

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL**

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, CIUDAD
DE TRUJILLO, AÑO 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Ramiro Alfredo Vargas Vergara

Asesor:

Mag. Jocelyn Ruth Infante Linares

<https://orcid.org/0000-0001-7168-7135>

Trujillo – Perú

2023

Jurado Evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	LUIS GUIDO TRESIERRA AYALA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JOCELYN RUTH INFANTE LINARES
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	20%	11%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi padre, y a mi madre que ya no está presente conmigo, pero ella fue la que me apoyo en el estudio y a mi esposa que me apoya constantemente.

Agradecimiento

Mi agradecimiento es para aquella persona que me apoyaron en la elaboración del presente artículo y en el transcurso de mis estudios.

Tabla de Contenido

Jurado Evaluador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento.....	5
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
Referencias	48
Anexos.....	53

Índice de tablas

TABLA 1 <i>Alfa De Cronbach</i>	30
TABLA 2 <i>Coefficiente de correlación de Pearson</i>	31
TABLA 3 <i>Estadísticas de fiabilidad Inteligencia Emocional</i>	32
TABLA 4 <i>Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral</i>	32
TABLA 5 <i>Inteligencia Emocional</i>	32
TABLA 6 <i>Desempeño laboral</i>	32
TABLA 7 <i>Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	35
TABLA 8 <i>Nivel Inteligencia emocional</i>	36
TABLA 9 <i>Nivel Desempeño Laboral</i>	37
TABLA 10 <i>Niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional</i>	37
TABLA 11 <i>Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral</i>	38

Índice de figuras

FIGURA 1 <i>Nivel Inteligencia emocional</i>	36
FIGURA 2 <i>Nivel Desempeño laboral</i>	37

Resumen

Los empleados son uno de los recursos más importantes de una empresa, ya que son los responsables de realizar todas las tareas necesarias para que la empresa funcione correctamente. El tema de investigación es la relación entre La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los empleados de una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. Para la realización de este trabajo se utilizó un modelo cuantitativo no experimental, transeccional y de nivel correlativo. El objetivo principal fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. Se aplicó la encuesta a los 152 trabajadores de la empresa a través del cuestionario que consta con 32 preguntas para ambas variables este instrumento fue validado por el Alpha de Cronbach con un global de ,806 entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Los resultados que obtuvimos fue que la inteligencia emocional está directamente relacionada con el desempeño laboral, y mientras un trabajador tenga la oportunidad de mejorar la variable de la inteligencia emocional, se obtendrá mejores resultados en el desempeño laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Desempeño laboral autoconciencia, autorregulación, empatía, inteligencia emocional, habilidades, motivación.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.2 Realidad problemática

Actualmente las empresas buscan profesionales que sean capaces de gestionar y reconocer las emociones propias y ajenas para alcanzar objetivos y trabajar en equipos.

Según Capgemini, P (2023) en su informe “la inteligencia emocional en las empresas” indica que las organizaciones con empleados con alta inteligencia emocional pueden tener un incremento de un 20% mejor que el resto en diversos factores de negocio. Estas mejoras se aprecian en aspectos como la productividad, la satisfacción del empleado, la cuota de mercado o la atención al cliente. Además, si realizan una inversión constante en Inteligencia Emocional de sus profesionales obtienen un retorno de la inversión de entre 2% a 4%, considerando el impacto en los ingresos, la reducción de costes y la tasa de rotación de empleados.

Diario Gestión (2020) en su artículo “Cuatro formas científicas de mejorar la inteligencia emocional en el trabajo” mencionó que la inteligencia emocional es fundamental, porque puede ayudar a transformar las relaciones en el trabajo, proporcionando a corto plazo mayores beneficios que cualquier competencia técnica. Varios estudios han demostrado que un alto coeficiente emocional, además de mejores relaciones, también reduce el estrés, produce más felicidad y proporciona mejor salud.

Según Daniel Goleman, (1996),” la inteligencia emocional es la capacidad para entender y manejar las emociones propias, así como las de los demás”.

Desde la llegada de las telecomunicaciones en 1988, ya que en esos tiempos tener un teléfono era un lujo, se creó un organismo regulador (Osiptel), convirtiéndose Telefónica del Perú y Entel en monopolios estatales. En el caso de Telefónica creció a un ritmo muchísimo más rápido y eficiente, después llegó el operador Claro S.A. con su tecnología 3G hasta llegar al 5G, por lo que las telecomunicaciones, se han

convertido, hoy por hoy, en uno de los sectores que más aporta a la economía nacional con un 4,8% del Producto Bruto Interno. (Osiptel, 2020).

La inteligencia emocional, según lo definen en el Programa de Extensión Universitaria de ESAN, (2016) “brinda elementos de gran ayuda para el liderazgo intrapersonal como para el interpersonal, debido a que el conocimiento y aplicación de ciertas herramientas permiten a la persona tener un mejor equilibrio personal y mayor capacidad de influencia en las personas que lo rodean”.

Hortensia Casanova, Gerente de Servicios de Psicología y Consultora en LHH DBM Perú, (2022) señala que, existe una relación entre el éxito de una empresa y la inteligencia emocional de sus líderes. En varias investigaciones se le atribuye alrededor de un 20% del aumento de la productividad cuando hay un buen clima laboral, y este existe cuando hay un liderazgo efectivo.

El desempeño laboral, según Argoti, E (2020), es el valor que un individuo agrega a la empresa de tantas maneras como sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento.

Temple, I. (2022) en una conferencia en USIL, dio recomendaciones prácticas para mejorar el desempeño laboral. “No nos pagan por ir a trabajar, nos pagan por producir”, afirmó. En ese sentido, reiteró que cada uno es el empresario de sí mismo y que según el servicio de calidad que se entregue en cada una de las labores es lo que puede contribuir a mantenerse en el tiempo además de ser elegibles.

En el año 2021, la empresa estatal Activos Mineros (AMSAC) obtuvo el diploma a la implementación del Modelo de Gestión del Desempeño 2020, sobre lo cual, su gerente Antonio Montenegro indicó que este reconocimiento impulsa a todos los colaboradores de la empresa a mejorar su productividad y a continuar innovando con

excelencia, compromiso e integridad. En sus términos afirmó que estaban convencidos que la gestión del desempeño genera valor en las organizaciones pues se desarrollan las capacidades y el crecimiento profesional del equipo.

La presente investigación tiene como unidad de estudio a una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Trujillo que se dedica a la externalización de los servicios comerciales de Movistar. La empresa contrata personal para que cumpla funciones como atención al cliente en puntos estratégicos en conocidas tiendas por departamento. Sin embargo, se ha evidenciado que existe malestar entre los promotores y líderes de la empresa comercial, por causas como horas extras, bajas comisiones, poca valoración de la productividad del empleado teniendo como consecuencia el incremento de la rotación del personal, caída de rendimiento del equipo, baja productividad y daños a la imagen corporativa por una ausencia del sentido de pertenencia.

Por lo explicado, se pretende con la presente investigación demostrar de manera formal la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral además de identificar los factores de mayor impacto para demostrar a la empresa la importancia de tomar las medidas correctivas en la gestión del colaborador con la finalidad de incrementar su desempeño y productividad.

Con base a lo descrito, surge el interés en investigar “La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022.

Por lo tanto, se formuló la siguiente pregunta ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022?

Según la búsqueda realizada de antecedentes correspondientes a estudios de las variables de la presente investigación, se han considerado a las siguientes:

En internacionales, según Certuche, T (2023) en su trabajo de investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI”, ubicada en la ciudad de Cali, Colombia, tuvo como objetivo principal conocer el impacto que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en la unidad de estudio. El método empleado en esta investigación es de tipo cuantitativo y la técnica para recoger la información es mediante el instrumento del cuestionario aplicado a un grupo de participantes conformado por 616 estudiantes pertenecientes a las facultades de ingeniería, administración y humanidades. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en al menos un 65% evidenciado que efectivamente existe una relación entre estas dos variables. Por otro lado, se encontró que el factor de inteligencia que más se correlaciona con el desempeño laboral es el factor de Autorregulación seguido del factor de Autoconocimiento. Así mismo los resultados arrojaron que las dimensiones de desempeño laboral con mayor correlación con la inteligencia emocional fueron: resolución de problemas propios del trabajo, calidad general del trabajo y por último la utilización adecuada de los recursos. El principal aporte para el centro de desarrollo profesional fue que mejoren algunos procedimientos y fortalezcan las habilidades de la inteligencia emocional como autocorrelación y el autoconocimiento. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo específico que determina el nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores de la unidad de estudio y de esta manera ayudarlos a manejar eficientemente las emociones, sean menos manipulables y construyan el bienestar propio.

Según Ballén, J & Sánchez,S, (2021) en su artículo de investigación “Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes

de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de UNIMINUTO”, en Colombia, tuvo como objetivo determinar el tipo de asociación existente entre la inteligencia emocional en sus dimensiones social y personal con el desempeño laboral. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva de corte transversal cuya muestra estuvo conformada 55 estudiantes de la jornada nocturna del programa de ingeniería industrial, el cuestionario consto de 49 preguntas para la variable inteligencia emocional y 18 preguntas para la variable desempeño laboral. La investigación fue cuantitativa ya que pretendía establecer la correlación entre sus variables. El tipo de investigación fue aplicada. El estudio tuvo como resultado a través del Alpha de Cronbach para la inteligencia emocional de 0,78 y para la variable desempeño laboral fue de 0,81. De forma general, se encontró una asociación positiva moderada entre la dimensión personal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, medido desde la perspectiva del IWPQ, cumpliendo con una significancia en el nivel 0,05 bilateral. A partir de dichos resultados se realiza una propuesta de entrenamiento en inteligencia emocional con efecto positivo en el desempeño laboral. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo específico que es determinar el nivel de la variable inteligencia emocional pues si esta tiene un nivel bajo, la variable desempeño laboral tendrán el mismo resultado y no contribuirá con los resultados de la empresa.

Según Cheto, R (2019), en su trabajo de investigación “Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el sector Turismo”, España, tuvo como objetivo general comprobar que existía una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral sin diferenciar grupos. El enfoque de este estudio fue cuantitativo y se aplicó a una muestra de 20 perfiles del hotel, seleccionando 5 de dirección y 15 trabajadores. El cuestionario tuvo 153 ítems, dividiendo la variable inteligencia

emocional en 4 factores: bienestar, autocontrol, emocional y social y 2 facetas independientes: adaptabilidad y automotivación. El cuestionario interno para medir la segunda variable tuvo 8 ítems. El estudio concluyó en ampliar la investigación a todos los hoteles del grupo para comprobar la existencia de diferencias entre ellos lo cual supondría un aumento sustancial en el presupuesto a disponer. Por otro lado, propusieron una monitorización periódica para conocer cada cierto tiempo los valores de IE y desempeño, además de llevar a cabo procesos de socialización y comunicación interna. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo principal que es determinar si existe relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Eso nos quiere decir que las empresas deben de dar más importancia a lo emocional ya que es el principal punto para que el trabajador tenga un desempeño óptimo en la empresa.

En antecedentes nacionales, Corel, et al., (2021) en su artículo “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de la salud de un Hospital de Pucallpa” en Perú, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales en la unidad de estudio. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 125 elementos, 70 de sexo femenino y 55 de sexo masculino. Dentro de los hallazgos obtenidos, del total encuestado, el 67.2% poseen inteligencia emocional medio, 28.0% inteligencia emocional alto y 4.8% inteligencia emocional bajo. Respecto al desempeño laboral, el 70.4% tienen buen desempeño, el 19.2% un desempeño Excelente y el 10.4% un desempeño deficiente. Se evidencia que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, al someter al estadístico de prueba de Tau b de Kendall, con un nivel de confianza del 95% y grado de error del 5%. Se obtuvo un valor $p = 0.01$, lo que significa que existe relación estadísticamente significativa entre

las variables. puesto que para lograr un buen desenvolvimiento de sus actividades y poder cumplir con los objetivos de su cargo debe poseer la capacidad emocional de sobrellevar los retos y complicaciones que se le susciten a lo largo de su jornada laboral. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo general que es determinar si existe relación entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral y de esta manera proponer recomendaciones que contribuyan a propiciar un óptimo entorno con resultados positivos para la empresa.

Según, Soldado, J & Timana, F, (2020) en su trabajo de tesis “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020”, Perú, tuvo como objetivo relacionar la inteligencia emocional y el desempeño de colaboradores del área Crossselling, sub área Migraciones de la cuenta de Movistar en la empresa Konecta. Se llevó a cabo mediante una investigación de enfoque mixto (Cuantitativo y Cualitativo) de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental transversal. Su población estuvo conformada por 25 colaboradores, los mismos que sirvieron como muestra de estudio y a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario. La información recopilada muestra un nivel bajo de la inteligencia emocional valorado estadísticamente con el 48%, evidenciado por los resultados de sus principales dimensiones: autoconocimiento 36%, autorregulación 44%, empatía 48% y habilidades sociales 44%, siendo estos los principales factores que conllevan a generar baja puntuación de inteligencia emocional. Al hallar el nivel de desempeño laboral, se identificó un nivel bajo del 40%, evidenciado por los resultados de la dimensión eficiencia con un 40% y la eficacia 44%, lo que precisa que los dos componentes poseen puntuaciones bajas y esto también conlleva a generar nivel bajo de desempeño laboral. Finalmente se determinó relación entre ambas variables donde a mayor puntuación de inteligencia emocional, mayor es el nivel de desempeño laboral. Este antecedente

contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo específicos que es determinar la relación que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable desempeño laboral y de esta manera identificar las oportunidades de mejora para contar con un recurso humano que favorezca a la productividad de la empresa en estudio.

Bayona. E (2018), en su tesis “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018” tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la unidad de estudio. La presente investigación es de tipo descriptiva – correlacional, aplicada, diseño no experimental – transversal, con enfoque cuantitativo. Para el desarrollo de esta investigación la muestra estuvo conformado por 80 Oficiales Subalternos de la Comandancia de Fuerza, de sexo masculino un 96% y femenino un 4%, con rango de edad entre 20 años a 50 años de diferentes áreas de esta institución. Se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico. Los resultados indicaron que existe correlación entre ambas variables del estudio determinada por el Rho de Spearman $\rho = ,988$. Esto significa que las variables son interdependientes, es decir, si una variable se orienta en determinada dirección, con la otra variable va a suceder lo mismo. Se recomendó a la institución castrense implementar programas orientados al fortalecimiento organizacional y personal de sus colaboradores. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo específico que determina el nivel del desempeño laboral en los trabajadores, que contribuya a fortalecer el desarrollo personal de los colaboradores dentro de la organización.

En antecedentes locales, según Chávez, B (2022) en su trabajo de investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un

Hospital en Florencia de Mora, 2022”, Trujillo, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de la unidad de estudio. Con respecto a la metodología, tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo No experimental, descriptivo correlacional con diseño de corte transversal. El estudio estuvo conformado por 78 colaboradores de salud asistencial, que cumplieron los criterios de inclusión. El instrumento utilizado fue el cuestionario diseñado para cada una de las variables. Los resultados mostraron una relación directa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.790$. Además de las dimensiones de la inteligencia emocional en relación con el desempeño laboral, se destacó lo siguiente: el autoconocimiento con un coeficiente de correlación $= 0.781$, la autorregulación es $= 0.793$, la automotivación con una correlación de $= 0.717$ y las habilidades sociales con una correlación de $= 0.777$. Se concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar con los resultados del objetivo general y poder validar que si una variable baja la otra tendrá el mismo resultado.

Según Dionicio, Y (2019) en su trabajo de investigación “La inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo”, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de estudio. El diseño utilizado fue no experimental, transaccional y correlacional. La población, que a la vez fue asumida como muestra estuvo conformada por 27 trabajadores pertenecientes a las áreas administrativas y operarias de la empresa a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados indicaron que existe relación directa entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral y con respecto a los componentes se encontró correlación directa entre los 5 componentes de la Inteligencia Emocional y la variable desempeño laboral. Como conclusiones se

determinó que la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es $r=0.875$, y el nivel de significancia 0,05 lo cual representa un nivel de relación significativo entre las variables. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo específico de determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en busca de proponer las medidas correctivas para que el trabajador logre desarrollar su nivel de inteligencia emocional como ventaja competitiva y que conlleve a un buen desempeño laboral.

Para Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2017). en su artículo publicado en una revista científica titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”, Trujillo, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de estudio. La investigación es de tipo aplicada, correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta a 57 trabajadores de la empresa a través de un cuestionario dividido en dos partes: inteligencia emocional de 37 preguntas y desempeño laboral de 39 preguntas; este instrumento fue validado a través del Alpha de Cronbach con un 0.931 global. Los resultados mostraron que existe relación directa y significativa de $r=0.926^{**}$ y $P<0,00$ entre la inteligencia emocional y cada una de las dimensiones del desempeño laboral. En consecuencia, a los resultados obtenidos, se recomendaron alternativas para potenciar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores para un buen desempeño laboral. Asimismo, se identificó que existe una relación directa y significativa, entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores, es decir que, a mayor inteligencia emocional, el trabajador tomará mejores decisiones. Este antecedente contribuirá con la presente investigación para contrastar los resultados del objetivo

específico de determinar el nivel de la inteligencia emocional e identificar las dimensiones donde se debe fortalecer para que la empresa implemente en su equipo.

La presente investigación se sustenta en los siguientes fundamentos que conforman el marco teórico y según la búsqueda realizada se han considerado lo siguiente:

Con respecto a la variable inteligencia emocional se define como la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones. Para Goleman D. , (1998) establece que los comportamientos inteligentes están determinados por una acumulación de experiencias al respecto y que la inteligencia no se da al margen del aprendizaje. (p.383)

Según Arrabal, E (2018) define que es la habilidad de control conductual para conseguir atmósfera laboral positiva, de modo de adoptar una buena actitud para interactuar de modo asertivo en el trabajo, donde los interactuantes sientan comodidad de buen trato y cooperación, invitando a los demás a confiar y crecer con vínculos satisfactorios y gratificantes. (p.9)

Por su parte, Martin, D & Boeck, K, (2007) menciona que es la cualidad de la comprensión de las emociones propias y la capacidad de ser empáticos, que es ponerse en el lugar de las otras personas. La emoción une a los sentimientos y los pensamientos, quienes establecen el nivel del potencial mental y además de pasar un coeficiente intelectual más superior, para lograr esto se exhorta contar con ciertas cualidades entre ellas el optimismo.

Para Gardner, H (2003) las fuerzas, culturales, familiares e históricas convergen para que un sujeto muestre un gran talento en su campo, es decir una persona no es superdotada o talentosa a causa de la herencia, del ambiente, ni de estar llevando un entrenamiento, sino de una interacción constante y compleja entre una serie de fuerzas que lleven a alcanzar una competencia. (p,207)

Las dimensiones de Inteligencia Emocional consideradas son las siguientes: Para Goleman D , (1996) la inteligencia emocional está constituida por cinco dimensiones: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, las cuales se exponen a continuación: Autoconocimiento, es conjunto de habilidades que nos permiten ser conscientes de cómo procesamos nuestras emociones y controlar nuestras reacciones a estos estímulos. En este sentido, las personas con un gran conocimiento de sí mismas tienen más oportunidades de mejorar como individuos, triunfar en la vida y en el campo laboral; ofrece un timón seguro para mantener las decisiones laborales en armonía con los valores personales. Autorregulación, es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Es manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Las competencias que miden la aptitud emocional son autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad, innovación, Es el aprovechamiento productivo de las emociones, aportando beneficios tales como: responsabilidad, capacidad de concentrarse en las tareas, mayor atención, impulsividad, autocontrol, y mejores calificaciones en las evaluaciones de desempeño del individuo en su acción laboral. Motivación, es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas. Las competencias que miden la aptitud emocional son: afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo. Empatía, es la cualidad de reconocer y captar las emociones de los demás., ser empático es tener la habilidad de entender emocionalmente a los individuos que nos rodean. Se refiere a la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos. Las competencias que miden la aptitud social son: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación

hacia el servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política. Habilidades Socioemocionales, son la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Según Goleman D. , (1996) son la auto apertura, el asertividad y la escucha activa.

Con respecto a la variable Desempeño laboral, se puede afirmar que son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

Para Chiavenato, I (2012) define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p54)

Según Robbins. S & Judge, T (2013) indica que el desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de estos.

Por su parte, Acosta, N (2018), define que el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal. Por lo tanto, Robbins, S & Judge, T (2013) y Acosta, N (2018) llegan a coincidir con la idea del desempeño al conceptualizarlo con las aptitudes que el colaborador posee para el desarrollo eficiente de sus funciones.

Con respecto a las dimensiones consideradas para medir el Desempeño laboral, se puede afirmar que esta variable está relacionada con las habilidades y conocimientos que apoyan las labores del colaborador en cumplir los objetivos de la organización.

La Eficiencia La eficiencia se relaciona con la capacidad de lograr un objetivo o realizar una tarea utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, dinero o esfuerzo. En resumen, la eficiencia se trata de maximizar la producción o el rendimiento con los recursos disponibles, minimizando las pérdidas. La Eficacia se refiere a la capacidad de lograr un resultado deseado o de alcanzar un objetivo específico de manera exitosa. En términos simples, es la habilidad para hacer las cosas de manera efectiva, obteniendo los resultados previstos con los recursos disponibles. En diferentes contextos, la eficacia puede referirse a la productividad en el trabajo, la capacidad de un producto o servicio para cumplir su función, o la efectividad de un proceso para alcanzar sus metas. Calidad de servicio, es una dimensión donde se evalúa la exactitud, frecuencias de errores, presentación, esmero y orden en el trabajo ejecutado. La calidad de servicio viene a ser la capacidad de satisfacer a los clientes de una empresa, el servicio brindado cumple o sobrepasa lo esperado por el cliente, pues este mide el servicio recibido con el servicio esperado. Toma de decisiones, es un proceso importante donde el empleado tiene que elegir entre varias opciones, las más adecuadas para poder resolver un problema en beneficio de la organización. En las organizaciones sucede lo mismo el empleado tiene que tomar decisiones muchas veces en base a información, experiencia y al conocimiento que tiene sobre determinadas actividades, esto con el fin de lograr solucionar problemas. Conocimiento del trabajo, Según Bohlander, et. Al. (2018) el conocimiento viene a ser una amplia gama de habilidades interpersonales, técnicas y de solución de problemas que ayudarían al trabajador a desarrollar proyectos innovadores, ya sea individual o en equipo. El conocimiento de trabajo son aquellas técnicas y habilidades que maneja el colaborado sobre las actividades que desarrolla,

Dentro de los objetivos trazados para la presente investigación se propone como objetivo general el determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el

desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. Por otro lado, los objetivos específicos son los siguientes: Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022; determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022; determinar la relación de las dimensiones de la Inteligencia Emocional con la variable desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022.

La Hipótesis general propone: Se relaciona significativamente la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. Las hipótesis específicas son las siguientes: El nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores es bajo en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022; el nivel del desempeño laboral de los trabajadores es bajo en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022; se relaciona positiva y significativamente las dimensiones de la Inteligencia Emocional con la variable desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022.

Justificación Teórica: Este trabajo de investigación nos permitirá determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa antes mencionada, y se toma como referencia la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman y sus dimensiones. Y la teoría del desempeño laboral de Chiavenato sus dimensiones. Además, para sustentar los hallazgos de este estudio, se implementará en la practica el uso correcto de las variables. Y servirá como base para futuras investigaciones.

Justificación Práctica: Este trabajo ayudará a determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicación ciudad de Trujillo, año 2022, con la finalidad de ofrecer solución a la pregunta de investigación enfocado a generar un mejor rendimiento en los trabajadores, mecanismos para facilitar la creatividad, fortalecer las relaciones interpersonales, motivación y seguridad para generar éxito en el trabajo.

Justificación metodológica: En la presente investigación se identificará si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones. Se consideró el nivel de investigación correlativo, tipo de investigación aplicada y un diseño de investigación descriptiva correlacional. Como muestra de nuestra investigación son los trabajadores de la empresa de telecomunicación que son 152 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. El análisis se determinará si existe una relación entre las dos variables lo cual quedará como precedente y referencia para futuras investigaciones aplicables al mismo rubro de negocio.

Justificación Social: A partir de los resultados de esta investigación nos ayudará a implementar estrategias para que los trabajadores y las empresas sean los principales beneficiarios, dado que las empresas del mercado de las telecomunicaciones experimentan constantemente cambios tecnológicos, es necesario crear una ventaja competitiva sobre otras empresas del mercado.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Enfoque

La investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir (esto es, que se les puede asignar un número, como por ejemplo: número de hijos, edad, peso, estatura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, cociente intelectual, entre otros) a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo. En ese sentido, tiene un mayor campo de aplicación dentro de las ciencias naturales como la biología, química, física, neurología, fisiología, psicología. (Kerlinger, F 2002, pág. 9)

Tipo de investigación

La investigación que se presenta es de tipo aplicada porque empleará los conocimientos ya existentes.

Nivel de investigación

De acuerdo con (Hernández, et al, 2010), la investigación de tipo correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables; miden cada variable relacionada y después también miden y analizan la correlación.

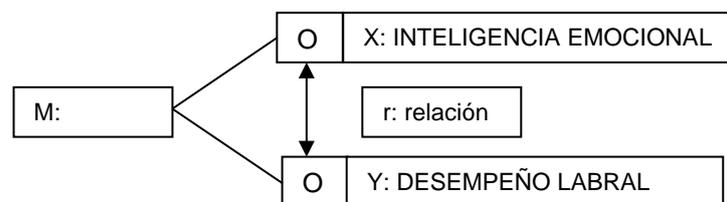
Método y diseño de investigación

Método General. El método general es el método científico la cual (Arias, F. 2012) afirma que a pesar de que “no es el único camino para la obtención de conocimiento científico,

surge como vía flexible utilizada por la mayoría de las ciencias fácticas en la actualidad. Prácticamente, se le considera el método general de la ciencia”. (p.19)

Diseño de investigación. El diseño metodológico es de campo no experimental de corte transversal. Según Hernandez, et al., (2014), “la investigación no experimental son estudios que se realizan con la no manipulación deliberada de las variables, donde solo se observan los eventos encontrados en su ámbito natural para después proceder con el análisis respectivo” (pág. 149). Además, es transversal o transeccional, porque Según (Arias, F. 2012), “la información obtenida es válida sólo para el período en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opiniones, pueden variar con el tiempo” (p.32). Además (Hernández, et al., 2014)” Se emplea la obtención de información para demostrar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer modelos de comportamiento y probar teorías.” (P.107)

Diagrama de nivel descriptivo correlacional.



M.: Muestra de estudio

X: Inteligencia Emocional

Y: Desempeño Laboral

O1: Evaluación de la Inteligencia Emocional

O2: Evaluación del Desempeño Laboral

r: La “r” menciona la posible relación entre ambas variables

Población

Según el autor Tamayo, M. (2007) "La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limita por el estudio, la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (pág. 67).

La presente investigación tiene como población a 250 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Trujillo, compuesto de la siguiente manera: 15% administrativos y 85% comerciales. De este último grupo es a quien va dirigida la presente investigación.

Muestra

Para Tamayo, M. (2007) la muestra es un grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (pág. 68)

Fórmula

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- Z=95% (1.96)
- p.=0.5 (50% de posibilidad).
- q.=0.5 (50% sin posibilidad).
- N= tamaño de la muestra
- E=5% (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 250}{(250 - 1) (0.05)^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{240.1}{1.5829} = 152$$

La muestra es de 152 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Trujillo, conformada por los colaboradores del área comercial.

Criterios de Inclusión: Colaboradores del área comercial de la empresa en estudio, de la ciudad de Trujillo, que representa el 85% de la población.

Criterios de Exclusión: Colaboradores del área administrativa de la empresa en estudio, de la ciudad de Trujillo, que representa el 15% de la población.

Técnicas e instrumentos

Para la presente investigación se seleccionó la técnica de encuesta, la cual fue destinada a los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. (Arias, F. 2012) “la encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos en relación con la opinión de éstos sobre un tema específico” (p.32).

Según Hernandez, et al (2014): Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Asimismo, el instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales el primero es la confiabilidad que es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200-204)

El instrumento de medición empleado fue el cuestionario, considerando las dimensiones de ambas variables. El cuestionario para la variable inteligencia emocional consta de 32 preguntas distribuida entre sus cinco dimensiones. Según (Goleman D. , 1996): La Autorregulación, la Motivación, el Autoconocimiento, la Empatía y las Habilidades Sociales. Al realizar la encuesta se presentaron cinco opciones que son las de tipo Likert: 5: siempre, 4: mayoría de veces, 3: algunas veces, 2: pocas veces y 1: nunca

Con relación al cuestionario de Desempeño Laboral, tuvo 32 preguntas basado en las cinco dimensiones del desempeño laboral según Chiavenato I. , (2002): Calidad de servicio, la eficiencia, eficacia, toma de decisiones y conocimiento. Al realizar la encuesta se presentaron cinco opciones que son las de tipo Likert: 5: siempre, 4: la mayoría de las veces, 3: algunas veces, 2: pocas veces y 1: nunca

Validez y Confiabilidad

El cuestionario se diseñó teniendo en cuenta que el contenido relevante fuera efectivo para evaluar lo que se proponían hacer. Inicialmente, el contenido fue probado y mejorado significativamente de acuerdo con las reglas y con base en la evaluación de tres (3) expertos.

- Guevara Pérez, Ronald
- Puycan Espejo, Lilian Evelyn
- Neciosup Guibert, Robert Alejandro

La confiabilidad del instrumento también se determinará mediante el alfa de Cronbach, que garantizará la consistencia interna entre cada ítem del cuestionario.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (1)$$

- K :** El número de ítems
Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items
ST² : Varianza de la suma de los Items
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

TABLA 1
Alfa De Cronbach

ALFA DE CRONBACH	
RANGOS	MAGNITUD
0.81-1.00	MUY ALTA
0.61-0.80	ALTA
0.41-0.60	MODERADA
0.21-0.40	BAJA
0.01-0.20	MUY BAJA

Nota: Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cronbach – Rangos

Para obtener la confiabilidad del instrumento se usa el Alfa de Cronbach. Según (Celina, H & Campos, A, 2005) sostienen que “el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de

Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima se considera que hay redundancia o duplicación”. (p.577)

Para ver si existe relación entre dos variables se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson y el resultado dará credibilidad a los hallazgos encontrados.

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

N = Número de valores o elementos

$\sum xy$ = la suma de los productos de las puntuaciones emparejadas

$\sum x$ = la suma de puntuaciones x

$\sum y$ = la suma de puntuaciones y

$\sum x^2$ = Suma de cuadrados Puntuación x

$\sum y^2$ = Suma de cuadrados Puntuación y

TABLA 2
Coeficiente De Correlación De Pearson

<i>COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON</i>	
r=1	CORRELACION PERFECTA
0.8 < r < 1	CORRELACION MUY ALTA
0.6 < r < 0.8	CORRELACION ALTA
0.4 < r < 0.6	CORRELACION MODERADA
0.2 < r < 0.4	CORRELACION BAJA
0 < r < 0.2	CORRELACION MUY BAJA
r = 0	CORRELACION NULA

Nota: coeficiente de correlación de Pearson - rangos

Después de la prueba, el coeficiente alfa de Cronbach para la variable de inteligencia emocional es de 0,915, que tiene una buena consistencia interna y refleja la homogeneidad de los ítems.

Tabla 3
Estadísticas De Fiabilidad Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	32

Nota: El resultado obtenido nos indica una fiabilidad para la variable Inteligencia emocional.

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 3, una puntuación de 0,915 indica confiabilidad ya que cuando más cercano se el numero a 1, mayor será la confiabilidad de la escala.

El coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral es de 0.808 y la consistencia interna es buena, lo que refleja homogeneidad de los ítems.

Tabla 4
Estadísticas De Fiabilidad Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	32

Nota: El resultado obtenido nos indica una fiabilidad para la variable desempeño laboral

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 4 una puntuación de ,808 indica confiabilidad, ya que cuanto más cercano sea el número a 1, mayor será la confiabilidad de la escala.

Los niveles de cada variable que se definirán de acuerdo con la siguiente escala de datos.

Tabla 5
Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional	
0 - 90	Bajo
91 - 120	Medio
121 - mas	Alto

Nota: Inteligencia Emocional – Rangos

TABLA 6
Desempeño Laboral

Desempeño Laboral	
0 - 90	Bajo
91 - 120	Medio
121 - mas	Alto

Nota: Desempeño laboral – Rangos

Procesamiento y análisis de datos

La estrategia de recuperación de información desarrollada corresponde a una serie de actividades para recuperar y analizar adecuadamente la información.

La estrategia es la siguiente: Se definió la pregunta de búsqueda de información; se identificaron estudios pertinentes que podrían responder a la pregunta de búsqueda de información; se identificaron los términos de interés del tema; se utilizó un lenguaje normalizado; se realizó la traducción de los términos de interés en otro idioma especialmente en inglés; se creó una plantilla en la página Formularios de Google: Acceso como ayuda a la recolección de datos.

Para el proceso de recolección de datos fue:

Primero: se pidió permiso a la empresa para poder encuestar al personal de la empresa de telecomunicaciones.

Segundo: se envió a los números personales el cuestionario a todos los trabajadores comerciales para la realización del cuestionario.

Tercero: los resultados obtenidos fueron dados en un plazo de 7 días.

La encuesta se realizó de forma virtual, ya que algunos empleados tenían horarios de trabajo ocupados que impidieron que se realizara la encuesta.

Estadístico: Posteriormente, para realizar el proceso estadístico se efectuaron las siguientes acciones:

La Codificación: A través de la codificación fue posible organizar y ordenar los datos y agruparlos; la Tabulación: Mediante esta técnica se pudo elaborar la matriz de datos y los cuadros estadísticos a través de la tabla de frecuencia. Los cuadros se muestran de manera clara y específica los resultados, tomando en cuenta las alternativas de cada ítem, la frecuencia observada y el porcentaje respectivo; Análisis e Interpretación de Datos: Los datos fueron sometidos a un análisis y a un estudio sistemático, teniendo en

cuenta los indicadores que fueron contrastados. El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS en español, el cual se obtuvo el análisis de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, utilizando el tamaño muestral.

Aspectos éticos

Con el uso de la encuesta, se ha respetado la privacidad de los participantes para que sus comentarios críticos no puedan causar una reacción violenta en el futuro.

Ha primado el respeto de los derechos de propiedad intelectual mediante la aplicación de conceptos y normas a diversos recursos bibliográficos y electrónicos. Para ello, se indica en el estudio la obra o artículo junto con el nombre del autor y su ubicación en Internet (si es un recurso electrónico). Asimismo, se confirma que los datos obtenidos son utilizados únicamente con fines académicos, es decir, exclusivamente con fines de investigación; basado en el método científico sin distorsionar los valores de los investigadores.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022.

Hipótesis general

H: Se relaciona significativamente la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022

TABLA 7
Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral

		INTELIGENCIA _EMOCIONAL	DESEMPEÑO_ LABORAL
INTELIGENCIA_EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,806**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	,806**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: los datos obtenidos nos demuestran que existe relación entre ambas variables

Interpretación

Existe una relación significativa entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores. Esta relación es directa, es decir a mayor inteligencia emocional mayor será el desempeño laboral, además la relación es muy alta=.806 (RHO S) Adicionalmente, se comprueba la hipótesis tomando en cuenta que $p < 0.05$.

Objetivo Especifico 1:

Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, en la ciudad de Trujillo, año 2022.

TABLA 8

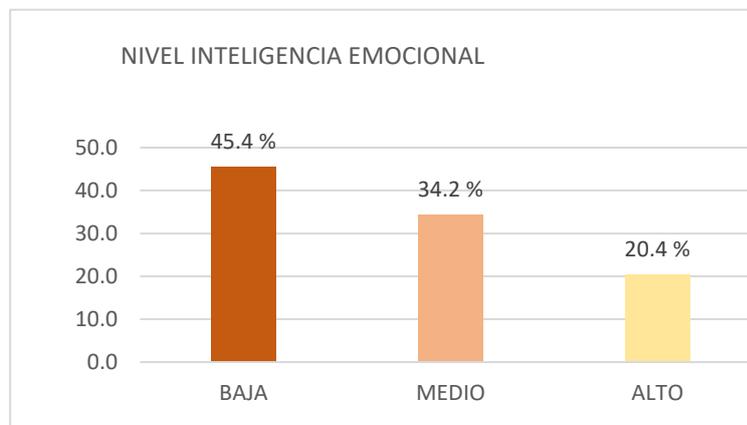
Nivel Inteligencia emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	69	45.4 %
MEDIO	52	34.2%
ALTO	31	20.4%
TOTAL	152	100.00%

Nota: Datos obtenidos para la variable Inteligencia Emocional

FIGURA 1

Nivel Inteligencia emocional



Nota: La figura 1 nos muestra el nivel de la variable Inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones. Ciudad de Trujillo, año 2022

Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 45.4% del trabajador tuvieron una inteligencia baja, el 34.2% de los trabajadores tiene una inteligencia emocional media, y por último el 20.4% de los trabajadores tiene una inteligencia emocional alta.

El análisis de los resultados de la inteligencia emocional sugiere que la mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel baja, como consecuencia es un riesgo para la empresa por el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

Objetivo Especifico 2:

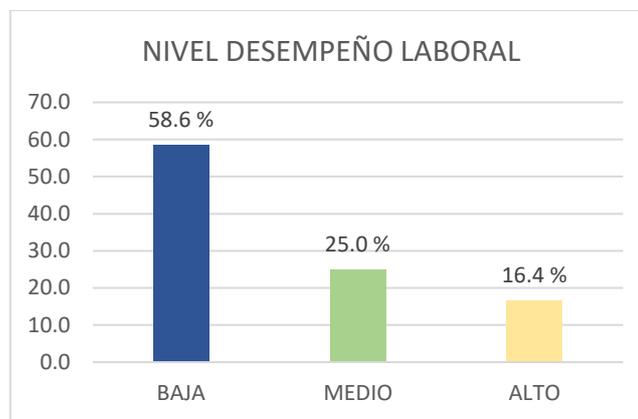
Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, en la ciudad de Trujillo, año 2022.

TABLA 9
Nivel Desempeño Laboral
DESEMPEÑO LABORAL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	89	58.6 %
MEDIO	38	25.2%
ALTO	25	16.4%
TOTAL	152	100.00%

Nota: Datos obtenidos para la variable Desempeño Laboral

FIGURA 2
Nivel Desempeño laboral



Nota: La figura 2 nos muestra el nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones, Ciudad de Trujillo, año 2022.

Los resultados nos muestran que el 58.6% del trabajador tuvieron un desempeño laboral bajo, el 25% de los trabajadores tiene un desempeño laboral medio, y por último el 16.4% de los trabajadores tiene un desempeño laboral alta. Los resultados no son los más alentadores, sabiendo que los trabajadores no tienen una buena inteligencia emocional tampoco tendrán un buen desempeño laboral.

TABLA 10
Niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensiones	Niveles			Total
	Alto	Medio	Bajo	
Autocorrelación	2	40%	58%	100
Motivación	0	23%	77%	100
Autoconocimiento	0	0	100%	100
Empatía	0	82%	18	100
Habilidades sociales	0	3%	97	100

Nota: Datos obtenidos para la variable Inteligencia emocional.

Objetivo Especifico 3:

Determinar la relación de las dimensiones de la Inteligencia Emocional con la variable desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022.

TABLA 11

Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral

		AUTORREGULACION	MOTIVACION	AUTOCONTROL	EMPATIA	HABILIDADES SOCIALES	DESEMPEÑO LABORAL
AUTORREGULACION	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 152					,786** ,000 152
MOTIVACION	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N		1 152				,780** ,000 152
AUTOCONTROL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N			1 152			,716** ,000 152
EMPATIA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N				1 152		,581** ,000 152
HABILIDADES SOCIALES	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N					1 152	,695** ,000 152
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) 8						1 152

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se muestra en la Tabla 10, Como $p=0 < 0.05$, existe una relación significativa entre la dimensión autorregulación y la variable desempeño laboral en los trabajadores. Esta relación es directa, es decir a mayor autorregulación mayor será el desempeño laboral, además la relación es alta $=.786$

Como $p=0 < 0.05$, existe una relación significativa entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral en los trabajadores. Esta relación es directa, es decir a mayor motivación mayor será el desempeño laboral, además la relación es alta $=.780$

Como $p=0 < 0.05$ existe una relación significativa entre la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral en los trabajadores. Esta relación es directa, es decir a mayor autoconocimiento mayor será el desempeño laboral, además la relación es alta $=.716$

Como $p=0 < 0.05$, existe una relación significativa entre la dimensión Empatía y la variable desempeño laboral en los trabajadores. Esta relación es directa, es decir a mayor empatía mayor será el desempeño laboral, además la relación es regular $=.581$

Como $p=0 < 0.05$, existe una relación significativa entre la dimensión habilidad social y la variable desempeño laboral en los trabajadores. Esta relación es directa, es decir a mayores habilidades sociales mayor será el desempeño laboral, además la relación es alta $=.695$

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A continuación, se discutirán los principales hallazgos obtenidos en el presente trabajo de investigación:

En cuanto al objetivo general correspondiente a determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022, se obtuvo un nivel de significancia de ,000 <0.05 por lo que podemos decir que existe evidencia suficiente de que las variables inteligencia emocional esta relaciona con la variable desempeño laboral, por lo que se prueba la hipótesis. Entre otras palabras, mientras que la inteligencia emocional sea mayor, el desempeño laboral mejorará satisfactoriamente. El valor estadístico r de Pearson es de ,806 es decir la correlación es muy significativa, con un nivel de confianza del 99%. El resultado se alinea con el de Chávez, B (2022) en su trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022” donde tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022. Los resultados mostraron una relación directa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.790$. En los últimos tiempos los directivos de la empresa están convencidos de que las personas que ascienden rápido dentro de una empresa son los que tienen un coeficiente emocional alto, ya que la inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, los cuales les ayudan a desarrollarse con otros. Las personas tienen mucho interés en desarrollar sus habilidades emocionales ya que esto les permite tener un mayor desempeño laboral, lo cual les redunda en mayores beneficios en el puesto que ocupan (Martínez, P 2013).

En cuanto al primer objetivo específico correspondiente a determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad

de Trujillo, año 2022, el nivel hallado es bajo con un 45%, seguido del 34% que corresponde al nivel medio y el nivel alto que es el 20%. En las dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que domina con mayor proporción el nivel bajo donde el autoconocimiento representa el 100%, la motivación con un 77%, la autorregulación con un 58% siendo los principales factores que mayor influyen en la inteligencia emocional. Posteriormente las habilidades sociales y la empatía en un nivel medio con un 97% y 82 % respectivamente. Estos resultados muestran que los trabajadores no tienen un buen control emocional y confianza en sí mismos, no existe compromiso con la empresa, además en situaciones difícil los trabajadores son muy esquivos antes situaciones complicadas. Los resultados se alinean con el artículo Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2017). en su artículo “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017” donde se evidenció que los trabajadores generan preocupación ya que la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel regular y esto estaría condicionando su desempeño, destrezas, su satisfacción laboral, manejar sus sentimientos etc.; esto implica un riesgo para la empresa que repercute en la calidad del servicio que brinda. Como dice López, et. al (2018)” Son más inteligentes emocionalmente; estos mismos colaboradores incrementarán sus actitudes favorables sobre la calidad del trabajo que realizan”, (p.27).

En cuanto al segundo objetivo específico correspondiente a determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022, se obtuvo que el nivel que predomina es el bajo con un 58%, seguido del nivel medio con un 25% y finalmente el nivel alto con 16%. En cuanto a sus dimensiones el nivel es bajo, como la eficacia con el 72%, la toma de decisiones con el 72%, el conocimiento con el 69%, seguido de la calidad de servicio con un 61%, y finalmente la eficacia con un 56%. Se puede decir que los trabajadores no saben cómo llegar a lograr los objetivos marcados, no dan alternativas de solución, no tiene el verdadero conocimiento de su puesto

o del lugar donde trabajan, además no saben satisfacer al usuario final y finalmente se obtiene una baja en la producción. El resultado se alinea con Bayona, E. (2018), en su investigación “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018, en la cual el nivel de desempeño laboral tiene un nivel bajo con un 61% y con un 25 % nivel medio En cuanto a la variable desempeño laboral, en la muestra estudiada predomina el nivel bajo. Esto significa que las aptitudes y competencias que se necesitan para ser eficientes en el ámbito organizacional están en proceso de consolidación. Chiavenato, I (2017) el desempeño laboral es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

En cuanto al tercer objetivo específico correspondiente a determinar la relación de las dimensiones de la Inteligencia Emocional con la variable desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022, podemos evidenciar que la dimensión autorregulación según la prueba de Rho de Spearman tiene un nivel de correlación alta de ,786 lo que significa que siempre y cuando un trabajador desarrolle la capacidad de controlar y gestionar sus impulsos o estados emocionales para su propio beneficio, esto probablemente mejorará el desempeño laboral en el ambiente de trabajo. Según Goleman, D (1999), el manejo de las emociones es darse cuenta de lo que hay detrás de cualquier sentimiento (por ejemplo, el dolor que provoca el enfado), para así aprender formas de manejar los sentimientos. También se pone énfasis en hacerse cargo de las responsabilidades que generan los actos, las decisiones, y en asumir los compromisos.

Al relacionar la dimensión motivación y la variable desempeño laboral se demuestra que la prueba de Rho de Spearman nos arroja un nivel de correlación alta de ,780 lo que significa que mientras el trabajador sea capaz de actuar de forma independiente y tenga la determinación y el deseo de triunfar el resultado será favorable para el desarrollo de la

empresa y con ello un buen desempeño laboral. Según Goleman, D (1999) Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas. Las competencias que miden la aptitud emocional son: afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo.

Al relacionar la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral se observa que la prueba de Rho de Spearman nos arroja un nivel de correlación alta de ,716 lo que nos permite concluir que mientras el trabajador confíe en sus habilidades, además de un buen dominio emocional, el trabajador tendrá un buen desempeño laboral en su área de trabajo. Como menciona Goleman, D (1999), es conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Las aptitudes del autoconocimiento son la base de tres aptitudes emocionales: Conciencia emocional, autoevaluación precisa, confianza en sí mismo.

Al relacionar la dimensión habilidades sociales y la variable desempeño laboral se puede evidenciar que la prueba de Rho de Spearman nos arroja un nivel de correlación alta de ,695. Esto significa que si el trabajador tiene la habilidad de cooperar, colaborar y además resolver conflictos. Entre trabajadores, Goleman, D (1999). existirá un ambiente laboral social y con ello tendrán un buen desempeño laboral. En cuanto a la habilidad social, se observa una mejora en las relaciones de amistad, así como en el interés en ayudar a los compañeros, habrá mayor preocupación y consideración hacia los trabajadores, además habrá actitud socioafectiva, así como actitud emocional.

Finalmente, al relacionar la dimensión empatía y la variable desempeño laboral podemos demostrar que la prueba de Rho de Spearman nos arroja un nivel de correlación moderada de ,581. Esto significa que, si un empleado tiene la capacidad de comprender a los demás, esto puede ayudarles a desarrollarse. Se sabe que aumentará la autoestima y permite que los trabajadores se sientan valorados y mejorará el desempeño laboral. Para Vallés, A & Vallés, C (2003), la empatía es percibir lo que otros sienten sin decirlo, lo revela su tono de voz, su expresión facial y otras maneras no verbales. Es la capacidad de percibir esas

comunicaciones sutiles. Nace de aptitudes más básicas, sobre todo del autoconocimiento y autodominio.

El presente trabajo de investigación ha permitido determinar las falencias que existen en el ambiente laboral para lograr el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, a medida que se desarrolló la investigación surgieron limitaciones que están fuera del control del investigador: No existen suficientes fuentes de información sobre el tema o afines, para poder contrarrestar los resultados expuestos en el trabajo de investigación; la falta de información actualizada de datos relacionados con la industria de la telecomunicación en el ámbito nacional; además, cabe señalar la falta de interés de parte de los trabajadores es por eso la demora en la tabulación de datos.

Con respecto a las implicancias identificadas en la investigación se pueden mencionar desde cuatro enfoques:

Enfoque Teórico: Los estudios confirman la relevancia de la teoría según Goleman, D sobre la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios. También tiene que ver con la confianza y seguridad en uno mismo, el control emocional y la automotivación para alcanzar objetivos. Comprender los sentimientos de los demás, manejar las relaciones y tener poder de influencia es básico para conseguir cambios positivos en el entorno.

Además, se entiende que el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones.

Enfoque Práctico: Los resultados de la presente investigación determinan que las empresas que deseen fomentar el uso adecuado de la inteligencia emocional sobre el

desempeño laboral. Deben de dar la importancia adecuada, ya que pueden ser el factor determinante para el éxito.

A partir de los resultados obtenidos, se mencionan las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general, existe relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022, ya que la correlación de Pearson nos dio como resultado ,806 por lo que se entiende que un trabajador que tenga un uso adecuado de la variable inteligencia emocional tendrá como ventaja competitiva un buen desempeño laboral. se recomienda a la empresa realizar actividades que sean beneficiosas para la autoestima de los empleados y estimulen constantemente su desarrollo emocional y laboral, es importante tener una comunicación directa y clara con cada trabajador. Un trato directo para saber sus necesidades, su desarrollo, y crecimiento. para que en el futuro puedan eliminarse todas las posibles deficiencias.

De acuerdo con el primer objetivo específico, determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022, Las dimensiones que dominan los niveles bajos son autoconocimiento, la motivación y la autorregulación. Esto se manifiesta en la falta de confianza de los empleados en sí mismos, incapacidad para adaptarse al cambio, dificultades para superar obstáculos, falta de motivación y dificultad para tomar la iniciativa, lo que demuestra que los trabajadores no controlan completamente sus emociones. Se recomienda intentar resaltar los logros de cada trabajador y motivarlos a seguir desarrollándose profesional y personalmente.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022, el nivel sobresale más es el nivel bajo. Esto significa que los trabajadores no comprenden los objetivos de la empresa, no trabajan en equipo, prefieren realizar las

actividades solos, no tienen un sentido de identificación con la empresa y no utilizan los recursos de la empresa adecuadamente, lo que resulta en una baja productividad. Se debe realizar periódicamente incentivos tangibles, dar flexibilidad laboral, crear espacios de participación saber la opinión del trabajador además de impulsar la formación profesional y establecer objetivos alcanzables son una buena forma de motivar a los trabajadores.

Con respecto al tercer objetivo específico de determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. Se determinó que las dos dimensiones Autorregulación y el desempeño laboral están relacionadas ya que la correlación de Pearson nos dio como resultado 0.786 en resumen los trabajadores autorregulados también tendrán la capacidad de adaptarse a cualquier entorno laboral. además, de cumplir los objetivos correctamente, caso contrario no será útil en la empresa. La autorregulación es importante tanto para los trabajadores como para la empresa, porque si un trabajador no conoce sus fortalezas y debilidades no podrá controlar sus emociones, además, se debe implementar estrategias de aceptación y de resolución de problemas entre todos los trabajadores.

En cuanto al autoconocimiento y el desempeño laboral tienen relación ya que la correlación de Pearson nos dio como resultado ,716. El autoconocimiento se trata de conocerte uno mismo, y lo que queremos en nuestra vida y hasta donde llegaremos en la empresa, Se debe realizar políticas a la hora de contratar personal. el mayor activo de un trabajador sus puntos fuertes y sus áreas de mejora. El trabajador que comprenda sus cualidades podrá gestionar su trabajo para mejorar el desempeño laboral.

Se determinó que la dimensión Motivación y el desempeño laboral tienen relación ya que la correlación de Pearson nos dio como resultado 0.780. un trabajador proactivo tiene más probabilidades de generar ideas innovadoras que ayuden a la empresa a crecer. Se deben

establecer objetivos específicos que puedan alcanzarse fácilmente en un corto periodo de tiempo. La satisfacción de alcanzar una meta servirá como motivación para poder alcanzar metas futuras.

Se determinó que las dimensiones Habilidades Sociales y el desempeño laboral tienen relación ya que la correlación de Pearson nos dio como resultado 0.695. Las habilidades sociales nos ayudarán a resolver conflictos de manera efectiva y con conocimiento tendremos empleados competitivos, eficientes y productivos que darán competencia a los demás. De lo contrario, sin ninguna de estas dimensiones, tendríamos empleados estancados sin ningún objetivo. Se debe implementar actividades de trabajo en equipos, con la finalidad de que los trabajadores interactúen entre sí. Para mejorar el desempeño laboral.

Se determinó que las dimensiones Empatía y el desempeño laboral tienen relación ya que la correlación de Pearson nos dio como resultado 0.581. La empatía nos permite tener relaciones sanas, nos permite tomar buenas decisiones, que no afecten a nuestros compañeros, Crear una cultura de equipo con alto grado de respeto por los demás. Cooperación y la escucha activa.

Referencias

- Acosta, N. (2018). “¿Cuál es la definición de desempeño laboral? | Cuida tu dinero”. Retrieved July 11, 2019, from <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolaboral>
- Argoti, E. (2020). “Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Ciencia & Salud”, 3(11), 41-46.
<http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Arias, F.G. (2012). “El Proyecto De Investigación: Introducción A La Metodología Científica”. Venezuela: Episteme.
- Arrabal, E. (2018). “Inteligencia Emocional”. Málaga e-learning.
- Ballen, D., & Jennina, S. (2021). “Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto”. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 17(33). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409672512002/>
- Bayona. (2018). “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. Repositorio de La Universidad San Ignacio de Loyola; Universidad San Ignacio de Loyola”.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/a2f2eef2-4cc8-4a2c-a0da-712bbf15776d>
- Bohlander, G. Morris, S & Snell, S (2018). “Administración de recursos humanos”. Cengage Learning.
- Celina y Campos, A y (2005). “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach”. Revista Colombia de Psiquiatría, 572-780.
- Certuche, T. (n.d.). Universidad Icesi Facultad De Derecho Y Ciencias Sociales Programa De Psicología Santiago De Cali 2013. Retrieved October 21, 2023, from

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76823/1/restrepo_influencia_inteligencia_2013%20.pdf

Chiavenato, I (2002) “*Gestión de Talento Humano. Bogotá*”. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I (2009) “*Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*”. Colombia. McGraw Hill.

Chiavenato, I (2012) “*Administración de recursos humanos*”. Colombia.

Chiavenato, I. 2017. “*Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*”. Nerven-heilkunde. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Corel, M, Magno, N, Ramirez, I y Torres, E. (2021). “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa*”. Investigación de la salud, 64 - 71.

Capgemini, P., López, P., Ángeles, & Molero, G. (n.d.). “*Nota de prensa de Capgemini*”. Retrieved September 28, 2023, from https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2019/10/NP-Informe-Capgemini-sobre-Inteligencia-Emocional_21_10_19.pdf

Curso virtual | Inteligencia Emocional Aplicada. (2016). Universidad ESAN. <https://www.ue.edu.pe/programa-de-extension-universitaria/inteligencia-emocional-organizaciones-esan>

Cheto, R (2019) “*Relación Entre Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral*”. (n.d.). https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/185966/TFM_2019_MarinCheto_Raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez. (2022). “*Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022*”. Ucv.edu.pe.

García, J. (2017). “*Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017*”. Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA, 1.

Gardner. (2003). *“La inteligencia reformulada. las inteligencias múltiples en el siglo XXI”*.

Barcelona: Paidós Iberica.

Goleman, D. (2010). *“La práctica de la inteligencia emocional”*. Barcelona: Editorial Kairós.

S.A.

GOLEMAN, D. (1999). *“La inteligencia emocional en la empresa”*. 3° edición. Argentina.

Editorial Vergara.

Guajala, S. (2017). *“Magister En Direccion Del Talento Humano. La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”*. Universidad Espiritu Santo,

Ecuador.

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *“Metodologia de la Investigacion”*. Mexico:

McGRAW-HILL.

Inés Temple: *“Cada uno es empresario de sí mismo”* | Blog USIL. (2022). Blog USIL.

<https://blogs.usil.edu.pe/novedades/ines-temple-cada-uno-es-empresario-de-si-mismo>

Imagen Institucional. (2021, January 22). *Activos Mineros recibió reconocimiento de FONAFE por gestión de desempeño laboral*. Portal AMSAC.

<https://www.amsac.pe/activos-mineros-recibio-reconocimiento-de-fonafe-por-gestion-de-desempeno-laboral/>

Javier, F., Tomás López-Gúzman, & Santa, F. (2018). *“La inteligencia emocional como habilidad directiva”*. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba

(España). *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales Y Humanidades*, 27(1), 98–120.

<https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Kerlinger, F. N. (2002). *“Investigación del comportamiento”*. Mexico: MnGraw - Hill.

Lovato, M. (2019). *“Habilidades sociales para el desempeño laboral del personal administrativo en la unidad educativa Luis Leoro Franco 2019”*. optar Programa de

licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español. Universidad Técnica del Norte.

Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11059>

Martin, D & Boeck, k,(2007) “¿que es la inteligencia emocional?como logras que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ambitos de la vida”.
[https://issuu.com/roger21estelar/docs/que_es_inteligencia_emocional -
_dor_aa2b5924217c94](https://issuu.com/roger21estelar/docs/que_es_inteligencia_emocional_-_dor_aa2b5924217c94)

Martínez Percy, A. M. 2013. “La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes”. Emotional Intelligence: A Necessary Tool for Leadership. Concept and Components.

Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2017). “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”. Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA, 14(4), 67–79.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>

Redacción Gestión. (2020, January 6). “Cuatro formas científicas de mejorar la inteligencia emocional en el trabajo”. Gestión; Gestión. <https://gestion.pe/fotogalerias/cuatro-formas-cientificas-de-mejorar-la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo-noticia/>

Robbins, S & Judge. (2013). “Comportamiento Organizacional. Mexico”. Pearson.

Sector telecomunicaciones aporta el 4,8% del PBI nacional. (2020). Osiptel.gob.pe.
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/sector-telecomunicaciones-aporta-el-4-8-del-pbi-nacional/>

Tamayo, M. (2004). “Proceso de Investigación Científica”. Mexico.

Tamayo, M. (2007). “Metodología formal de la investigación científica”. Mexico: LIMUSA

Soldado, J., & Timana, F. (2020). “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de Konecta - Chiclayo 2020”. Uss.edu.pe.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10524>

Vallés, a. y Vallés, C. (2003). *“La autorregulación para el afrontamiento emocional”*. En

Vallés, A. y Vallés, C. (2003). *Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional*.

Valencia: Promolibro.

Anexos

TITULO DE LA INVESTIGACION						
"La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022"						
MARCA CON X		TESISTA: Ramiro Alfredo Vargas Vergara				
ENCUESTA 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL 5= Siempre 4= La mayoría de las veces 3= Algunas veces 2 =Pocas veces 1= Nunca						
DIMENSION: Autorregulación		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	Puedo adaptarme a diversas actividades laborales.					
2	En situaciones difíciles, mantengo la calma.					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy fiel a mis valores y principios.					
5	Tomo en cuenta las opiniones de otras personas para desarrollar mis habilidades.					
6	Procuro aprender de mis errores.					
7	Mantengo el control de mis reacciones.					
Dimensión: Motivación		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
8	Estoy comprometido con el logro de los objetivos de la organización.					
9	Estoy cumpliendo con mis deberes laborales.					
10	Hago mi trabajo sin pedir nada a cambio.					
11	Mantengo una actitud optimista mientras realizo actividades.					
12	Soy optimista al realizar mis actividades.					
13	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.					
14	Cuando surgen problemas en el trabajo, sigo siendo optimista.					
Dimensión: Autoconocimiento		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
15	No me siento bien conmigo mismo.					
16	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
17	Estoy satisfecho con mi apariencia.					
18	Evaluó mis fortalezas y debilidades.					
Dimensión: Empatía		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
19	Utilizo las fortalezas de mis compañeros para mejorar mi trabajo.					
20	Acepto personas con diferentes tipos de pensamiento.					
21	Entiendo a mis colegas.					
22	Reconozco el potencial de mis compañeros.					
23	Ayudo a la gente que lo necesita.					
24	Acepto las costumbres culturales de mis compañeros.					
Dimensión: Habilidades Sociales		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca

25	Propongo estrategias para mejorar el desempeño social de la organización.					
26	Promuevo la unidad para lograr metas.					
27	fomento la cooperación entre compañeros.					
28	Tengo la capacidad de comunicarme con los demás.					
29	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.					
30	Me gusta el trabajo en equipo.					
31	Tengo la capacidad de persuadir a los demás.					
32	Utilizo el dialogo para resolver conflicto.					

TITULO DE LA INVESTIGACION						
"La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022"						
MARCA CON X			TESISTA: Ramiro Alfredo Vargas Vergara			
ENCUESTA 2: DESEMPEÑO LABORAL						
5= Siempre 4= La mayoría de las veces 3= Algunas veces 2 =Pocas veces 1= Nunca						
DIMENSION: Calidad de servicio		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	En mi opinión, la calidad del servicio brindado a los usuarios es efectiva.					
2	Brindo atención rápida y eficiente a los usuarios.					
3	Atiendo a los usuarios de la empresa con respeto.					
4	Convierto las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
5	Fui recompensado por mi excelente desempeño.					
6	Estoy orgulloso de perteneces a esta organización.					
7	He Experimentado favoritismo en el trabajo.					
8	Hago lo mejor que puedo para hacer mi trabajo.					
Dimensión: Eficiencia		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
9	Cumplo con mis horas de trabajo.					
10	Promociono el mantenimiento de estructuras y materiales de trabajo.					
11	Estoy logrando mis objetivos personales en mi campo de trabajo.					
12	Trabajo duro para lograr mis objetivos					
13	Mostré resultados efectivos al nivel requerido por la empresa.					
14	Dedico tiempo a analizar el avance del trabajo.					
15	Motivo a mi equipo a lograr los objetivos de la organización.					
16	Trabajo en equipo para beneficiar a los residentes.					
Dimensión: Eficacia		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
17	Conozco mi responsabilidad como empleado de la empresa					

18	Tengo conocimiento suficiente para desempeñar las tareas propias de mi puesto					
19	Respondo preguntas de los clientes					
20	Brindo el mejor servicio que mis clientes merecen.					
21	Cumplo con todos los parámetros de un buen servicio al cliente.					
22	Mi lugar de trabajo siempre brinda el mejor servicio.					
Dimensión: Toma de decisiones		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
23	Reporto a un trabajador que no cumple con sus deberes.					
24	Conozco mi comportamiento si sucede algo inesperado.					
25	Resuelvo problemas que surgen en mi campo de trabajo.					
26	Realmente uso recursos para mi área de trabajo.					
27	Me dan lo que pido para mi comodidad.					
Dimensión: Conocimiento		Respuesta				
Ítem	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
28	Entiendo la misión, visión y valores de la empresa.					
29	Entiendo los términos de la empresa.					
30	Entiendo la distribución de los recursos financieros de la empresa.					
31	Entiendo las necesidades y expectativas de mis usuarios.					

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: “La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022”

Línea de investigación:

Apellidos y nombres del experto: Guevara Pérez Ronald

El instrumento de medición pertenece a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL

+

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias: Todo conforme



Dr. Ronald Guevara Pérez
Comunicador Social
10/10/2023

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: “La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022”

Línea de investigación:

Apellidos y nombres del experto: Guevara Pérez Ronald

El instrumento de medición pertenece a la variable: DESEMPEÑO LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:



Dr. Ronald Guevara Pérez
Comunicador Social
 10/10/2023

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de investigación: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022"

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: NECIOSUP GUIBERT ROBERT ALEJANDRO

El instrumento de medición pertenece a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Firma del experto

10-10-2023

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de investigación: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022"

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: NECIOSUP GUIBERT ROBERT ALEJANDRO

El instrumento de medición pertenece a la variable: DESEMPEÑO LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Firma del Experto 10-10-2023

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de investigación: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022"

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: PUYCAN ESPEJO LILIAM EVELYN

El instrumento de medición pertenece a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del Experto



31 Octubre 2023

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de investigación: “La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ciudad de Trujillo año, 2022”

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: PUYCAN ESPEJO LILIAM EVELYN

El instrumento de medición pertenece a la variable: DESEMPEÑO LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

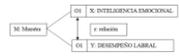
Sugerencias:

Firma del Experto



31 Octubre 2023

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022?	OBJETIVOS GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	HIPOTESIS GENERAL Se relaciona significativamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	Variable 1	Autorregulación Motivación	Asertividad Confiabilidad autocontrol compromiso iniciativa fuerte impulso de objetivos	Enfoque: Cuantitativo Método: correlacional- Descriptivo Diseño de investigación  M.: Muestra de estudio X: Inteligencia Emocional Y: Desempeño Laboral O1: Evaluación de la Inteligencia Emocional O2: Evaluación del Desempeño Laboral r: La "r" menciona la posible relación entre ambas variables Tipo: Aplicada Nivel: Relacional Diseño: No Experimental – Transversal Población: trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022. Muestra: trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022.
PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, La Libertad – Trujillo 2022?	OBJETIVOS ESPECÍFICO •Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	HIPOTESIS ESPECÍFICO • el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	Inteligencia Emocional	Autoconocimiento Empatía	Control de sí mismo Dominio emocional decisión Trabajo en equipo Comprender a los demás Fomentar el desarrollo de los demás	
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, La Libertad – Trujillo 2022?	• Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	• el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	(Según: Goleman) 2019	Habilidades Sociales	Colaboración cooperación Resolución de conflictos Comunicación con los demás	
¿Cuál es la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022?	•Determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	• Se relación significativamente las dimensiones de la inteligencia emocional con la variable desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022	Variable 2	Calidad de Servicio Eficiencia Eficacia Toma de decisiones Conocimiento	oportunidades reconocimiento satisfacción del usuario Productividad compromiso logro de objetivos cobertura alternativa de solución cooperación conocimiento de puesto destreza para el uso de herramientas innovación	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE		INTELIGENCIA EMOCIONAL		
DEFINICION CONCEPTUAL		Según Goleman “Establece que los comportamientos inteligentes están determinados por una acumulación de experiencias al respecto y que la inteligencia no se da al margen del aprendizaje “		
DEFINICION OPERACIONAL		Sus respectivas dimensiones e indicadores se mostrarán líneas abajo		
Dimensiones	Indicadores	Redacción de Ítems	Tipo de instrumento	Escala de medición
Autorregulación	confiabilidad asertividad autocontrol	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales Mantengo la calma ante situaciones difíciles Me considero una persona honesta Soy leal a mis valores y principios Considero la opinión de otras personas para desarrollar mi habilidad des Acepto mis errores Me considero una persona integra	Cuestionario	ORDINAL
Motivación	compromiso iniciativa fuerte impulso de objetivos	Estoy comprometido con los objetivos de la institución Cumpro con mis obligaciones laborales Realizo mi trabajo sin esperar recompensa Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos Soy optimista al realizar mis actividades Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo	Cuestionario	ORDINAL
Autoconocimiento	Control de sí mismo Dominio emocional decisión	No me siento bien conmigo mismo(a) Me siento feliz con el tipo de persona que soy Estoy contento(a) con la forma en que me veo Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos	Cuestionario	ORDINAL
Empatía	Trabajo en equipo Comprender a los demás Fomentar el desarrollo de los demás	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento Comprendo a mis compañeros de trabajo	Cuestionario	ORDINAL

		Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo		
Habilidades Sociales	Colaboración cooperación Resolución de conflictos Comunicación con los demás	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución Fomento la unidad para cumplimiento de objetivos Promuevo la cooperación entre compañeros Tengo la habilidad para comunicarme con los demás Considero la opinión de los demás para resolver conflictos Disfruto del trabajo en equipo Tengo la facilidad para convencer a la gente Utilizo el dialogo para resolver conflictos	Cuestionario	ORDINAL

VARIABLE		DESEMPEÑO LABORAL		
DEFINICION CONCEPTUAL		(Chiavenato, 2000, pág. 236)Expone que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.		
DEFINICION OPERACIONAL		Sus respectivas dimensiones e indicadores se mostrarán líneas abajo		
Dimensiones	Indicadores	Redacción de Ítems	Tipo de instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Oportunidades Reconocimiento Satisfacción del usuario	Considero eficiente la calidad del servicio brindado al usuario Brindo al usuario una atención rápida y eficiente Atiendo respetuoso(a) a los usuarios del servicio de la empresa Trasformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización Percibo favoritismo en mi área de trabajo e institución Trabajo en equipo para obtener mejores resultados	Cuestionario	ORDINAL
Eficiencia	Productividad compromiso	Cumpló con mis horas de trabajo Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo Alcanzo los objetivos personales de mi área de trabajo Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos	Cuestionario	ORDINAL
Eficacia	Logro de objetivos Cobertura	Conozco mis responsabilidades como trabajador de la empresa Tengo conocimiento suficiente para realizar las tareas de mi puesto Respondo las dudas de los clientes Brindo el mejor servicio que se merece los clientes Cumpló con todos los parámetros para una buena atención al cliente	Cuestionario	ORDINAL

Toma de decisiones	Cooperación Alternativas de solución	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas Conozco mi comportamiento en caso algún imprevisto ocurra Resuelvo problemas presentados en mi área de trabajo Realizó programaciones de los recursos utilizados en mi área Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo	Cuestionario	ORDINAL
Conocimiento	Conocimiento del puesto Destreza para el uso de herramientas innovación	Conozco la misión, visión y valores de la empresa Tengo conocimiento de las normas de la empresa Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios	Cuestionario	ORDINAL