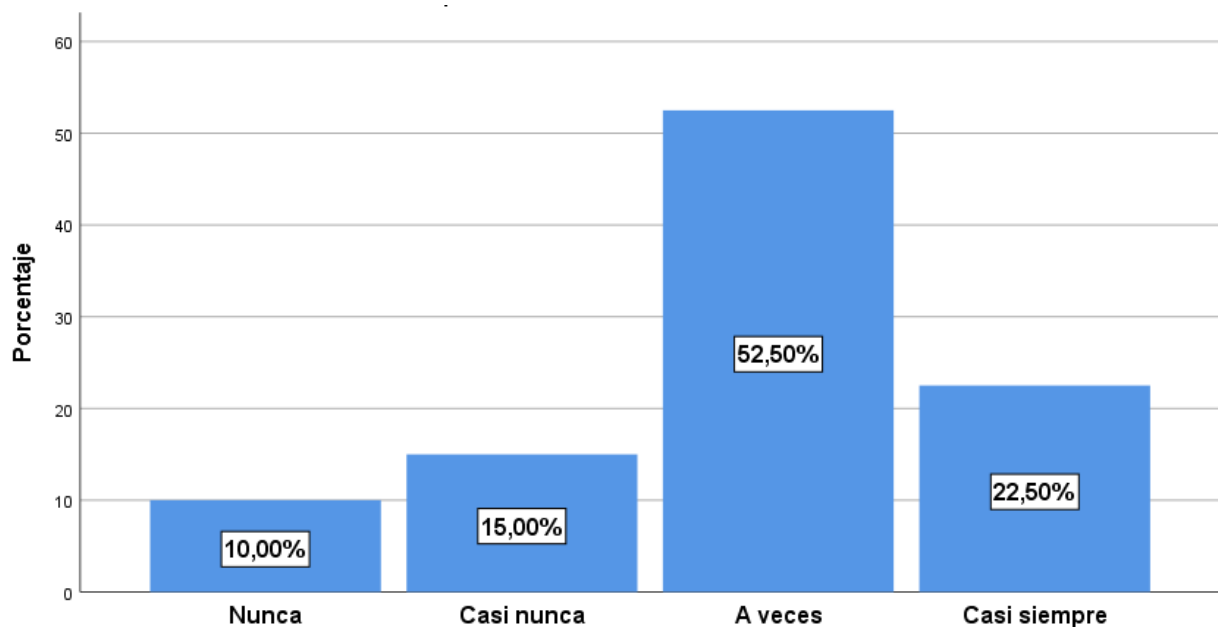
Tabla 35

Porcentaje estadístico de la pregunta 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	15,0	15,0	25,0
	A veces	21	52,5	52,5	77,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 31

Item 22: ¿Considera usted que comete errores en sus actividades laborales



Como se observa en la tabla 35 y la figura 31 se observa que un 52.5% de los encuestados respondió a veces y un 10% respondió nunca. En su mayoría de los encuestados consideran que cometen errores en sus actividades laborales. Esta percepción podría influir en la calidad de trabajo y producción, ya que el reconocimiento de errores puede llevar a mejorar cada vez más y así mejorar la calidad y la eficiencia en el trabajo.

Indicador- Satisfacción

Pregunta 23: ¿Utiliza sus conocimientos adquiridos al realizar su trabajo?

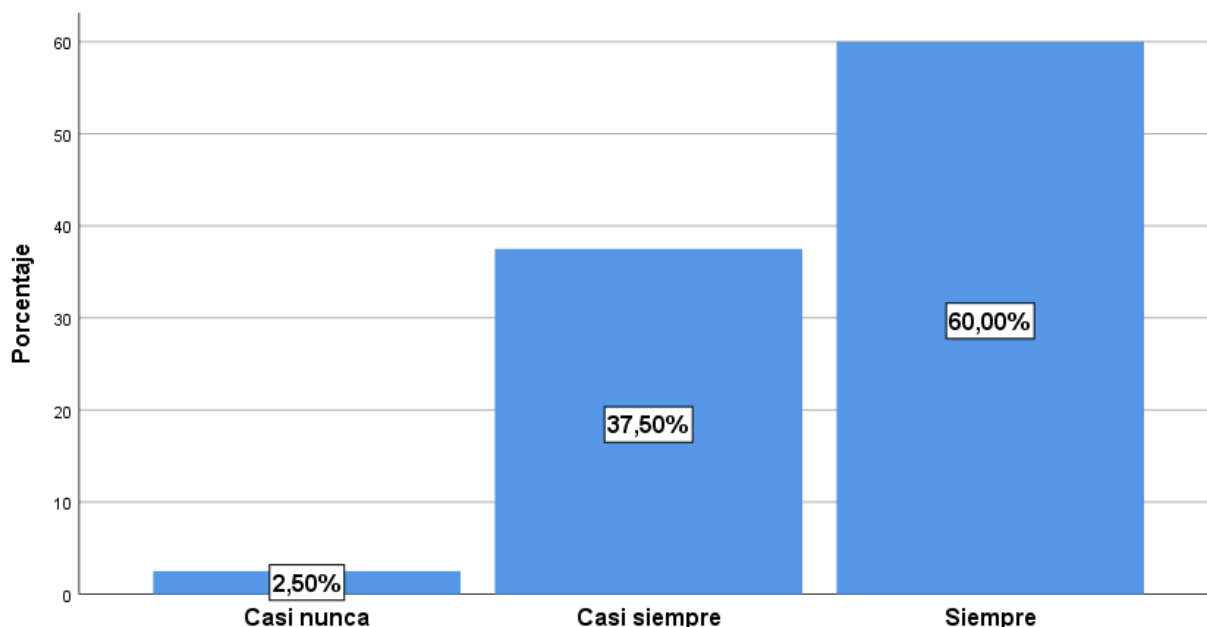
Tabla 36

Porcentaje estadístico de la pregunta 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	15	37,5	37,5	40,0
	Siempre	24	60,0	60,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 32

Item 23: ¿Utiliza sus conocimientos adquiridos al realizar su trabajo?



Como se observa en la tabla 36 y la figura 32 se observa que un 60% de los encuestados respondió siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Casi todos los encuestados informa que utiliza sus conocimientos adquiridos al realizar su trabajo, un uso activo de los conocimientos adquiridos puede estar relacionado con la satisfacción por el uso de sus habilidades y conocimientos adquiridos que podrían contribuir a resultados más satisfactorios.

Pregunta 24: ¿Considera usted que el trabajo que realiza es interesante?

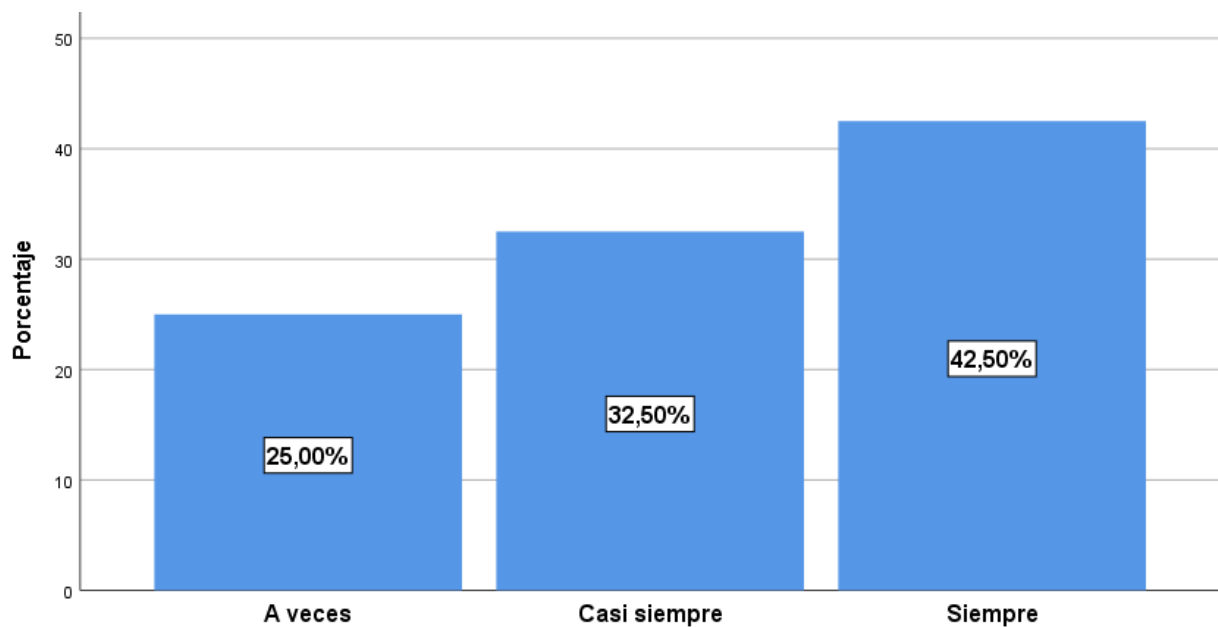
Tabla 37

Porcentaje estadístico de la pregunta 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	13	32,5	32,5	57,5
	Siempre	17	42,5	42,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 33

Item 24: ¿Considera usted que el trabajo que realiza es interesante?



Como se observa en la tabla 37 y la figura 33 se observa que un 42.5% de los encuestados respondió siempre y un 25% respondió a veces. La percepción del trabajo de los encuestados demuestra que es interesante, esta percepción positiva de la interesante naturaleza del trabajo podría influir en la calidad de trabajo, ya que suele asociarse con mayor compromiso y con la satisfacción en el entorno laboral.

Dimensión 2 de desempeño laboral: Cantidad de trabajo

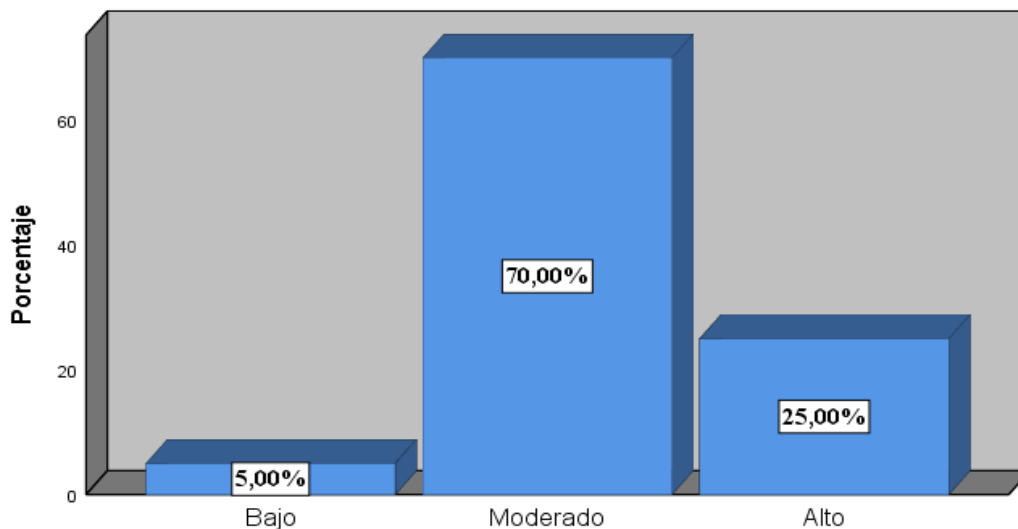
Tabla 38

Tabla de nivel para la dimensión Cantidad de trabajo en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Moderado	28	70,0	70,0	75,0
	Alto	10	25,0	25,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 34

Histograma de nivel para la dimensión Cantidad de trabajo en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 38 y la figura número 34, se visualiza una frecuencia baja de 5, para los valores moderado un 28 y un 10 para alto, también se observa que un 5.0% de los encuestados exhiben en un nivel de cantidad de trabajo bajo. El 25.0% manifiestan un nivel de cantidad de trabajo alto. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 70.0% manifiestan un nivel de cantidad de trabajo moderado.

La dimensión cantidad de trabajo abarca los indicadores reflejados en los siguientes

ítems:

Indicador – Productividad

Pregunta 25: ¿Comienza a trabajar inmediatamente ni bien llega a la empresa?

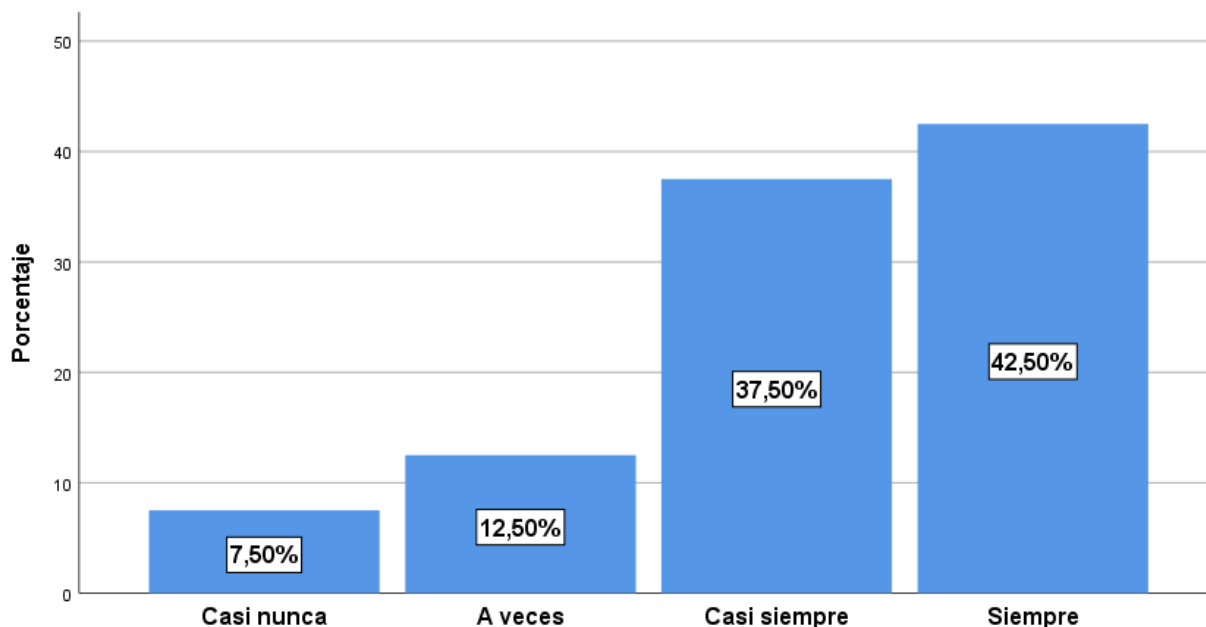
Tabla 39

Porcentaje estadístico de la pregunta 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,5	7,5	7,5
	A veces	5	12,5	12,5	20,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	57,5
	Siempre	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 35

Item 25: ¿Comienza a trabajar inmediatamente ni bien llega a la empresa?



Como se observa en la tabla 39 y la figura 35 se observa que un 42.5% de los encuestados respondió siempre y un 7.5% respondió casi nunca. El que la mayoría de los encuestados

comience a trabajar inmediatamente al llegar a la empresa puede relacionarse con una mayor cantidad de trabajo y por ende una mayor productividad.

Pregunta 26: ¿Considera usted que le lleva bastante tiempo realizar su trabajo asignado?

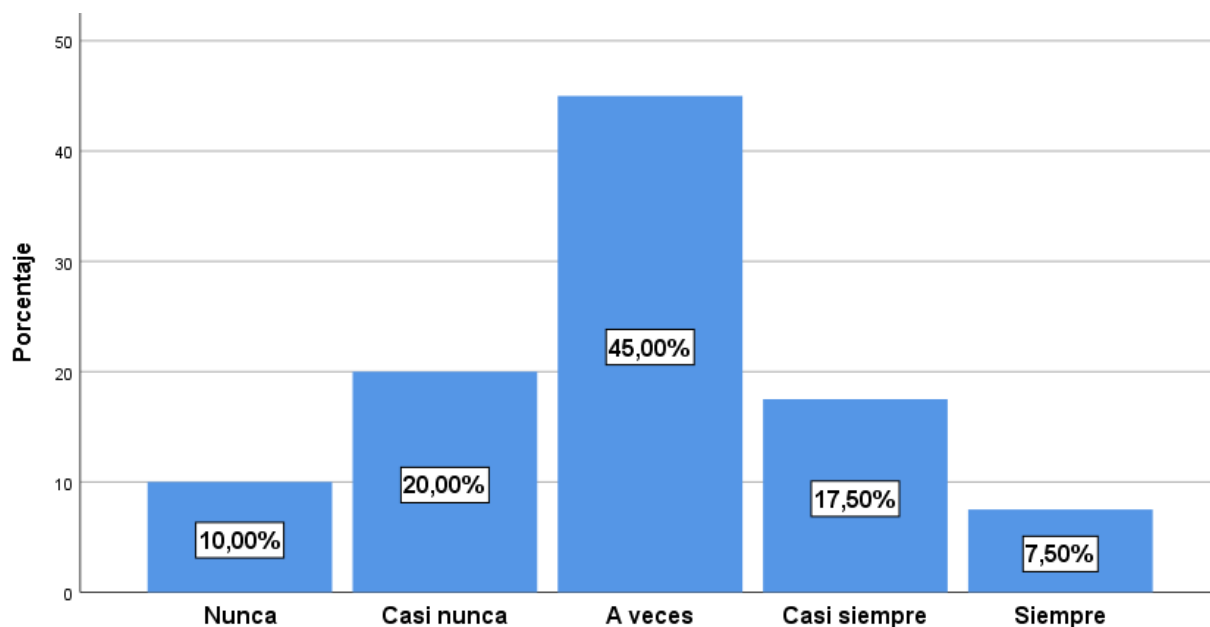
Tabla 40

Porcentaje estadístico de la pregunta 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	8	20,0	20,0	30,0
	A veces	18	45,0	45,0	75,0
	Casi siempre	7	17,5	17,5	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 36

Item 26: ¿Considera usted que le lleva bastante tiempo realizar su trabajo asignado?



Como se observa en la tabla 40 y la figura 46 se observa que un 45% de los encuestados respondió a veces y un 7.5% respondió siempre. El 45% de los encuestados considera que a

veces su trabajo asignado lleva bastante tiempo, sin embargo, es bueno ver que un porcentaje mayor del 25% casi siempre o siempre encuentra su trabajo manejable en términos de tiempo.

Indicador – Rendimiento

Pregunta 27: ¿Trabaja sin interrupciones durante todo el horario laboral?

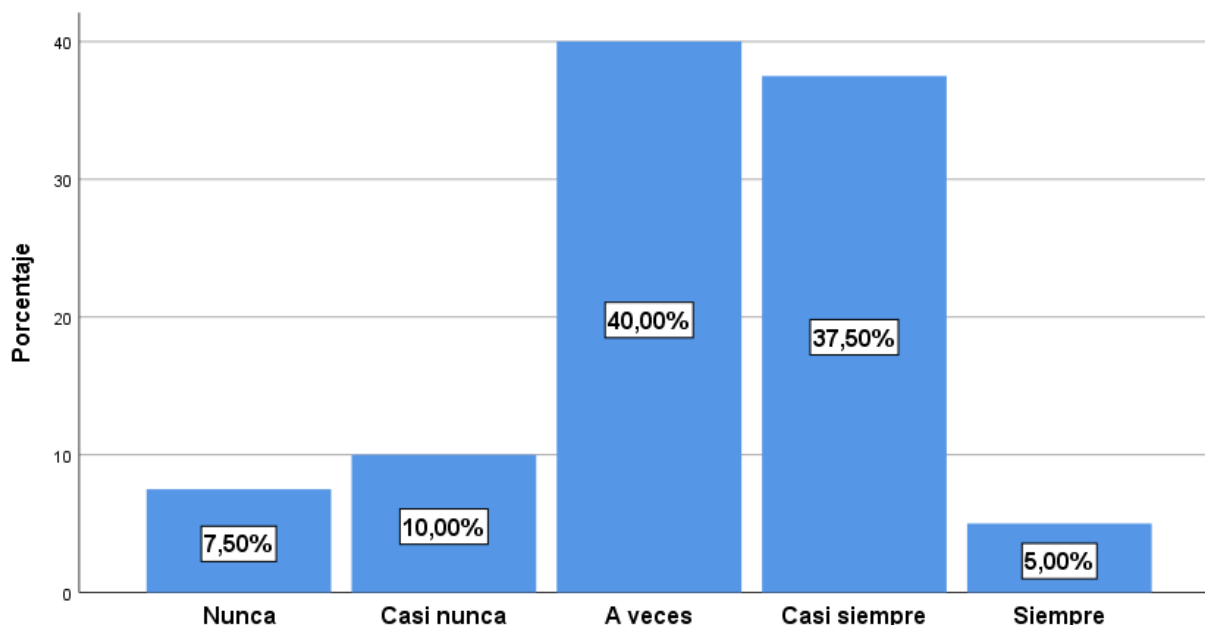
Tabla 41

Porcentaje estadístico de la pregunta 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	17,5
	A veces	16	40,0	40,0	57,5
	Casi siempre	15	37,5	37,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 37

Item 27: ¿Trabaja sin interrupciones durante todo el horario laboral?



Como se observa en la tabla 41 y la figura 37 se observa que un 40% de los encuestados respondió a veces y un 5% respondió siempre. La mayoría de los encuestados (40%) a veces experimentan interrupciones durante su horario laboral. Esto sugiere que las distracciones

pueden afectar el flujo de trabajo, pero más del 37.5% casi siempre trabaja sin interrupciones lo que puede influir en un mejor rendimiento laboral.

Pregunta 28: ¿Se siente usted motivado al realizar sus actividades laborales monótonas?

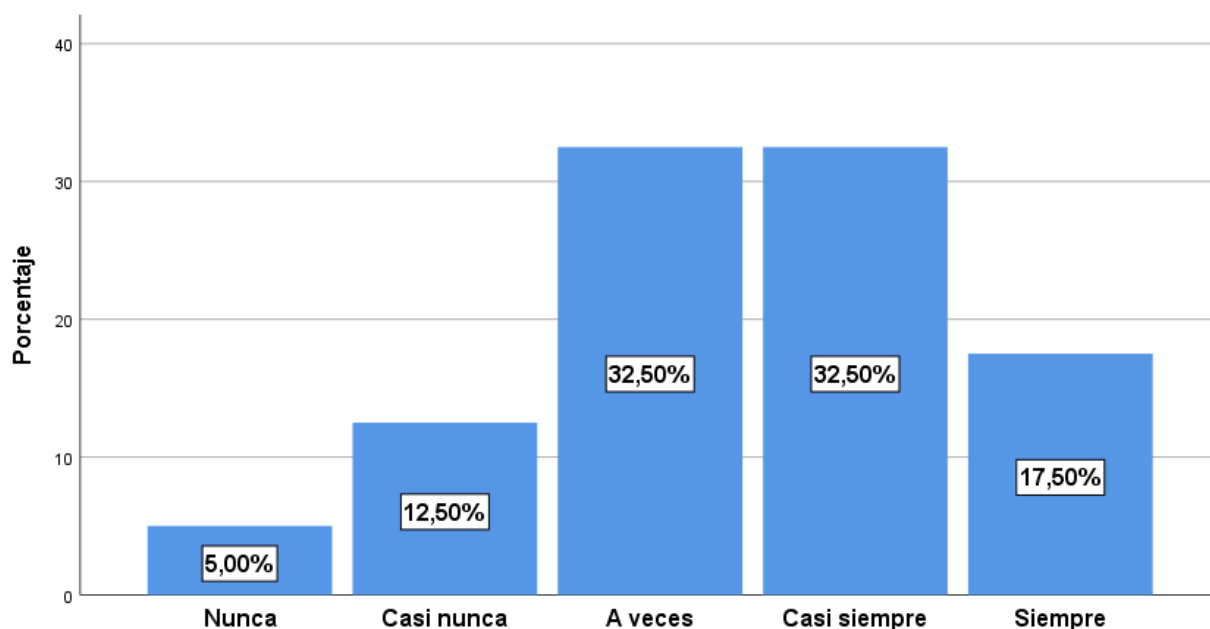
Tabla 42

Porcentaje estadístico de la pregunta 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	5	12,5	12,5	17,5
	A veces	13	32,5	32,5	50,0
	Casi siempre	13	32,5	32,5	82,5
	Siempre	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 38

Item 28: ¿Se siente usted motivado al realizar sus actividades laborales monótonas?



Como se observa en la tabla 42 y la figura 38 se observa que un 32.5% de los encuestados respondió a veces al igual que casi siempre y un 5% respondió nunca. Los datos reflejan que la motivación para realizar actividades monótonas varía significativamente, el 32.5% demuestra

que a veces encuentra motivación, otro grupo similar casi siempre lo hace con entusiasmo, pero hay un 5% con poca motivación, esto puede influir en su rendimiento en las tareas monótonas.

Dimensión 3 de desempeño laboral: Asistencia y puntualidad

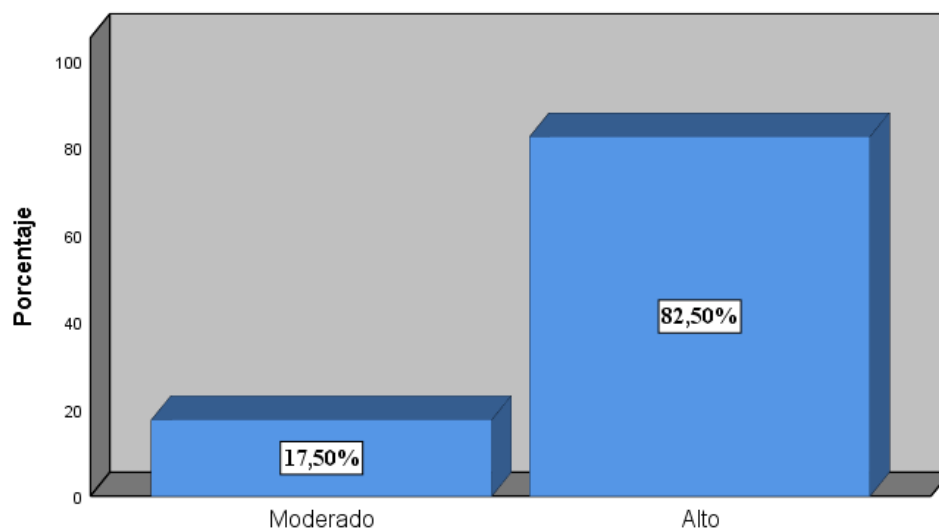
Tabla 43

Tabla de nivel para la dimensión Asistencia y puntualidad en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	7	17,5	17,5	17,5
	Alto	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 39

Histograma de nivel para la dimensión Asistencia y puntualidad en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 43 y la figura número 39, se visualiza una frecuencia de 7 para los valores moderado y un 33 para alto, también se observa que un 17.5% de los encuestados exhiben en un nivel asistencia y puntualidad moderada. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 82.5% manifiestan un nivel asistencia y puntualidad alta.

La dimensión asistencia y puntualidad abarca los indicadores reflejados en los siguientes ítems:

Indicador - Responsabilidad

Pregunta 29: ¿A menudo falta a su centro laboral?

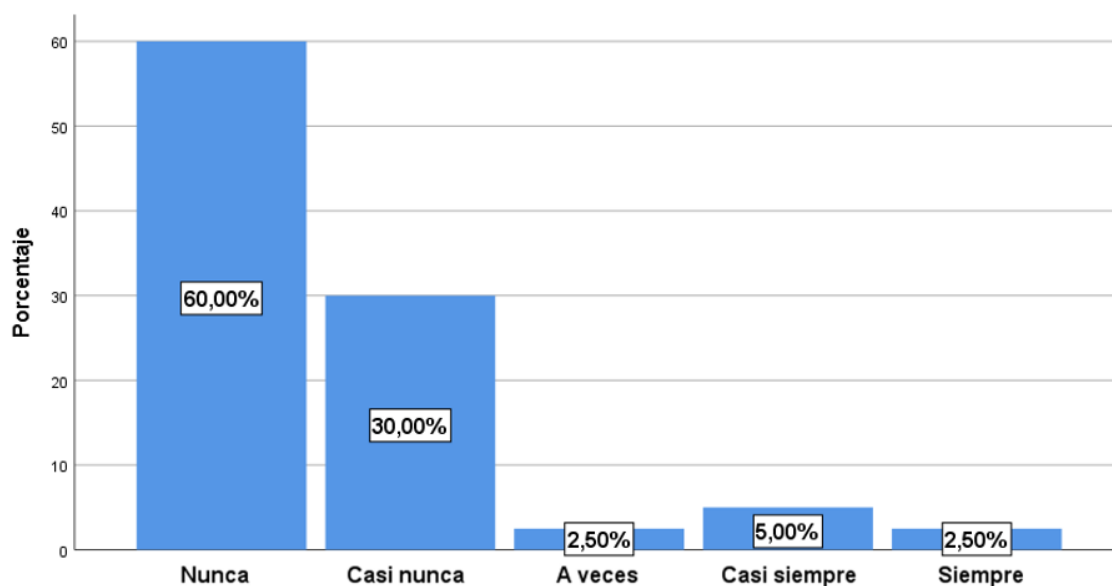
Tabla 44

Porcentaje estadístico de la pregunta 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	60,0	60,0	100,0
	Casi nunca	12	30,0	30,0	40,0
	A veces	1	2,5	2,5	10,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	7,5
	Siempre	1	2,5	2,5	2,5
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 40

Item 29: ¿A menudo falta a su centro laboral?



Como se observa en la tabla 44 y la figura 40 se observa que un 60% de los encuestados respondió nunca y un 2.5% respondió siempre. Los datos indican que la mayoría de los

encuestados (90%) muestran una alta asistencia y puntualidad, lo que refleja un alto nivel de responsabilidad en los roles laborales.

Pregunta 30: ¿Asiste puntualmente a su centro de trabajo?

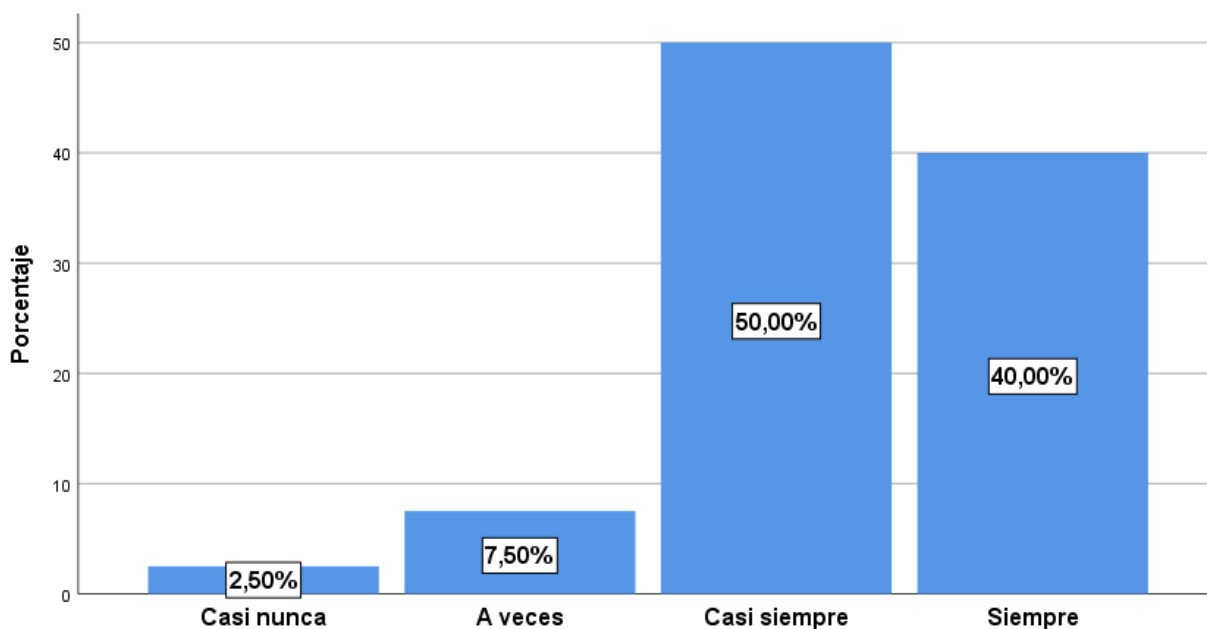
Tabla 45

Porcentaje estadístico de la pregunta 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	20	50,0	50,0	60,0
	Siempre	16	40,0	40,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 41

Item 30: ¿Asiste puntualmente a su centro de trabajo?



Como se observa en la tabla 45 y la figura 41 se observa que un 50% de los encuestados respondió casi siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Los datos indican que la mayoría de los encuestados (90%) tienden a asistir puntualmente al trabajo, lo que demuestra un alto nivel de responsabilidad en su desempeño laboral.

Indicador – Compromiso

Pregunta 31: ¿Te sientes bien realizando tus actividades en tu centro de trabajo?

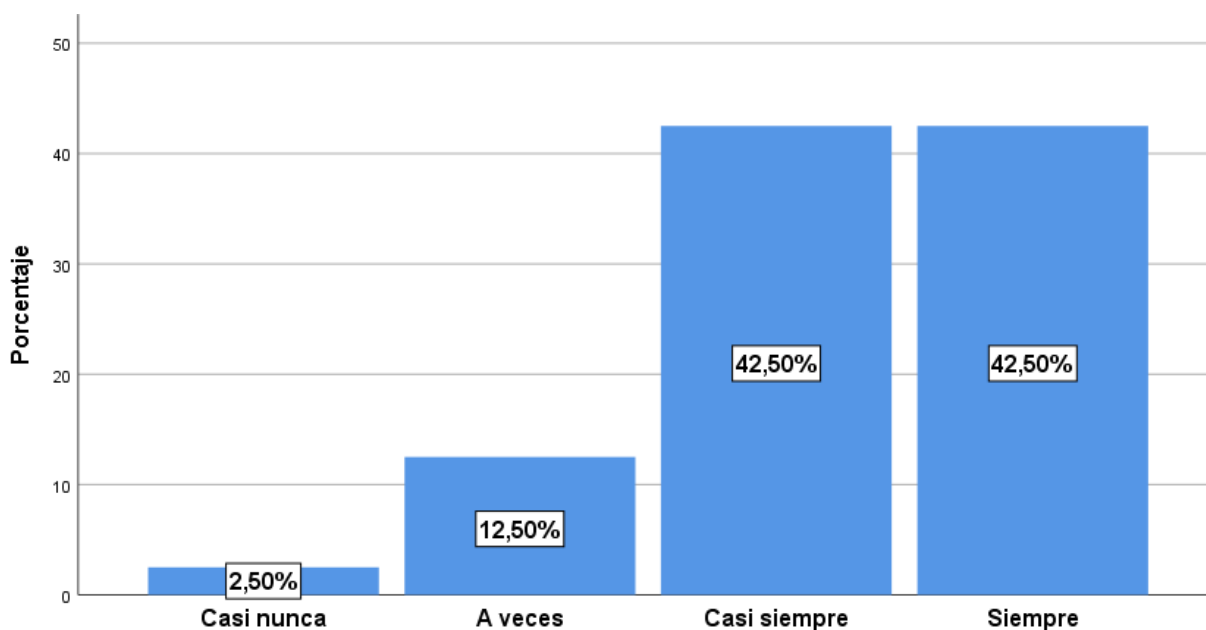
Tabla 46

Porcentaje estadístico de la pregunta 31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	5	12,5	12,5	15,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	57,5
	Siempre	17	42,5	42,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 42

Item 31: ¿Te sientes bien realizando tus actividades en tu centro de trabajo



Como se observa en la tabla 46 y la figura 42 se observa que un 42.5% de los encuestados respondió casi siempre al igual que siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados, informan sentirse bien realizando sus actividades en el centro de trabajo, esta actitud positiva sugiere un alto compromiso y buena disposición para asistir y cumplir con las tareas de manera puntual y responsable.

Pregunta 32: ¿Tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?

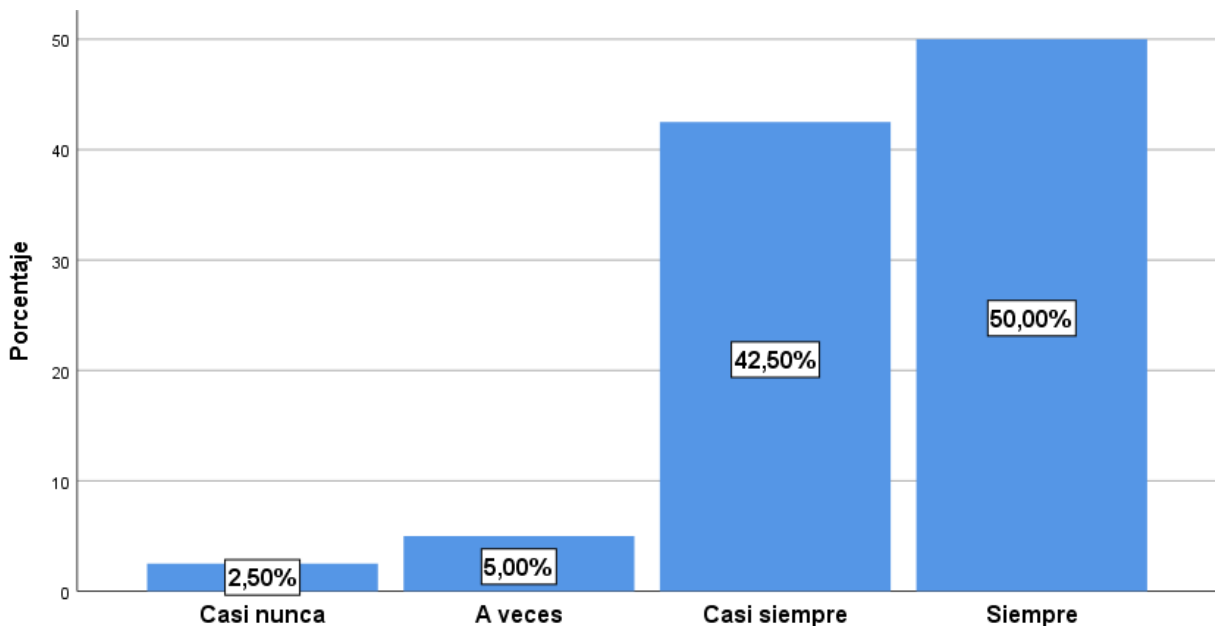
Tabla 47

Porcentaje estadístico de la pregunta 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	2	5,0	5,0	7,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	50,0
	Siempre	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 43

Item 32: ¿Tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?



Como se observa en la tabla 47 y la figura 43 se observa que un 50% de los encuestados respondió siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Los datos reflejan que la mayoría de los encuestados (92.5%) informan tener la oportunidad de hacer lo mejor posible en su trabajo cada día, esto indica un alto nivel de compromiso y un fuerte deseo de asistir y cumplir con sus responsabilidades de manera puntual.

Dimensión 4 de desempeño laboral: Contribución personal.

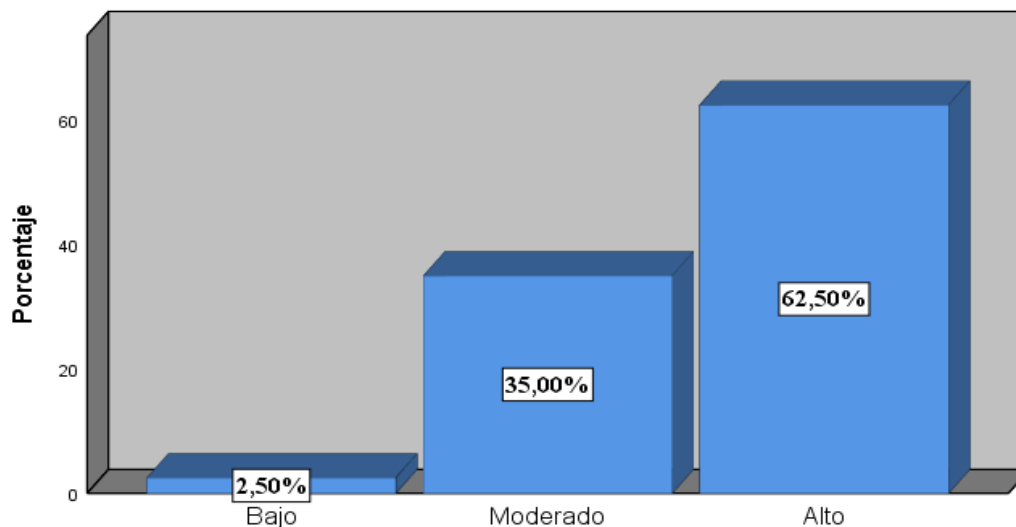
Tabla 48

Tabla de nivel para la dimensión Contribución personal en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Moderado	14	35,0	35,0	37,5
	Alto	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 44

Histograma de nivel para la dimensión Contribución personal en los encuestados del área de ventas de la empresa Numay



En el análisis de los datos representados en la tabla número 48 y la figura número 44, se visualiza una frecuencia baja de 1, para los valores moderado un 14 y un 25 para alto, también se observa que un 2.50% de los encuestados exhiben en un nivel de contribución personal bajo. El 35.0% manifiestan un nivel de contribución personal moderado. No obstante, es relevante señalar que la mayoría, aproximadamente el 62.5% manifiestan un nivel de contribución personal alto.

La dimensión contribución personal abarca los indicadores reflejados en los siguientes ítems:

Indicador – Innovación

Pregunta 33: ¿Propone usted nuevos métodos para la mejora de sus actividades?

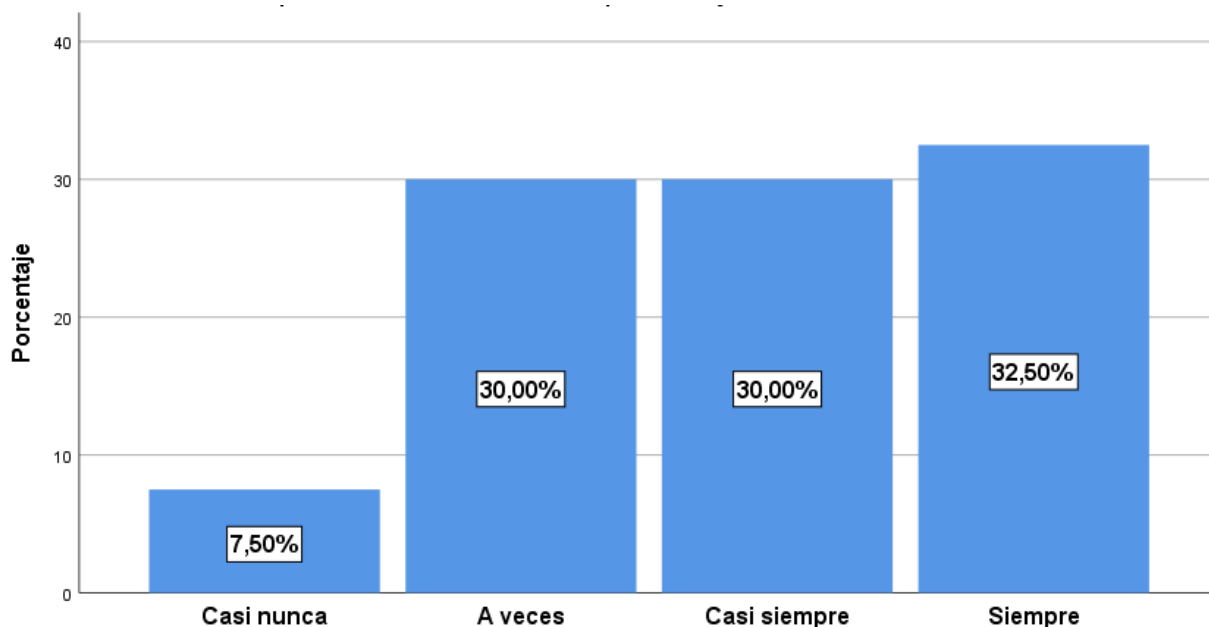
Tabla 49

Porcentaje estadístico de la pregunta 33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,5	7,5	7,5
	A veces	12	30,0	30,0	37,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	67,5
	Siempre	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 45

Item 33: ¿Propone usted nuevos métodos para la mejora de sus actividades



Como se observa en la tabla 49 y la figura 45 se observa que un 32.5% de los encuestados respondió siempre y un 7.5% respondió casi nunca. La mayoría propone nuevos métodos para mejorar sus actividades laborales, esto refleja una significativa contribución personal y una disposición a la innovación ya que aportan sus ideas para el mejoramiento continuo de las tareas.

Pregunta 34: ¿Busca constantemente optimizar los procesos de sus actividades?

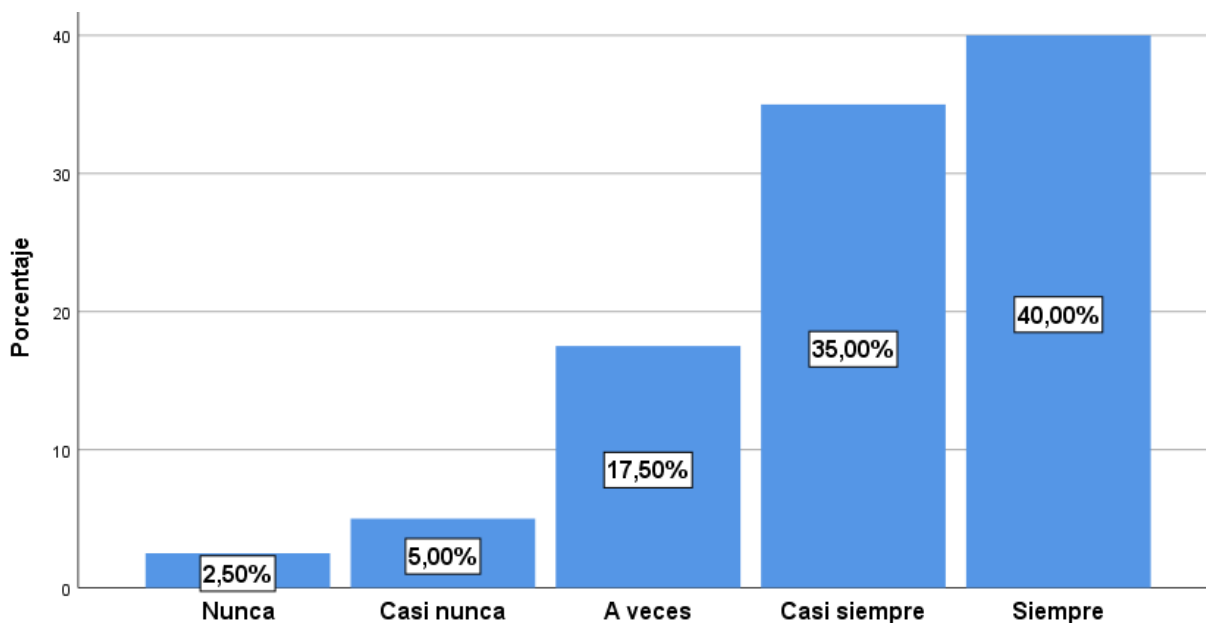
Tabla 50

Porcentaje estadístico de la pregunta 34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	A veces	7	17,5	17,5	25,0
	Casi siempre	14	35,0	35,0	60,0
	Siempre	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 46

Item 34: ¿Busca constantemente optimizar los procesos de sus actividades?



Como se observa en la tabla 50 y la figura 46 se observa que un 40% de los encuestados respondió siempre y un 2.5% respondió nunca. La mayoría de los encuestados, casi un 75% a menudo busca optimizar los procesos de sus actividades laborales, lo que demuestra una notable contribución personal al esfuerzo por mejorar y una actitud constante hacia la innovación en el lugar de trabajo.

Indicador – Proactividad

Pregunta 35: ¿Cree usted que su actitud proactiva tiene un impacto positivo en su centro de trabajo?

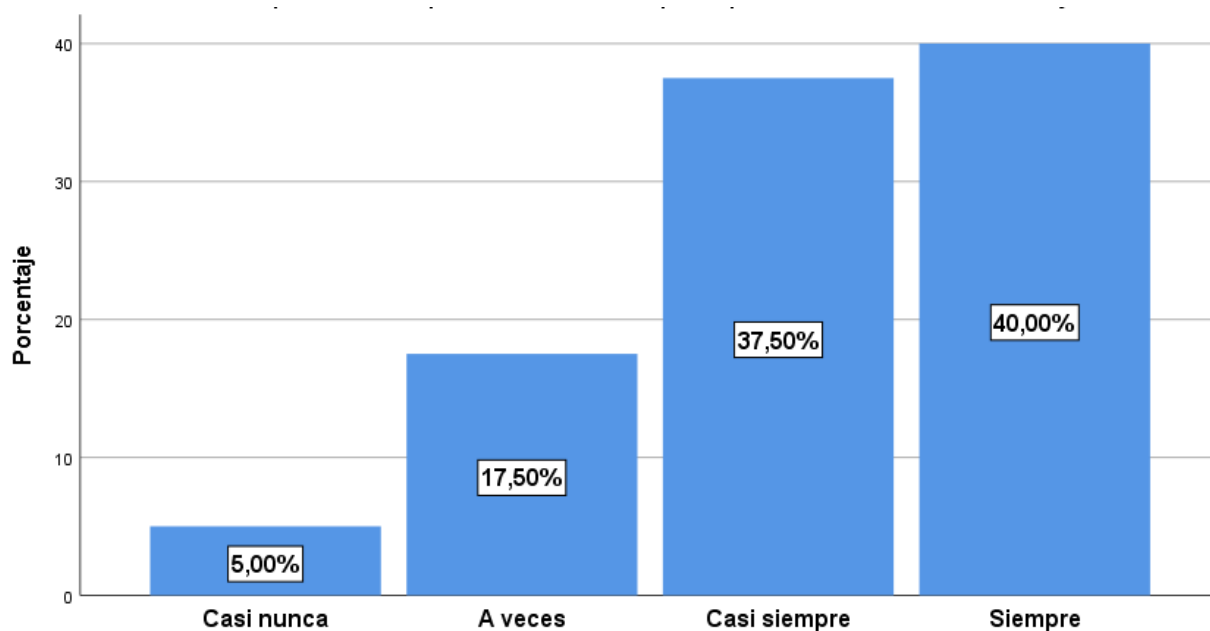
Tabla 51

Porcentaje estadístico de la pregunta 35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,0	5,0	5,0
	A veces	7	17,5	17,5	22,5
	Casi siempre	15	37,5	37,5	60,0
	Siempre	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 47

Item 35: ¿Cree usted que su actitud proactiva tiene un impacto positivo en su centro de trabajo?



Como se observa en la tabla 51 y la figura 47 se observa que un 40% de los encuestados respondió siempre y un 5% respondió casi nunca. La mayoría de los encuestados (77.5%) cree que su actitud proactiva tiene un impacto positivo en su centro de trabajo, reflejando una alta contribución personal y una proactividad constante en su desempeño laboral.

Pregunta 36: ¿Puede tomar decisiones por sí mismo (a) ante diversas circunstancias?

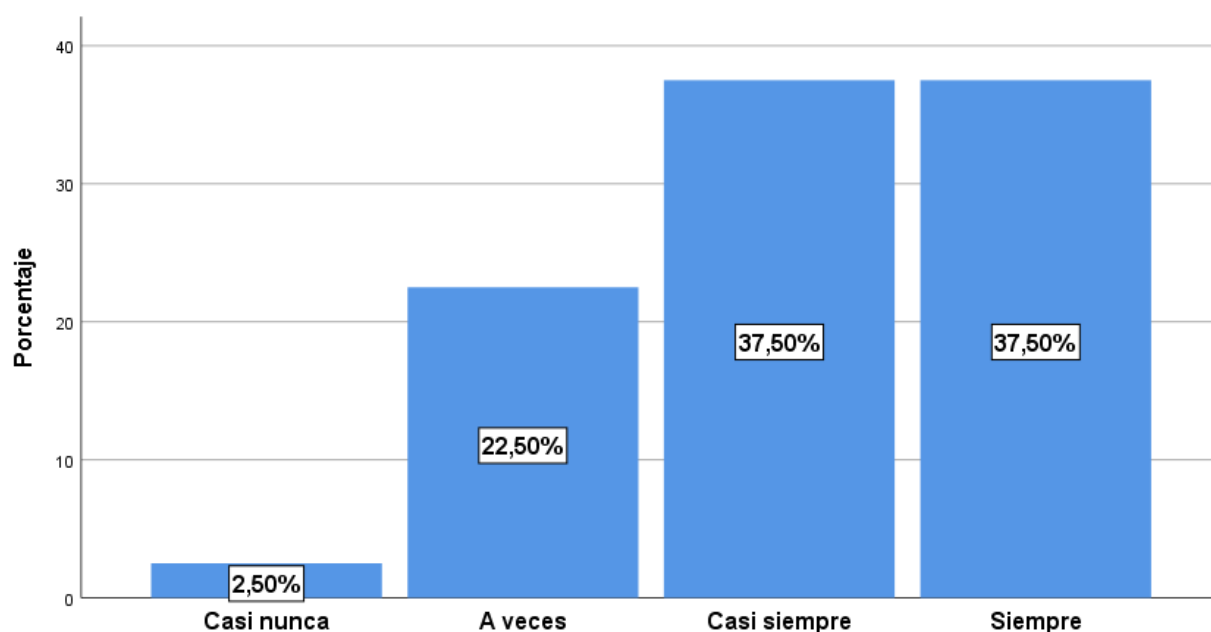
Tabla 52

Porcentaje estadístico de la pregunta 36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	9	22,5	22,5	25,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 48

Item 36: ¿Puede tomar decisiones por sí mismo (a) ante diversas circunstancias?



Como se observa en la tabla 52 y la figura 48 se observa que un 37.5% de los encuestados respondió casi siempre y otros 37.5% respondió siempre y un 2.5% respondió casi nunca. Un gran porcentaje (75%) de los encuestados manifiesta la capacidad de tomar decisiones por si mismos ante diversas circunstancias, lo que denota una contribución personal activa y proactividad en su entorno laboral.

4.6.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis estadística general

H0: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

H1: La inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Tabla 53

Inteligencia emocional y su correlación según el desempeño laboral de los participantes del área de ventas de la empresa Numay

			Desempeño Laboral			
			A	Casi	Siemp	Total
			veces	siempre	re	
Inteligencia emocional	A veces	Recuento	2	1	0	3
		Recuento esperado	,4	2,0	,5	3,0
		% del total	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%
	Casi siempre	Recuento	4	22	2	28
		Recuento esperado	4,2	18,9	4,9	28,0
		% del total	10,0%	55,0%	5,0%	70,0%
	Siempre	Recuento	0	4	5	9
		Recuento esperado	1,4	6,1	1,6	9,0
		% del total	0,0%	10,0%	12,5%	22,5%
Total	Recuento	6	27	7	40	
	Recuento esperado	6,0	27,0	7,0	40,0	
	% del total	15,0%	67,5%	17,5%	100,%	

Tabla 54

Prueba de Chi cuadrado de Inteligencia emocional según su correlación con el desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,124a	4	,001
Razón de verosimilitud	15,472	4	,004
Asociación lineal por lineal	12,706	1	,000
N de casos válidos	40		

a.7 casillas (77,8%) han esperado recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Como el valor de significación es $0.001 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir; La inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Formulación de hipótesis estadística específica 1

H0: La autoconciencia no se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022.

H1: La autoconciencia si se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022.

Tabla 55

Dimensión de Autoconciencia y su correlación según el desempeño laboral de los participantes del área de ventas de la empresa Numay

			Desempeño Laboral			
			A	Casi	Siempre	Total
			veces	siempre	e	
Autoconciencia	A veces	Recuento	2	1	0	3
		Recuento	,4	2,0	,5	3,0
		esperado				
		% del total	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%
Recuento			4	21	0	25

Total	Casi siempre	Recuento	3,8	16,9	4,4	25,0
		esperado				
		% del total	10,0%	52,5%	0,0%	62,5%
	Siempre	Recuento	0	5	7	12
		Recuento	1,8	8,1	2,1	12,0
		esperado				
		% del total	0,0%	12,5%	17,5%	30,0%
		Recuento	6	27	7	40
		Recuento	6,0	27,0	7,0	40,0
		esperado				
	% del total	15,0%	67,5%	17,5%	100,%	

Tabla 56

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión Autoconciencia según la variable desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,202a	4	,000
Razón de verosimilitud	26,288	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,838	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Como el valor de significación es $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir; La autoconciencia si se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventasde la empresa Numay-2022.

Formulación de hipótesis estadística específica 2

H0: El autocontrol no se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventasde la empresa Numay- 2022.

H1: El autocontrol si se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay- 2022.

Tabla 57

Dimensión de Autocontrol y su correlación según el desempeño laboral de los participantes del área de ventas de la empresa Numay

			Desempeño Laboral			
			A	Casi	Siempr	Total
			veces	siempre	e	
Autocont rol	A veces	Recuento	2	4	1	7
		Recuento esperado	1,0	4,7	1,2	7,0
		% del total	5,0%	10,0%	2,5%	17,5%
	Casi siempre	Recuento	4	19	4	27
		Recuento esperado	4,1	18,2	4,7	27,0
		% del total	10,0%	47,5%	10,0%	67,5%
	Siempre	Recuento	0	4	2	6
		Recuento esperado	,9	4,1	1,1	6,0
		% del total	0,0%	10,0%	5,0%	15,0%
Total	Recuento	6	27	7	40	
	Recuento esperado	6,0	27,0	7,0	40,0	
	% del total	15,0%	67,5%	17,5%	100,0%	

Tabla 58

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión Autocontrol según la variable desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,917a	4	,572
Razón de verosimilitud	3,468	4	,483

Asociación lineal por lineal	2,120	1	,145
N de casos válidos	40		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,90.

Como el valor de significación es $0.145 > 0.05$ valor relativamente alto, indica que no hay evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula, es decir no existe una asociación significativa entre la dimensión autocontrol y la variable desempeño laboral. Esto sugiere que, según los datos y las pruebas realizadas, no hay una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables en el conjunto de datos analizado.

Formulación de hipótesis estadística específica 3

H0: La motivación no se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

H1: La motivación si se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Tabla 59

Dimensión Motivación y su correlación según el desempeño laboral de los participantes del área de ventas de la empresa Numay

			Desempeño Laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Motivación	A veces	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,2	1,0
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Casi siempre	Recuento	5	18	0	23
		Recuento esperado	3,4	15,5	4,0	23,0
		% del total	12,5%	45,0%	0,0%	57,5%
	Siempre	Recuento	0	9	7	16
		Recuento esperado	2,4	10,8	2,8	16,0

	% del total	0,0%	22,5%	17,5%	40,0%
Total	Recuento	6	27	7	40
	Recuento esperado	6,0	27,0	7,0	40,0
	% del total	15,0%	67,5%	17,5%	100,0%

Tabla 60

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión Motivación según la variable desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,783a	4	,001
Razón de verosimilitud	22,376	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,363	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Como el valor de significación es $0.001 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir; La motivación si se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Formulación de hipótesis estadística específica 4

H0: Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

H1: Las relaciones interpersonales si se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Tabla 61

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión Relaciones interpersonales según la variable desempeño laboral

		Desempeño Laboral				
			A	Casi	Siemp	Total
			veces	siempre	re	
Relaciones Interpersonales	A veces	Recuento	4	2	0	6
		Recuento	,9	4,1	1,1	6,0
		esperado				
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Casi	Recuento	2	18	1	21
	siempre	Recuento	3,2	14,2	3,7	21,0
		esperado				
		% del total	5,0%	45,0%	2,5%	52,5%
		Siempre	Recuento	0	7	6
Total		Recuento	2,0	8,8	2,3	13,0
		esperado				
		% del total	0,0%	17,5%	15,0%	32,5%
		Recuento	6	27	7	40
		Recuento	6,0	27,0	7,0	40,0
	esperado					
	% del total	15,0%	67,5%	17,5%	100,%	

Tabla 62

Prueba de Chi cuadrado de la dimensión Relaciones Interpersonales según la variable desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24, 573a	4	,000
Razón de verosimilitud	21,764	4	,000

Asociación lineal por lineal	16,323	1	,000
N de casos válidos	40		
a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,90.			

Como el valor de significación es $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir; Las relaciones interpersonales si se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos de la investigación que se han encontrado, sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay, considerando diversas dimensiones de la inteligencia emocional, así como su impacto en el desempeño laboral. Es por ello que, aceptando la hipótesis alternativa general que establece que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Thompson (2021) en ventas, Gálvez (2022) en una empresa de outsourcing, Bernal (2022) en el BCP, Carhuacin (2019) en una Pyme, argumentan de cierta forma que la inteligencia emocional tiene una relación significativa con el desempeño laboral, estos autores expresan que la inteligencia emocional alcanza niveles moderados sobre el desempeño, lo cual esta respaldado por la perspectiva de Goleman (1995) que aboga por la idea que la inteligencia emocional no solo es crucial para las interacciones personales, sino que también impacta directamente en el rendimiento o desempeño laboral y el liderazgo. Esta noción se alinea con lo que se halló en este estudio sobre los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay, estos trabajadores tienen un nivel de inteligencia emocional moderado a alto en relación a su desempeño laboral.

En el análisis de los resultados, se destaca que la gran mayoría de los encuestados revela un nivel elevado de autoconciencia, sugiriendo una sólida capacidad de autoevaluación y conciencia emocional. Este descubrimiento alinea de manera consistente con la investigación de Thompson (2021), quien identificó correlaciones positivas entre inteligencia emocional, autoconciencia y rendimiento laboral. Goleman (1995) Indica que la autoconciencia en un entorno laboral parece ser un factor crucial para el éxito, respaldando la idea de que la reflexión y el conocimiento de uno mismo son fundamentales para el crecimiento profesional y la eficacia en el trabajo.

En contraste con la investigación de Li Mei (2021), donde el 83% de los trabajadores bancarios evidenció un alto nivel de autocontrol, se observa que el 70.0% de los participantes en esta dimensión manifiestan un nivel moderado. Este contraste plantea interrogantes sobre las dinámicas específicas de autocontrol en la muestra actual de los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay, en comparación con el sector bancario. Goleman (1995) respalda la idea

sobre el autocontrol que también implica el reconocimiento de las emociones negativas que pueden surgir en situaciones desafiantes y la capacidad de abordarlas de manera constructiva, estos resultados diferentes que se obtuvo sugieren posibles variaciones en la autorregulación entre las industrias y destaca la importancia de explorar cómo estas divergencias pueden influir en el desempeño laboral. Esta variabilidad podría indicar diferentes enfoques hacia la gestión emocional, es por ello que este caso no podemos rechazar la hipótesis nula.

En relación a la dimensión de motivación, los resultados indican que la mayoría de los participantes muestra un nivel elevado, corroborando los descubrimientos de Gálvez (2022) en una empresa outsourcing donde se observa también un nivel alto de motivación de dicha empresa, esta consistencia resalta la importancia universal de la motivación en el ámbito laboral, independientemente de la industria. Esta idea es respaldada por (Rosero et al, 2021) de manera similar, entiende que la motivación es un factor importante para los seres humanos de acuerdo a gustos y perspectivas que harán que el ser humano actúe indistintamente de las preferencias que otras personas puedan tener de algo, se entiende que la motivación tiene la capacidad de identificar y utilizar adecuadamente las emociones en uno mismo, así como la capacidad de comprender y saber manejar las emociones en uno mismo.

Con respecto a las relaciones interpersonales Goleman (1995) respalda la idea de que son habilidades sociales que favorecen la interacción entre personas, ya que las hacen más efectivas y genera relaciones más sólidas entre estas, lo que facilita la capacidad de percibir y comprender las necesidades, sentimientos y preocupaciones de los demás, en este sentido muchos de los encuestados manifiestan un nivel alto en esta habilidad, lo que sugiere habilidades interpersonales bien desarrolladas. Esta tendencia es coherente con los resultados encontrados por Morales (2020) en profesionales de la salud y Li Mei (2021) en el sector bancario, ya que ellos también encontraron un nivel alto en relaciones interpersonales. Las aptitudes asociadas a esta habilidad son la empatía, ayudar a los demás a superarse, orientación hacia el servicio y aprovechar la diversidad.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se determinó que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022, evidenciada por un valor de significancia del chi cuadrado de Pearson superior a 0.05. Este hallazgo adquiere mayor relevancia al considerar que el 75% de los encuestados demostró un nivel alto de inteligencia emocional y un 25% de los encuestados un nivel moderado de inteligencia emocional. Estos datos respaldan la noción de que la inteligencia emocional emerge como un factor clave que influye positivamente en el rendimiento laboral, sugiriendo la importancia de su consideración en estrategias de gestión y desarrollo organizacional.

2.- Se determinó que la autoconciencia si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022, respaldada por un valor de significancia del chi cuadrado de Pearson de 0.000 indicando una relación estadísticamente significativa. Este hallazgo sugiere que la autoconciencia juega un papel crucial en el desempeño laboral. Además, los datos detallan que aunque un 17.5% muestra un nivel moderado de autoconciencia, la abrumadora mayoría, aproximadamente el 82.5%, exhibe un nivel destacado de autoconciencia. Este panorama refuerza la idea de que fomentar la autoconciencia entre los trabajadores puede ser un elemento clave para optimizar el desempeño en el entorno laboral de Numay.

3.- Se determinó que el autocontrol no guarda una relación significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022, los datos revelaron que, a pesar de un valor de significancia del chi cuadrado de Pearson relativamente alto ($0.145 > 0.05$), indicando falta de evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula, el 70.0% de los encuestados presenta un nivel moderado de autocontrol. No obstante, es crucial señalar que alrededor del 30.0% demuestra un nivel de autocontrol alto. Este panorama podría sugerir que, aunque la asociación no es estadísticamente significativa, existe una proporción considerable con niveles elevados de autocontrol.

4.- Se determinó que la motivación si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022, respaldada por un valor de significancia del chi cuadrado de Pearson de $0.001 < 0.05$, indicando una relación

estadísticamente significativa. Aunque un 17.5% muestra niveles moderados de motivación, destaca que aproximadamente el 82.5% revela una motivación alta. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar la motivación entre los colaboradores, destacando su impacto potencial en el rendimiento laboral.

5.- Finalmente se determinó que las relaciones interpersonales si se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022, los datos indican una conexión significativa. Con un valor de significancia del chi cuadrado de Pearson de $0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Observamos que un 30.0% presenta un nivel moderado de relaciones interpersonales, mientras que aproximadamente el 70.0% manifiesta niveles altos. Estos resultados respaldan la idea de que las habilidades interpersonales desempeñan un papel fundamental en el contexto laboral de Numay y podrían ser una clave para optimizar aún más el desempeño en este entorno específico.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Basado en los resultados obtenidos, se recomienda que la empresa Numay implemente programas de capacitación y desarrollo centrados en el fortalecimiento de la inteligencia emocional de sus colaboradores del área de ventas. Dado que el 75% de los encuestados exhibió un nivel alto de inteligencia emocional, existe un potencial significativo para aprovechar y mejorar aún más estas habilidades. Incorporar prácticas que fomenten la autoconciencia, el autocontrol, la motivación y las relaciones interpersonales puede contribuir de manera efectiva al desarrollo de un entorno laboral más saludable y productivo. Además, considerando que el 25% mostró un nivel moderado, es esencial abordar este segmento específico con programas adaptados para elevar su inteligencia emocional y, por ende, su desempeño laboral

2.- Se recomienda a la empresa Numay centrarse en estrategias y programas de desarrollo personalizados que fortalezcan aún más la autoconciencia de sus colaboradores en el área de ventas. Dado que el 82.5% de los encuestados demostró un nivel elevado de autoconciencia, existe un sólido fundamento para construir y mejorar estas habilidades. Este enfoque puede incluir iniciativas como talleres, sesiones de coaching o herramientas que promuevan la autorreflexión. Si bien un 17.5% muestra un nivel moderado, dirigir esfuerzos específicos hacia este grupo puede tener un impacto significativo en el mejoramiento general de la autoconciencia y, por ende, en el desempeño laboral.

3.- A pesar de la falta de una asociación estadísticamente significativa entre el autocontrol y el desempeño laboral, se recomienda a Numay considerar la implementación de programas de desarrollo personalizados para fortalecer aún más las habilidades de autocontrol en su equipo de ventas. Aunque el 70.0% de los encuestados muestra un nivel moderado, la presencia significativa del 30.0% con un nivel alto sugiere que hay un grupo notable que ya posee este atributo. En este contexto, es posible diseñar intervenciones específicas, como capacitaciones, coaching individual o herramientas prácticas, dirigidas tanto al grupo con niveles moderados como al que ya tiene un autocontrol elevado. Esto podría optimizar aún más el rendimiento laboral y la eficacia del equipo de ventas.

4.- Basado en la relación estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral, se recomienda que Numay implemente estrategias específicas para

fortalecer y mantener altos niveles de motivación en su equipo de ventas. Dado que un considerable 82.5% de los encuestados exhibe niveles altos de motivación, se puede construir sobre esta base sólida. Las iniciativas pueden incluir programas de reconocimiento, desarrollo de metas individuales, o la creación de un ambiente laboral que inspire y fomente la iniciativa. Además, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para identificar posibles factores que podrían afectar la motivación y ajustar las estrategias en consecuencia. Este enfoque proactivo podría mantener un alto nivel de motivación y, por ende, mejorar el rendimiento laboral.

5.- Por último, en virtud de la significativa relación identificada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, se recomienda a Numay reforzar y cultivar aún más las habilidades interpersonales dentro de su equipo de ventas. Dado que un destacado 70.0% de los encuestados manifiesta niveles altos en esta dimensión, se puede construir sobre este sólido fundamento. Estrategias prácticas podrían incluir programas de capacitación en habilidades sociales, actividades de team-building, o la promoción de una cultura de comunicación abierta y colaborativa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alva la R, Y. C; y Chavez Bayona, J. E. (2019). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores en las Empresas del Sector Retail - 20219. (https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_a594fab569f1dbddec4e6bf3dcd5fc49/Description#tabnav)

Alvarado Cueva, M. A. F. (2023). Desempeño laboral en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

Ardila, R. (2011). *Inteligencia. ¿Qué sabemos y que nos falta por investigar?* Revista Académica Colombiana. (134), p. 98.

Armstrong, M., y Baron, A. (2004). Performance management: The new realities. CIPD Publishing.

Becker, G. (1964). Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education. University of Chicago Press.

Bernal Walde y Alina E. (2022). Inteligencia emocional y liderazgo efectivo del personal en el Banco de Crédito del Perú, Norte Chico. (https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_175db4d470bd838e1bca9c47dad1e220)

Carhuachin Maximiliano, E. D. (2019). *La satisfacción laboral como predictora del desempeño laboral percibido en una Pyme de Lima.* (https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_2c649e9050d195d1875bff478a451ed9)

Castillo, B. (2017). Inteligencia emocional y autoconcepto en los estudiantes de primer ciclo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7717/Castillo_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Cusquiban Quiroz, H. H. (2023). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de psicología de una universidad de Cajamarca, 2020.

Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo.* Estudios Gerenciales. 33 (2017) 250 – 260. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Extremera, N; y Fernández, P. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el metaconocimiento de los estados emocionales: Una revisión de los estudios del TMMS. *Ansiedad y Estrés*, 11(2), 101-122.

Fernández, P., y Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

Gálvez Arévalo, M. J. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing2021.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós. Goleman, D. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos*. Ediciones B.S.A. Goleman, D. (2019). *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Ediciones B

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books. (Trad. Cast. Kairós, 1996). (mestre guil brackett salovey inteligencia emocional 2007 PALMERO-04 (uned.es))

Goleman, D., (1999. *Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires. Argentina. Editorial B. Argentina.SA.

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. World Publishing Company.

James H. McMillan-Sally Schumacher *Investigación educativa 5.a edición* PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2005

Johnson, R. B., y Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.

Kerlinger, F.N. y Lee, H. (2000). *Foundation of Behavioral Research*

Latham, G. P., y Wexley, K. N. (2007). *Increasing productivity through performance appraisal*. Routledge.

Lawler, E. E. (1994). *Motivation in work organizations*. Jossey-Bass.

Li Mei, T. (2021). *Impact of Performance Management Systems on Employee Performance: A Case Study in the Banking Sector*. Tesis de Licenciatura, Banco Nacional de Singapore, Singapore.

Locke, E. A., y Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Prentice-Hall.

Lopez, M. (2020). The Role of Emotional Intelligence in Academic Achievemets: A Study among University Students. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Mexico, Mexico.

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.

Mayer, J., y Salovey, P. (2007). Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test. Editorial Multi-Health Systems Incorporated.

Mayer, J. D., DiPaolo, M. T. y Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772- 781.

Martinez de Pinillos Figueroa, V. M; Rivera Bartesaghi, J. R; Ruiz Japay, A. G; y Segura Laurente, C. E. (2021). *Relación entre pensamiento crítico e inteligencia emocional en ejecutivos sudamericanos*.
(https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_204613621332154ade9574c3a5ff3a87)

Mendenhall, W. (2016). *Statistis for Engineering and the Sciences*. (Varias ediciones a lo largo de los años con revisiones periódicas)

Meneses, J. (2016). El cuestionario.

Morales, L. (2020). The relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Quantitative Study among Healthcare Professionals. Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, España.

Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Rodríguez J. (2021). Estrategias de gestión del desempeño laboral en el sector empresarial. Tesis de Licenciatura. Universidad de la Concepción. Chile.
(https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7b99b638d62c9ef79579b85ed9eeb2a6)

Rosero, E., Córdova, P., y Balseca, A. (2021). La Inteligencia Emocional en infantes: Aspectos a considerar en las aulas post pandemia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 11(6), 229-245. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1266>

Samaniego, P. (2019). Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa DyD Soluciones Ambientales S.A. Villa El Salvador – 2019. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1132/Samaniego%20Candia%2c%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Skinner, B.F. (1953). Science and Human Behavior. Free Press.

Tabachnick B. G; y Fidell, L. S. (2019), Using Multivariate Statistics. Editorial: Pavithra Jayapaul/Jouve.

Thompson, M. (2021). Emotional Intelligence and its Impact on Workplace Performance: A Study among Sales Professionals. Tesis Doctoral, University Harvard, Estados Unidos.

Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 9-24.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>

Vroom, V.H. (1964). Work and Motivation. Wiley.

ANEXOS:

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>GENERAL: ¿Como se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?.</p> <p>ESPECÍFICO S: ¿Cómo se relaciona la autoconciencia con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?.</p> <p>¿Como se</p>	<p>GENERAL: Determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022.</p> <p>ESPECÍFICO S: Determinar cómo se relaciona la autoconciencia con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022.</p> <p>Determinar</p>	<p>GENERAL: La inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022.</p> <p>ESPECÍFICAS: La autoconciencia se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022.</p> <p>El autocontrol se relaciona significativamen</p>	INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONCIENCIA	Autoevaluación certera	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básico No experimental</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Correlacional</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionarios</p> <p>METODO DE ANALISIS DE</p>	
					Conciencia emocional		
					Confianza en uno mismo		
				AUTOCONTROL	Confiabilidad		
					Adaptabilidad		
				MOTIVACIÓN	Colaboración		
					Iniciativa		
			Compromiso				
			RELACIONES INTERPERSONALES	Ayudar a los demás a desarrollarse			
				Empatía			
			DESEMPEÑO LABORAL			CALIDAD DE TRABAJO	Producción
							Satisfacción
						CANTIDAD DE TRABAJO	Productividad
Rendimiento							
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	Responsabilidad						
	Compromiso						
CONTRIBUCIÓN PERSONAL	Innovación						
	Proactividad						

<p>relaciona el autocontrol con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?. ¿Como se relaciona la motivación con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022?. ¿Como se relaciona las relaciones interpersonales con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de</p>	<p>cómo se relaciona el autocontrol con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay - 2022. Determinar cómo se relaciona la motivación con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa Numay – 2022 Determinar cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la variable desempeño laboral en los trabajadores del área de</p>	<p>te con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay-2022. La motivación se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022</p>				<p>DATOS Cuantitativo POBLACIÓN 70 MUESTRA 40</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------

ventas de la empresa Numay - 2022?.	ventas de la empresa Numay - 2022					
-------------------------------------	-----------------------------------	--	--	--	--	--

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Instrumento de Recolección de Datos-Cuestionario
Su participación es voluntaria y confidencial
Objetivo: Recopilar información de los trabajadores de Numay, durante el periodo 2022.
Datos Género: Hombre () / Mujer ()
Edad:

Cuestionario sobre Inteligencia Emocional y Desempeño laboral:

INTELIGENCIA EMOCIONAL			Escala de calificación				
Indicadores	Dimensión de Autoconciencia		N	CN	AV	CS	S
Autoevaluación	1	Considera usted que aporta información útil y constructiva a su equipo de trabajo	1	2	3	4	5
Autoevaluación	2	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral	1	2	3	4	5
Conciencia emocional	3	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus emociones	1	2	3	4	5
Conciencia emocional	4	Sabe cómo usar su conocimiento emocional para manejar situaciones desafiantes	1	2	3	4	5
Autoconfianza	5	Considera que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	1	2	3	4	5
Autoconfianza	6	Le satisface a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes	1	2	3	4	5
Indicadores	Dimensión de Autocontrol		N	CN	AV	CS	S
Confiabilidad	7	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral	1	2	3	4	5
Confiabilidad	8	Cuenta usted con la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo	1	2	3	4	5

Adaptabilidad	9	Cuenta usted con alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado	5	4	3	2	1
Adaptabilidad	10	Usted cuenta con la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales	1	2	3	4	5
Indicadores	Dimensión de Motivación		N	CN	AV	CS	S
Colaboración	11	Contribuye usted con sus compañeros en el desempeño de sus actividades	1	2	3	4	5
Colaboración	12	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales	1	2	3	4	5
Iniciativa	13	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa	1	2	3	4	5
Iniciativa	14	Está dispuesto a tomar la iniciativa para abordar problemas sin esperar a que se lo pidan	1	2	3	4	5
Compromiso	15	Se siente usted seguro al desarrollar sus actividades en el trabajo	1	2	3	4	5
Compromiso	16	Busca usted soluciones de manera segura cuando se presentan problemas en su trabajo	1	2	3	4	5
Indicadores	Dimensión de Relaciones Interpersonales		N	CN	AV	CS	S
Ayudar a los demás	17	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
Ayudar a los demás	18	Apoya usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad	1	2	3	4	5
Empatía	19	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar confianza en los demás	1	2	3	4	5
Empatía	20	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión	1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL			Escala de calificación				
Indicadores	Dimensión Calidad de Trabajo		N	CN	AV	CS	S
Producción	21	Mantiene usted un ritmo de trabajo sostenido	1	2	3	4	5
Producción	22	Considera usted que comete errores en sus actividades laborales	5	4	3	2	1
Satisfacción	23	Utiliza sus conocimientos adquiridos al realizar su trabajo	1	2	3	4	5
Satisfacción	24	Considera usted que el trabajo que realiza es interesante	1	2	3	4	5

Indicadores	Dimensión Cantidad de Trabajo		N	CN	AV	CS	S
Productividad	25	Comienza a trabajar inmediatamente ni bien llega a la empresa	1	2	3	4	5
Productividad	26	Considera usted que le lleva bastante tiempo realizar su trabajo asignado	5	4	3	2	1
Rendimiento	27	Trabaja sin interrupciones durante todo el horario laboral	1	2	3	4	5
Rendimiento	28	Se siente usted motivado al realizar sus actividades laborales monótonas	1	2	3	4	5
Indicadores	Dimensión Asistencia y Puntualidad		N	CN	AV	CS	S
Responsabilidad	29	A menudo falta a su centro laboral	5	4	3	2	1
Responsabilidad	30	Asiste puntualmente a su centro de trabajo	1	2	3	4	5
Compromiso	31	Te sientes bien realizando tus actividades en tu centro de trabajo	1	2	3	4	5
Compromiso	32	Tienes la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día	1	2	3	4	5
Indicadores	Dimensión de Contribución Personal		N	CN	AV	CS	S
Innovación	33	Propone usted nuevos métodos para la mejora de sus actividades	1	2	3	4	5
Innovación	34	Busca constantemente optimizar los procesos de sus actividades	1	2	3	4	5
Proactividad	35	Cree usted que su actitud proactiva tiene un impacto positivo en su centro de trabajo	1	2	3	4	5
Proactividad	36	Puede tomar decisiones por sí mismo (a) ante diversas circunstancias	1	2	3	4	5

ANEXO 3. FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: *VILCA ESCOLQUE, JOSÉ YUDBERTO*
 Grado académico: *Dr. EN ADMINISTRACION*
 Título profesional: *LICENCIADO EN ADMINISTRACION*
 Especialidad: *GESTIÓN EMPRESARIAL*

2. Título de la investigación: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022"

3. Investigador/es: Anaya Aguilar, Richar

4. Instrumento: Cuestionarios de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

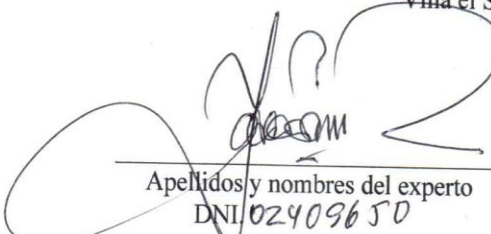
N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				✓	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				✓	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				✓	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				✓	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				✓	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				✓	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				✓	
09	Organización	Muestra una organización lógica				✓	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				✓	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1*A) + (2*B) + (3*C) + (4*D) + (5*E)}{50} = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (X)

Villa el Salvador, 21 de agosto de 2023


 Apellidos y nombres del experto
 DNI 02409650



FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: CARDENAS CARRION NATALY

Grado académico: DRA. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNALIDAD

Título profesional: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Especialidad:

2. Título de la investigación: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022"

3. Investigador/es: Anaya Aguilar, Richar

4. Instrumento: Cuestionarios de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				✓	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				✓	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				✓	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				✓	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				✓	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				✓	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				✓	
09	Organización	Muestra una organización lógica				✓	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				✓	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1*A) + (2*B) + (3*C) + (4*D) + (5*E)}{50} = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (X)

Villa el Salvador, 26 de agosto de 2023

Apellidos y nombres del experto

DNI. 43439203



FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: *Franco Hinojosa César*
 Grado académico: *Magister*
 Título profesional: *Licenciado en Administración*
 Especialidad: *Administrador*

2. Título de la investigación: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Numay – 2022”

3. Investigador/es: Anaya Aguilar, Richar

4. Instrumento: Cuestionarios de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral


N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				X	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				X	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				X	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				X	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				X	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1*A) + (2*B) + (3*C) + (4*D) + (5*E)}{50}$ = %

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación ()

Villa el Salvador, de 80 agosto de 2023



 Apellidos y nombres del experto
 DNI. 10336856

X