



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES
SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES
SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS: (5311-UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°370-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 28 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 7819, presentado por **BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |
| * 2do. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|---------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | martes, 02 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 11:00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (R)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 567-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de setiembre 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 04 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 776-2024-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, para lo cual fue asignado como asesor el Dr. **DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA**.

Que, mediante Resolución N° 0202-2025-UANCV-CU-R; de fecha 30 de mayo de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente **Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA**, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

Estando, con la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, de la tesis de investigación titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** al Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/

**RESOLUCIÓN N° 614-2025-UI-FCA-UANCV-J**Juliaca, 23 de **setiembre** 2025**VISTOS:**

El Expediente 2025-CU-5794 de fecha 18 de julio de 2025, del **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decano (1)
- Interesado (1)UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZDr. Roberto Payé Colquehuidna
DIRECTOR

**RESOLUCIÓN N° 776-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 31 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-19195** de fecha 26 de diciembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "**Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación**" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, correspondiente a la Línea de Investigación ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO) presentado por el (la) **Bach. BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. **DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. L. Leimayor Aguirre Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

11%

2

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Rodriguez Prieto, Lesbia E.. "La inteligencia
emocional en la capacidad de aprendizaje y
orientación emprendedora del liderazgo
disruptivo como promotor de la innovación",
Universidad Ana G Méndez - Gurabo, 2024

Publicación

1%

6

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

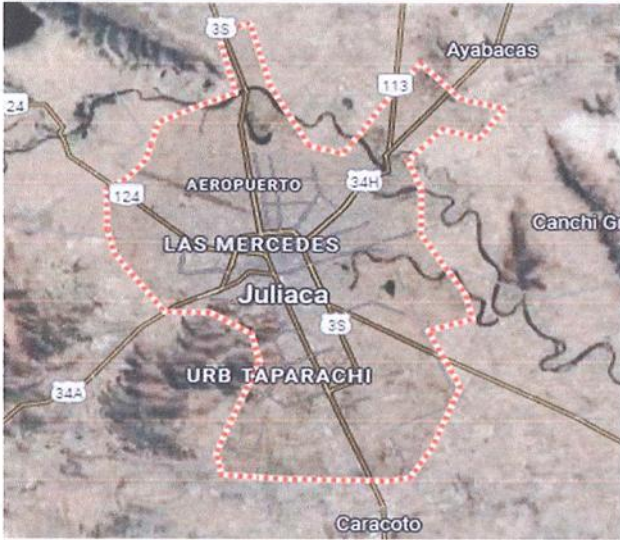
<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77334112
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-1368-6505
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: CIUDAD DE JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas. Latitud: -15.49951 Longitud: -70.12894 https://maps.app.goo.gl/7gfjqrFUCP2NEuz5 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	DICIEMBRE 2024 – DICIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Pajé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO, identificado con DNI Nro. 77334112 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 15 de diciembre del 20 25

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por haberme enseñado, a través de su ejemplo, la relevancia del esfuerzo y la determinación. Agradezco la dedicación y el apoyo continuo, los cuales han sido fundamentales para alcanzar el éxito. A la institución educativa que me ha brindado formación, La universidad que me brindó la oportunidad de acceder a su programa académico y, a su vez, de expandir mis horizontes.

Agradezco que haya sido el entorno en el cual desarrollé mi crecimiento personal, adquirí conocimientos, cultivé aspiraciones y realicé un proceso de autodescubrimiento. En este contexto, se adquirieron conocimientos que contribuyeron a la formación personal, se enfrentaron desafíos que propiciaron un fortalecimiento de las habilidades, y se establecieron relaciones interpersonales que han dejado una huella duradera en la trayectoria vital.



AGRADECIMIENTO

Primero, se da gracias a Dios por la resistencia, la salud y la perseverancia que han sido esenciales para finalizar esta importante etapa de la vida.

En los momentos más difíciles, les agradezco a mi familia por su amor incondicional, su apoyo constante y la confianza que han demostrado tener en mí. Le agradezco por ser la fuente principal de apoyo y motivación.

A mis maestros y orientadores, en particular al Dr. David Gutiérrez, se le expresa gratitud por su guía, paciencia y aportaciones importantes a lo largo del proceso de redacción de esta tesis. La dedicación a la investigación y a la enseñanza ha sido una fuente incesante de motivación.

Por último, quiero expresar mi gratitud a mis amigos y compañeros de la universidad por su compañerismo y colaboración, además de su apoyo durante esta etapa de aprendizaje y crecimiento personal y profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General.....	5
2.2. Objetivos Específicos.....	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
3.2. BASES TEÓRICAS	14
3.3 MARCO CONCEPTUAL	24

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS



4.1.	Hipótesis General	27
4.2.	Hipótesis Específica	27
4.3.	Variables.....	27
4.4	Operacionalización de Variables	29

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1	Enfoque de investigación.....	30
5.2	Método(s) aplicados a la investigación.....	30
5.3	Tipo de investigación.....	30
5.4	Nivel de investigación.....	30
5.5	Diseño de investigación	31
5.6	Población y muestra.....	31
5.7	Técnicas e instrumento	32
5.8	Confiabilidad y Validez del instrumento	32
5.9	Procedimiento de Tratamiento de datos.....	33
5.10	Contrastación de hipótesis.....	33

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1.	RESULTADO.....	40
6.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADO	49
CONCLUSIONES		53
ECOMENDACIONES		55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		56
ANEXOS		60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	29
Tabla 2 Análisis de confiabilidad	32
Tabla 3 Validación del instrumento	33
Tabla 4 Medida simétrica de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	34
Tabla 5 Medida simétrica de Autoconocimiento y Desempeño Laboral	35
Tabla 6 Medida simétrica de Empatía y Desempeño Laboral	37
Tabla 7 Medida simétrica de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral	38
Tabla 8 Medida simétrica de Motivación y Desempeño Laboral	39
Tabla 9 Niveles de Correlación	40
Tabla 10 Prueba de normalidad	41
Tabla 11 Correlación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	41
Tabla 12 Correlación de Autoconocimiento y Desempeño Laboral	43
Tabla 13 Correlación Empatía y Desempeño Laboral	44
Tabla 14 Correlación de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral	46
Tabla 15 Correlación de Motivación y Desempeño Laboral	47



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes de la Inteligencia Emocional	16
Figura 2 Modelo de Inteligencia Emocional.....	18
Figura 3 Personas Imán.....	18
Figura 4 Tipos de inteligencia emocional.....	19
Figura 5 Cómo Hacer Una Evaluación de Desempeño	22
Figura 6 Balanced scorecard (Cuadro de Mando Integral).....	23
Figura 7 Relación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.....	42
Figura 8 Relación de Autoconocimiento y Desempeño Laboral	43
Figura 9 Relación de Empatía y Desempeño Laboral	45
Figura 10 Relación de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral	46
Figura 11 Relación de Motivación y Desempeño Laboral	48



RESUMEN

La presente tesis, titulada “En 2024, científicos de Juliaca (Perú), en Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, estudiaron el coeficiente emocional (EQ) de los asesores de ventas y cómo se correlacionaba con su productividad en el trabajo.” Un estudio realizado en 2024 en Select Moviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en Juliaca, examinó la correlación entre la inteligencia emocional del personal de ventas y sus niveles de producción. La estrategia se creó utilizando numerosos procedimientos, entre ellos enfoques aplicados, correlacionales y no experimentales. Se realizaron trece entrevistas distintas, cada una con un cuestionario único, y los datos recopilados para esta investigación se obtuvieron a partir de esas entrevistas. Los resultados demuestran una correlación positiva estadísticamente significativa, con un valor Rho de Spearman del 87,20 %. Dado que la estadística Tau-B de Kendall tiene un valor p de 0,000, los resultados de la prueba indican que la hipótesis nula es válida. En un estudio en el que se utilizó la prueba Rho de Spearman para examinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, los investigadores identificaron una correlación positiva sustancial del 87,2 % entre las dos variables.

Palabras Claves: Laboral, Desempeño, Emocional, Inteligencia.



ABSTRACT

This thesis, entitled "In 2024, scientists from Juliaca (Peru), at Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, studied the emotional quotient (EQ) of sales advisors and how it correlated with their productivity at work." A study conducted in 2024 at Select Moviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, in Juliaca, examined the correlation between the emotional intelligence of sales staff and their production levels. The strategy was created using numerous procedures, including applied, correlational, and non-experimental approaches. Thirteen different interviews were conducted, each with a unique questionnaire, and the data collected for this research was obtained from those interviews. The results demonstrate a statistically significant positive correlation, with a Spearman's Rho value of 87.20%. Given that Kendall's Tau-B statistic has a p-value of 0.000, the test results indicate that the null hypothesis is valid. In a study using Spearman's Rho test to examine the relationship between emotional intelligence and job performance, researchers identified a substantial positive correlation of 87.2% between the two variables.

Keywords: Work, Performance, Emotional, Intelligence.



INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta tesis era examinar las relaciones en 2024 se evaluó la inteligencia emocional, la productividad laboral y la responsabilidad individual en Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en Juliaca. Si seguimos adelante con esta estrategia, dispondremos de los datos necesarios para sacar conclusiones sobre la eficacia de la gestión de la gestión de las emociones y el desempeño laboral de los trabajadores. Nuestro objetivo al realizar esta investigación era doble: en primer lugar, obtener un título en administración y negocios internacionales; y, en segundo lugar, comprender mejor el contexto en el que nos encontramos actualmente.

Por último, podemos decir que esta es la etapa en la que el coeficiente emocional se relaciona con la productividad en el trabajo. Esto se debe a que existe una necesidad crítica de que las empresas demuestren su preocupación por sus trabajadores y dejen de ver a las personas como piezas intercambiables. Reconocer y satisfacer sus necesidades es fundamental, no para resolver todos sus problemas, sino para fomentar el desarrollo de su inteligencias emocionales. La razón detrás de esto es que invertir incluso una pequeña cantidad en su formación conducirá a mejores resultados en el lugar de trabajo.

Aquí examinaremos a los asesores comerciales de Select Móviles, Sociedad Productiva de Responsabilidad Limitada, en el contexto de Juliaca en 2024 con el objetivo principal de averiguar si la inteligencia emocional se correlaciona con el rendimiento en el trabajo.

Tanto las organizaciones públicas como las comerciales prestan gran atención a la naturaleza cambiante de sus lugares de trabajo y a las circunstancias que requieren adaptación para promover el desarrollo y alcanzar sus objetivos..

Lo que sigue es una hipótesis general que se demuestra con lo siguiente: los asesores de ventas de La empresa Select Móviles S.C.R.L. en la localidad de Juliaca, año 2024, demuestran este enlace. Su método está demostrando que la inteligencia emocional afecta



significativamente a los resultados de una empresa.

A continuación, se presentan los seis argumentos que conforman su tesis, junto con una explicación de por qué se formulan:

Introducimos el concepto de inteligencia emocional y analizamos cómo se relaciona con la eficiencia de los asesores de ventas en el lugar de compromiso en Juliaca La razón social Select Móviles S.C.R.L, 2024. Nuestra sección actual se titula «Capítulo I». En este capítulo, abordamos no solo la cuestión central, sino también los retos secundarios y los objetivos fundamentales.

El capítulo 2 expone los objetivos generales, así como las directrices más específicas.

El tercer capítulo ofrece un análisis exhaustivo del marco teórico, incluyendo su contexto, fundamentos teóricos e historia de la investigación.

El capítulo IV profundiza en las hipótesis específicas y generales, los parámetros y cómo se pusieron en práctica estos parámetros.

El capítulo V profundiza en el enfoque investigativo relacionado. Aquí se detallan todas las herramientas y técnicas que se utilizaron para recopilar datos, junto con la metodología, los detalles del estudio y el procedimiento.

Además, se detallan el tamaño de la muestra del estudio y las personas que se tuvieron en cuenta.

El capítulo VI explora el uso del programa SPSS con el fin de examinar las fichas estructuradas incluidos en la base de datos de la empresa.

Por último, poco después de que finalice la presentación, recibirán un correo electrónico con los resultados del estudio, cualquier sugerencia y cualquier material complementario que fuera necesario.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, Tener un alto nivel de inteligencia emocional es otra característica que contribuye a una vida feliz. Cuando se piensa en la salud espiritual y social de los colaboradores en el trabajo, también es crucial. Piense en cómo la inteligencia emocional podría acabar siendo el activo más importante de una empresa. Un grupo de países europeos considera que el programa de inteligencia emocional es fundamental para los profesores. La razón es que estos muestran niveles más altos de desesperación y ansiedad, lo que dificulta su capacidad para desarrollar y reconocer su inteligencia emocional. Es necesario volver a formar a los educadores en la planificación de la educación emocional para que los estudiantes de diversos orígenes educativos puedan desarrollar estas habilidades; esto incluye a los profesores universitarios y a los maestros de primaria (Saura, 2018, párr.2-5).

A nivel nacional en particular, la globalización de la fuerza laboral estimulará la inteligencia emocional de los países más rico. En el Perú el mantenimiento de salarios altos dependerá de un nuevo tipo productividad. Existe una falta generalizada de inteligencia emocional entre los profesores y una incapacidad general para comprender los métodos y recursos que utilizan en el aula. Jiménez (2018) informa de que un sorprendente 93 % de los profesores universitarios y otros miembros del cuerpo docente carecen de empatía, la destreza para percibir y responder apropiadamente frente a las vivencias emocionales de otros. A nivel local, para gestionar una empresa con éxito, no basta con tener un alto coeficiente intelectual.



Dirigir una organización es una tarea compleja, pero no imposible. Por ello, es fundamental desarrollar habilidades sociales y emocionales, que permitan establecer vínculos afectivos. Estos lazos no solo mejoran las relaciones interpersonales entre los colaboradores, sino que también fortalecen la conexión con los clientes, lo que a su vez contribuye a un rendimiento laboral óptimo.

En la ciudad de Juliaca en las empresas, La falta de conocimientos sobre el uso de estrategias que potencian la inteligencia emocional ha tenido un incidencia negativo tanto en la obtención como en el trabajo en equipo. Debido a esto, ya no estoy tan motivado como antes. Por ello, ahora es más difícil alcanzar los objetivos y esto tiene graves consecuencias para las interacciones interpersonales. Cuando la conexión con los demás es débil, resulta mucho más difícil resolver problemas y tomar decisiones. La moral de los empleados, las operaciones de la empresa y la reputación de la organización se ven gravemente afectadas por esto. En el mundo empresarial actual, la Capacidad de gestionar sentimientos propios y ajenos (IE) es más significativo que nunca. El hecho de que influya en la utilidad de los colaboradores significa que influye en las resultas de la empresa en su conjunto. La situación actual está provocando que las empresas se enfrenten a dificultades cada vez más complejas, la importancia de la evaluación del rendimiento se ha intensificado. Dado que el capital humano representa uno de los activos más valiosos en la industria hotelera, es fundamental abordar los problemas emocionales no resueltos. De lo contrario, estos pueden generar un ambiente laboral negativo, conflictos internos y una disminución en el rendimiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

➤ ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles S.R.L. en la ciudad de Juliaca durante 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y el rendimiento laboral de los asesores de ventas de Select Móviles S.R.L. en Juliaca durante el año 2024?
- ¿De qué manera se relacionan la empatía y el desempeño laboral en los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024?
- ¿De qué manera se vinculan las habilidades sociales y el desempeño laboral en los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024?
- ¿De qué manera se relacionan la motivación y el desempeño laboral en los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este análisis nos brindará la oportunidad de ofrecer datos conceptuales y recientes para asistir a la comunidad en el desarrollo de tácticas destinadas a aumentar y optimizar la inteligencia emocional de cada trabajador mediante la capacitación. Por ende, es posible alcanzar un mejor rendimiento en el trabajo dentro de la comunidad.

En la actualidad, muchas empresas se enfrentan a diversos desafíos con su personal, como un rendimiento laboral deficiente, la dificultad para alcanzar objetivos, estrés y desmotivación. Esto ocurre principalmente porque no se presta suficiente atención a estos aspectos cruciales en el entorno empresarial. Durante su presentación de 2024 en Juliaca, Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada declaró que no hay pruebas que respalden esta afirmación. La correlación entre el coeficiente emocional de los asesores de ventas y su rendimiento es el tema de este debate, es un problema notable. Las empresas no pueden prosperar sin dos habilidades esenciales: la capacidad de adaptarse a nuevas circunstancias y el talento para formar equipos sólidos. Entrenar la inteligencia emocional



puede ayudar a adquirir ambas habilidades.

Ofrecer posibles alternativas al problema de investigación planteado, lo que permitirá mejorar las condiciones para que los trabajadores optimicen su desarrollo emocional y personal, lo cual impacta la productividad y la felicidad. Esto reveló que la inteligencia emocional ha llegado a ser el tema clave para el éxito de Select Móviles (Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada) con sede en Juliaca - 2024. Se implementará y se conectará con el gerente para que pueda utilizar nuevas estrategias para fomentar el crecimiento de la empresa. Los datos del estudio enseñarán lo importante que es crecer sintiendo cosas y saber llevarlas bien para que los empleados rindan más. Además, usar los datos de este estudio hará que se cree un plan para manejar cómo se sienten: así los que aconsejan y venden podrán bajar el estrés y prestar más atención a los clientes.

En este estudio se empleó este método para analizar si existe una correlación explicativa entre la capacidad de gestionar emociones propias y ajenas y el rendimiento laboral. Se diseñó un plan sistemático que incluía métodos, herramientas y protocolos estadísticos. Todos estos componentes nos brindan resultados. Comprobar hipótesis y extraer conclusiones. en este sentido, se refiere a denominación que ha sido previamente probada y aprobada como instrumento de medición a través de la evaluación de expertos (consultar metodólogos, estadísticos y sujetos). Este análisis permitió establecer que la existencia de dos variables en el negocio es necesaria, tal como lo requiere el instrumento. Los trabajadores tienen que entender y reconocer las emociones que ocurren en su área de responsabilidad, lo cual les permitirá desempeñarse mejor.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- El objetivo general del estudio es analizar, durante el año 2024, si los asesores de ventas de Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en Juliaca, Colombia, presentan una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

2.2. Objetivos Específicos

- Examinar la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024.
- Examinar la relación existente entre la empatía y el rendimiento laboral de los asesores de ventas de Select Móviles S.R.L. en Juliaca durante 2024.
- Examinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024.
- Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

Briceño & Sánchez (2021) Tanto los posibles empleadores como los académicos interesados en mejorar el rendimiento empresarial encontrarán en su investigación, «Las destrezas laborales y su correlación con el interés en el trabajo» Es un tema que me encanta. La relevancia de la inteligencia emocional en el rendimiento satisfactorio en el trabajo puede ser expuesta en este artículo, ya que se evalúa basándose en los rasgos personales y sociales de la persona. Los dispositivos fueron utilizados por los estudiantes de ingeniería del centro regional de Buga por las tardes. Los miembros de este grupo acaban de terminar sus estudios universitarios y ahora trabajan en empresas de la zona central de la provincia. Los investigadores han demostrado que existe una fuerte relación entre el coeficiente emocional (inteligencia social y emocional) y la utilidad económica en el lugar de trabajo. A partir de estas resultas, se desarrolló un programa de formación en inteligencia emocional que ha demostrado aumentar la eficiencia en el lugar de trabajo.

Otero. (2020) Su investigación, «Las capacidades profesionales y su relación con el productividad laboral», cautivará tanto a los académicos como a los futuros empleadores interesados en mejorar el rendimiento empresarial. El objetivo principal de este ensayo es establecer una conexión entre la autogestión y la inteligencia socioemocional (evaluada según



los rasgos sociales y personales de cada uno) y la productividad. Los estudiantes del centro regional de Buga que formaban parte del programa nocturno de ingeniería industrial utilizaron los diferentes equipos. Se trata de un grupo de estudiantes universitarios que, además de asistir a clases, tienen trabajos a tiempo parcial en empresas del valle del Cauca. Según las investigaciones, la inteligencia emocional en situaciones sociales está estrechamente relacionada con el éxito profesional. A raíz de estos resultados, se desarrolló un programa para promover la inteligencia emocional. Se ha demostrado que esta formación aumenta la productividad en el lugar de trabajo. Se encontraron alrededor de 120 artículos relevantes, de los cuales se realizó un análisis para facilitar al lector la comprensión del concepto de inteligencia emocional. Además, se pretende comunicar su importancia y su vínculo con otros elementos, como el rendimiento en el trabajo y las interacciones sociales. Por esta razón, se consideró fundamental iniciar con una explicación de lo que es la inteligencia, lo que permitirá entender el concepto de inteligencia emocional.

Zacarias, (2021) En varias ocasiones, la comunidad se ha preguntado qué factores llevan a algunas personas a enfrentar los desafíos de forma ingeniosa y creativa, basándose únicamente en sus propias experiencias, antecedentes culturales o estatus socioeconómico. Este estudio no tuvo en cuenta conceptos como la inteligencia emocional, que van más allá del coeficiente intelectual. Hábitos mentales que promueven la eficiencia en todas las personas, Esta idea única es fundamental, Tener la capacidad de comprender y controlar los estados emocionales propios y ajenos. Esta idea tiene consecuencias de gran alcance para las relaciones personales y profesionales de una persona, entre otros aspectos de su vida. Según los estudios, uno de los aspectos más importantes de la inteligencia emocional es la capacidad de identificar y gestionar las emociones propias y las de los demás. Esta competencia también se ha relacionado con el éxito profesional. Este hecho puede estar relacionado con la teoría de que las personas con una gran inteligencia emocional son capaces de adaptarse bien a diferentes

situaciones. Dada la sólida relación entre la inteligencia emocional y el éxito empresarial, muchos piensan que los empleadores deberían impulsar la formación en IE para todo el personal. Por lo tanto, es beneficioso para las empresas proporcionar un entorno en el que los empleados puedan desarrollarse su inteligencia emocional.

Valero, (2022) En este estudio, aquí analizamos cómo la inteligencia emocional (EQ) afecta al entorno laboral. Se profundiza en varios conceptos cruciales relacionados con el lugar de trabajo. Algunos ejemplos de estas ideas son el liderazgo, la seguridad laboral y la satisfacción en el puesto que se ocupa. Además, se analiza cómo los distintos niveles de EQ influyen en estos factores. He recopilado datos para esta investigación a partir de diversas fuentes bibliográficas, que he citado al final del artículo. Por último, realizar cambios en los hábitos de trabajo es fundamental para dar prioridad al aprendizaje, la inteligencia emocional y la eficacia laboral. Por encima de todo, es fundamental dar prioridad al control de las emociones propias y de los que les rodean.

Paredes, (2022) Los resultados de un estudio ecuatoriano titulado «Inteligencia emocional y compromiso laboral en micro, pequeñas y medianas empresas» indican una correlación entre la IE y la lealtad de los empleados. Según las estadísticas que hemos visto anteriormente, esto es bastante obvio. Según esta investigación, los empleados que obtienen puntuaciones más altas en las medidas de inteligencia emocional (definida como autoconciencia, autorregulación y conciencia emocional) tienden a ser más dedicados, centrados y leales a sus empleadores. Los resultados de este estudio se suman a la gran cantidad de investigaciones que han demostrado la conexión entre la inteligencia emocional y la ética laboral en muchos entornos. Los resultados de este estudio coinciden con los de otros estudios. La dedicación de un trabajador a su trabajo parece ser proporcional a su inteligencia emocional. El objetivo principal del estudio era averiguar si existía una correlación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su grado de dedicación al trabajo, y este fue su último paso.

Con un coeficiente de correlación de 0,73, la investigación descubrió que la inteligencia emocional y la dedicación al trabajo están correlacionadas positivamente. La inteligencia emocional no solo demuestra una relación significativa en términos de absorción, sino que también está correctamente vinculada a las dimensiones de vigor y dedicación. Este fue uno de los hallazgos más relevantes del estudio.

3.1.2. A nivel de nacional

Pando, (2022) El objetivo principal de este estudio es recopilar datos sobre cómo la inteligencia emocional afecta a la productividad de diferentes funciones laborales dentro del Gobierno Regional de Lambayeque. Por este motivo, nos tenemos planteado cumplir una serie de objetivos, entre los cuales es evaluar el nivel de inteligencia emocional entre sus empleados. Según el estudio, la inteligencia emocional ejerce un impacto significativo en los empleados del Gobierno Regional de Lambayeque. Según los resultados, Se considera como una de las conclusiones más relevantes de la indagación. Se demostró que, aunque este tipo de inteligencia impacta en el desempeño de los colaboradores, su presencia se convierte en un elemento fundamental para la organización. Sin ella, los trabajadores tendrían dificultades para expresar sus emociones, lo que podría llevarlos a convertirse en personas desmotivadas, frías y metódicas en sus tareas, afectando así su satisfacción en el entorno laboral.

Gálvez, (2022) Con este estudio, queremos comprender mejor de qué manera se corresponde la inteligencia emocional (EQ) con la productividad en el contexto de una empresa subcontratada. Este objetivo se logró mediante el uso de una estrategia de investigación descriptiva-correlacional. Los investigadores de este estudio recopilaron sus datos utilizando dos instrumentos: una encuesta que mide el rendimiento laboral y un examen de inteligencia emocional. Tras demostrar una correlación favorable entre la inteligencia entusiasta y la productividad profesional, podemos concluir que las personas con mayor inteligencia emocional son, en general, más eficientes en sus tareas diarias. Los resultados de esta

investigación sugieren que cuando una empresa subcontratada invierte en la inteligencia emocional de sus empleados, estos rinden mejor en el trabajo.

Vargas, (2023) El objetivo principal de esta El propósito de la tesis, "Inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral en HandM, Lima 2020", fue examinar la relación entre la IE y el grado de productividad mostrado por los empleados de HandM en 2020. ¿Qué impacto tendrá la inteligencia emocional de los empleados en la producción de HandM en 2020? En concreto, este proyecto de estudio se propuso responder a esta cuestión. Los resultados indicaron que tanto el cuestionario de inteligencia emocional, al igual que el de desempeño laboral eran bastante fiables (alto índice alfa de Cronbach): 0,930 y 0,968, respectivamente). Con estos valores superiores a 0,8, podemos concluir que el cuestionario tiene un buen grado de consistencia interna y que las preguntas están bien correlacionadas.

Mendoza, (2022) El objetivo de este estudio fue evaluar la bibliografía existente sobre el tema del coeficiente emocional (EQ) y su relación con el rendimiento laboral utilizando un enfoque de investigación descriptivo-correlacional y no experimental. Los empleados de una IEST privada de Lima que desempeñan funciones administrativas son el centro de esta investigación. Los resultados más destacados del estudio se relacionaron con las pruebas de inteligencia emocional y eficiencia industrial. Utilizamos las metodologías en el curso de la investigación y el desarrollo de la teoría. Los resultados corroboran la hipótesis nula, que afirma que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la IE y la productividad en los grupos estudiados. Se demostró que la inteligencia emocional está fuertemente correlacionada con el rendimiento laboral en cinco ámbitos: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, flexibilidad, gestión del estrés y estado de ánimo general. Esto se estableció mediante el uso de un método estructuralmente comparable.

Albarracín et al., (2022) El objetivo general de este proyecto es determinar, para el año 2022, si la inteligencia emocional está relacionada con un mejor rendimiento laboral en la



empresa acuícola Marinasol S.A. La motivación principal para realizar esta investigación fue descubrir pruebas de que la inteligencia emocional puede aumentar la productividad en todos los sectores. La información se obtuvo mediante una técnica cuantitativa que utilizó un diseño descriptivo y un nivel correlacional. Estoy realizando este estudio con la intención de encontrar pruebas que respalden mi argumento. Se determinó que una encuesta sería el mejor método de investigación a utilizar, ya que los resultados darían más peso y autenticidad al concepto. El estudio se basó en datos de una encuesta realizada a 38 empleados del departamento administrativo de la empresa. Los métodos cuantitativos con diseños descriptivos y niveles de correlación de éxito han demostrado su eficacia en investigaciones exhaustivas. Dada la importancia de esta propuesta de desarrollo, se recomienda utilizar diversos métodos para mejorar la inteligencia emocional. Estos métodos deben comenzar durante el proceso de selección de talento y continuar durante el futuro empleo. El objetivo es fortalecer las relaciones con los miembros del personal pertinentes y, al mismo tiempo, fomentar su crecimiento profesional y personal.

3.1.3. A nivel regional

Vilca, (2024) Una investigación realizada en 2022 en el Hotel Titilaka se halló una Una conexión entre la inteligencia emocional y las expectativas de desempeño laboral. Esta investigación utiliza un diseño transversal sin experimentos de laboratorio y una técnica correlacional cuantitativa para alcanzar sus objetivos declarados. Mediante el uso de un enfoque de muestra no probabilística seleccionada, se eligió a diecinueve empleados de las áreas de limpieza, recepción y comedor. Los miembros del personal que interactuaban directamente con los huéspedes fueron objeto de esta medida. Según los resultados, el 42,11 % de los empleados evaluados tenían una inteligencia emocional deficiente, el 52,63 % tenían un coeficiente emocional moderado y el 5,26 % mostraban un coeficiente emocional muy alto. En términos de rendimiento en el trabajo, se estima que el 21,05 % de los trabajadores no son muy

buenos, el 63,16 % son normales y el 15,79 % son excepcionales. Según los resultados del estudio, la inteligencia emocional está asociada efectivamente con el éxito profesional. Podemos afirmar esto ya que el resultado calculado es inferior al umbral de riesgo o significación (0,01 menos que 0,05), por lo que podemos llegar a esta conclusión. La hipótesis propuesta por el estudio se demuestra cierta cuando se admite la hipótesis elección (H_0) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Trujillo & Calsina, (2022) «Inteligencia emocional y rendimiento profesional entre los empleados del municipio de Ajoyani, 2021» es el título de la tesis, que continúa de la siguiente manera. No se realizaron experimentos como parte de esta investigación, sino que se utilizó un enfoque correlacional. Se utilizó una muestra de conveniencia sin probabilidad para elegir aleatoriamente a sesenta adultos en edad laboral de la población. Se realizó un esfuerzo por evaluar la inteligencia emocional y la productividad de los empleados en el lugar de trabajo mediante esta encuesta de 76 preguntas. Entre los empleados municipales de Ajoyani, los resultados del estudio muestran una fuerte correlación entre la IE y la capacidad de rendimiento. Con una afinidad de Spearman de 0,713, podemos ver que las dos variables están fuertemente correlacionadas entre sí. La importancia de este vínculo es elevada. Quienes estudiaron La conexión entre la inteligencia emocional y la productividad industrial encontraron una relación estadísticamente significativa. Todos los empleados obtienen beneficios personales y las empresas para las que trabajan también se benefician. Como resultado, existe la posibilidad de que se forme un equipo fantástico que incluya a personas con habilidades y cualidades excepcionales.

Mamani, (2022) Comprender la correlación entre la inteligencia emocional y la rendimiento en Conecta Retail S.A. es la razón principal por la que estamos realizando este estudio. Las empresas deben mejorar la gestión de sus recursos humanos. La fiabilidad de nuestro instrumento quedó demostrada mediante un análisis correlacional descriptivo. Como

parte de nuestra investigación, nos centramos en dos cuestionarios que miden la madurez emocional y la aptitud cognitiva. Por lo tanto, podemos concluir que la inteligencia emocional tiene una relación positiva con el rendimiento laboral, ya que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,747 y el valor p estuvo por debajo del umbral de significancia (0,05). ¿A qué se debe esto? El valor de p es menor al umbral de significancia especificado anteriormente de 0,05, por lo que este es el caso. Al menos un indicador de éxito profesional está correlacionado positivamente con la inteligencia emocional de alguna manera. Las investigaciones que examinaron los dos componentes de forma independiente dan credibilidad a esta afirmación.

Vilca, (2024) Con el título provisional « Estudio sobre la inteligencia emocional y la rendimiento profesional en Ricos Pan en la ciudad de Juliaca - 2021», este estudio pretende investigar el grado en que los empleados de Ricos Pan muestran inteligencia emocional y analizar su nivel de productividad en el trabajo. Diseñada para evitar la necesidad de pruebas de laboratorio, nuestra técnica será cuantitativa y descriptiva en su alcance. Realizaremos la encuesta utilizando a los empleados de la organización como nuestro grupo demográfico objetivo. La siguiente división del trabajo da como resultado un total de 45 personas: 14 de la tienda, 27 de la fábrica y 4 del área burócrata. Lo que se encontró para la variable de productividad laboral fue «Eficiencia», que era baja en un 95,6 % y media en un 4,4 %, y «Eficacia», que era media en un 88,9 % y alta en un 11,1 %. Los resultados permitieron sacar conclusiones sobre los valores bajos y medios de las dos variables del estudio. Por lo tanto, en la sección anterior se expusieron estrategias para fomentar, mantener y mejorar estas dos cualidades.

Quispe & Ocsa, (2022) Los investigadores se propusieron averiguar si se podía predecir la empleabilidad de los graduados de las facultades de la región de Puno, tomando como base su inteligencia emocional y su autoeficacia laboral. Con un enfoque explicativo,

este estudio emplea un diseño transversal sin procedimientos experimentales. Además, emplea una metodología cuantitativa, empleando una estrategia de muestreo no probabilística y deliberada, ya que 230 expertos de diferentes campos participaron voluntariamente. Los hombres constituían el 38 % de la muestra, mientras que las mujeres representaban el 62 %. A continuación, Todos los participantes realizaron la prueba de empleabilidad, seguida del Lista de Competencia Percibida Experto (AU-10), la Escala de Ánimo Meta (TMMS) y, por último, el examen de empleabilidad. Los datos se analizaron mediante estadísticas descriptivas, Regresión lineal junto con el coeficiente de correlación de Pearson, conforme a las conclusiones reportadas en el artículo., los niveles de inteligencia emocional y autoeficacia profesional de los graduados son medidas suficientes de su empleabilidad.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1 Inteligencia Emocional

Bort, (2004) Desde una perspectiva científica, La competencia para percibir y responder apropiadamente a las experiencias emocionales propias y de otros, así como a las señales que las emociones transmiten sobre las interacciones, y el dominio de los estados emocionales propios y ajenos es una de las definiciones de inteligencia emocional. Tener una alta inteligencia emocional no siempre significa que pueda manejar todas las situaciones, las características que algunas definiciones comunes le asignan (como el optimismo, la proactividad y la autoconfianza).

Bort, (2004) Se afirma que la inteligencia emocional influye favorablemente en el rendimiento laboral, incrementando de este modo la eficiencia productiva de la empresa y la satisfacción de los empleados. En este sentido, la persona cuenta con un grupo de destrezas como el autocontrol, la tenacidad y la habilidad de motivarse a sí mismo; estas características le facilitan fomentar un entorno positivo y le ayudan a mejorar su rendimiento. El empleado lleva a cabo sus labores en la compañía con dedicación, relevancia y entusiasmo.

Córdoba & García, (2022) En la actualidad, Según diversos estudios, Existe una fuerte correlación entre los resultados financieros de una empresa y la capacidad de sus directivos para utilizar la inteligencia emocional en sus interacciones con los empleados. Por lo tanto, esto demuestra que las emociones de los trabajadores afectan a su rendimiento. En los negocios, hay muchos elementos que deben funcionar conjuntamente de forma fluida para alcanzar el éxito, ya sea a nivel individual o organizativo. Sin embargo, la inteligencia emocional ha venido a ser un aspecto no relacionado con el trabajo, considerado como el mejor indicador de éxito.

A. Los Cinco Componentes de la Inteligencia Emocional

1.- Conciencia de uno mismo: Bort, (2004) La inteligencia emocional, incluyendo la autoconciencia, consiste en la aptitud para reconocer, evaluar y controlar las emociones propias y de otros Ser consciente de uno mismo es... por favor, dígame qué es. Ser consciente de uno mismo significa ser capaz de identificar y comprender los propios estados emocionales y cómo esos sentimientos afectan a las ideas, las acciones y las relaciones con los demás, según la estructura del artículo académico. Dentro del modelo de inteligencia emocional desarrollado por Daniel Goleman, la autoconciencia constituye el primer paso para cultivar otras competencias emocionales, tales como la autorregulación y la empatía. Su desarrollo es crucial en diferentes áreas, particularmente en ambientes laborales, educativos y terapéuticos, donde se relaciona con un mejor desempeño, liderazgo y bienestar mental.

2.- Autorregulación: Bort, (2004) Cuando una persona es capaz de gestionar de forma consciente y adaptativa sus propias emociones, impulsos y comportamientos, está demostrando autorregulación. Esto sugiere que la capacidad de autorregulación es fundamental para el paradigma de la inteligencia emocional, en calidad de factor influyente. del rendimiento individual y grupal y de la salud mental, esta habilidad es objeto de investigación continua.

3.- Motivación: Bort, (2004) Argumenta en investigaciones han demostrado que una alta

motivación emocional está vinculada favorablemente al desempeño en el trabajo, al logro profesional y a la capacidad de sobreponerse a las adversidades. Asimismo, la motivación emocional funciona como un control interno que contribuye a conservar la concentración, gestionar la frustración y promover una actitud optimista hacia la vida.

4.- La Empatía: Bort, (2004) Define que la empatía constituye un aspecto fundamental La Capacidad de reconocer, comprender y ponerse en el lugar emocional de los demás. a su alrededor es lo que entendemos por «inteligencia emocional». No se limita únicamente a captar lo que sienten los otros, sino que también implica reaccionar de manera adecuada y respetuosa ante esas emociones, lo que promueve la colaboración y el entendimiento entre las personas.

5.- Habilidades Sociales: Bort, (2004) Una definición de inteligencia emocional es la capacidad de tener interacciones significativas con otras personas. Tener habilidades sociales sólidas Constituye el primer paso para fortalecer la inteligencia emocional, formar vínculos positivos y manejar adecuadamente las interacciones sociales. Administra las relaciones para alcanzar el propósito deseado.

B. Componentes de la Inteligencia Emocional

Bort, (2004) La inteligencia emocional alude a la competencia de automotivarse, así como de manejar las emociones propias y regular las relaciones con los demás. Un individuo que tiene inteligencia emocional es capaz de encontrar opciones que le permitan llevar una vida satisfactoria y alegre. Estas personas aprenden constantemente y son decididas en sus elecciones, mantienen relaciones saludables con quienes les rodean, utilizan sus habilidades y enfrentan los desafíos. Además, disfrutan de diversas ventajas y beneficios, ya que pueden gestionar sus emociones y cuentan con automotivación y autocontrol.

Figura 1

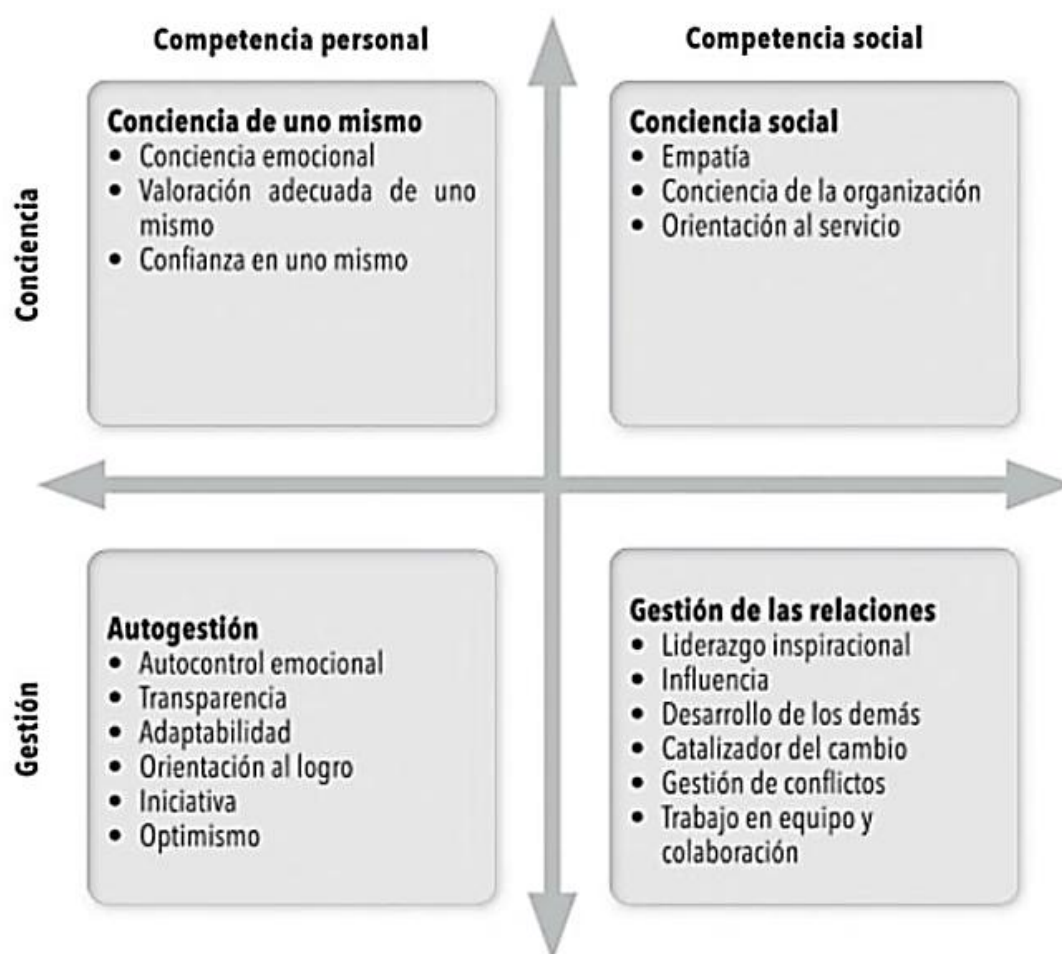
Componentes de la Inteligencia Emocional

Elementos	Definición	Aspectos por aplicar
Auto-regulación	Ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional.	✓ Posponer juicios; refrenar impulsos.
		✓ Dejar el problema; alejarse de este.
		✓ Expresarse, pero de manera asertiva, no agresiva.
		✓ Ser flexible; no forzar las cosas.
		✓ Manejar la comunicación no verbal.
Autoconciencia	Conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones.	✓ Respetarse.
		✓ Ser Positivo.
		✓ Ser fiel a sí mismo.
		✓ Dar un descanso a la lógica y a la racionalidad.
		✓ Escuchar a los demás.
Motivación	Canalizar emociones para alcanzar metas.	✓ Entender el impacto en los demás.
		✓ Luchar por mejorar y alcanzar estándares altos.
		✓ Comprometerse a alcanzar sus metas.
		✓ Tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades.
		✓ Ser optimista incluso en presencia de la adversidad.
Empatía	Reconocer y leer emociones en los demás.	✓ Ser sensible hacia otras personas y comprenderlas.
		✓ Convertir las necesidades e intereses de otros en puntos de referencia.
		✓ Fomentar el desarrollo de otras personas.
		✓ Estar en sintonía con lo social y lo político.
		✓ Desarrollar y mantener relaciones interpersonales.
Habilidades Sociales	Relacionarse con los demás e influir en ellos.	✓ Comunicarse con los demás.
		✓ Trabajar con otras personas.

Nota: Valenica y Salazar (2012)

En conclusión, Su modelo es un intento por caracterizar las habilidades que rigen nuestras capacidades de conexión con nosotros mismos y con los demás; sin embargo, se centra en entornos organizativos e incorpora muchos aspectos diferentes (Figura 1), por ejemplo, habilidades como el liderazgo motivador o la colaboración en grupo. La idea de Goleman se extiende más allá de la inteligencia emocional e incluye otras cualidades personales más amplias que, en ciertas ocasiones, se mezclan con lo que antes se conocía como el “carácter de un individuo”. Es decir, la forma en que una persona suele responder ante una circunstancia y que actualmente preferimos llamar “personalidad”.

Figura 2

Modelo de Inteligencia Emocional

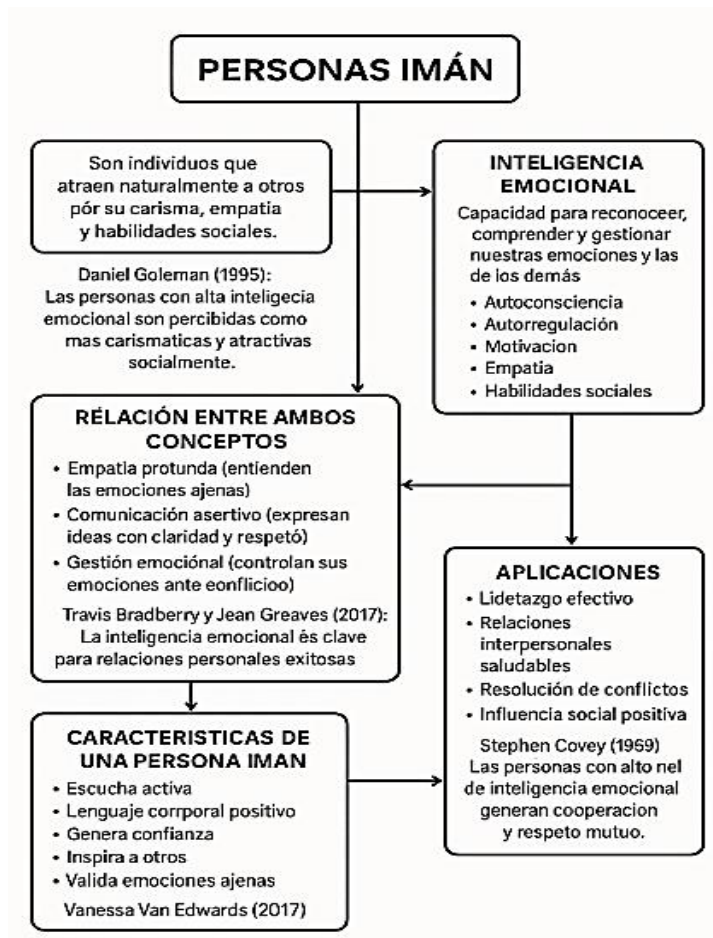
Nota: *Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman*

C. Las Personas Imán

Los guías emocionales funcionan como imanes límbicos que tienen un impacto fuerte en el cerebro emocional de quienes los siguen. Al fijarnos, por ejemplo, en la interpretación de una talentosa actriz, pronto notamos lo sencillo que es para ella atraer a la audiencia a su universo emocional, sin importar si está interpretando el dolor de la traición o las alegrías del éxito.

Figura 3

Personas Imán



Nota: *Modelo de Inteligencia Emocional Goleman, (1995)*

D) Teoría de las inteligencias múltiples

La Asociación Americana de Psicología publicó el estudio de Gardner en 2003 y, desde entonces, la noción de inteligencia emocional se ha ido desarrollando expandiendo en el campo de las interacciones organizativas. Examinamos la idea de «inteligencia personal» en el contexto de las contribuciones fundamentales de Gardner al concepto de inteligencias múltiples. El autor observa en particular que existen dos tipos de inteligencia personal: la talento intrapersonal, que se centra en la comprensión del propio funcionamiento interno, y la Inteligencia interpersonal, basada en la competencia de distinguir entre otras personas, especialmente en lo que respecta a sus disposiciones, temperamentos, motivaciones e intenciones.

Figura 4

Tipos de inteligencia emocional

Nota: *Modelo de Inteligencias múltiples de Gardner (2003)*

3.2.2 Desempeño laboral

Chiavenato, (2009) Parte de la evaluación del rendimiento consiste en determinar, medir y gestionar el grado de eficacia con el que las personas realizan su trabajo en el lugar de trabajo. Para establecer qué aspectos del trabajo deben analizarse a la hora de evaluar el rendimiento, se utilizan El estudio de cargos como base principal. para la identificación. El componente de medición sirve para determinar el rendimiento con respecto a un conjunto de atributos objetivos; es la parte más importante del sistema de evaluación.

Chiavenato, (2009) Las elecciones estratégicas afectan la configuración organizacional. De hecho, la estructura organizacional actúa como una estrategia, lo que implica que el

desempeño laboral este influida por la estrategia y se adapta a ella. La planificación sobre estrategias del desempeño laboral es fundamental para reconocer lo que es esencial para la organización.

Chiavenato, (2009) Todo objetivo o propósito de una empresa de capital privado consiste en crear valor económico principalmente. Para alcanzar esto, intervienen distintos actores, pero los que son más relevantes y tienen un impacto significativo son los empleados y su rendimiento. A continuación, se presentarán los conceptos clave sobre esta variable, las dimensiones sugeridas, los modelos de evaluación y la relevancia que poseen.

A. Importancia de la evaluación de desempeño laboral

Chiavenato, (2009) Para Chiavenato, esto representa un recurso fundamental debido a los datos que proporciona, los cuales están estrechamente ligados al grado de eficacia de los empleados, lo que nos ayuda a mantener nuestra competitividad como empresa. En otras palabras, esta herramienta nos ofrecerá no solo la posibilidad de identificar qué tan distante está un individuo del perfil óptimo para su puesto, sino también cuáles áreas de desarrollo debería continuar mejorando. La conservación del talento puede producir un aumento de entre un 25% y un 85% en las ganancias de la compañía. Conservar el conocimiento interno en la organización es crucial para alcanzar las metas financieras al cierre del año. Las organizaciones que logren mantener a sus trabajadores más destacados podrán optimizar sus ganancias.

Se menciona que el rendimiento en el trabajo se puede ver Considerado como la serie de comportamientos o actividades que los trabajadores muestran en sus labores y que ayudan, de manera directa o indirecta, a alcanzar las metas de la organización. Además, hacen una distinción entre el rendimiento en tareas (asociado a las funciones particulares del puesto) y el rendimiento contextual (vinculado a la voluntad de cooperar, adaptarse y mantener una actitud optimista).

Figura 5*¿Cómo Hacer Una Evaluación de Desempeño?*

Nota: *Evaluación de Desempeño*

B. Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral

Motivación: Es vista tanto por la compañía como por el empleado y la situación económica: El aspecto financiero es un elemento que contribuye a incentivar a los empleados, el cual también debe ser considerado al establecer metas.

Adecuación / ambiente de trabajo: Es extremadamente crucial sentirse a gusto en el entorno laboral porque esto aumenta las oportunidades de realizar nuestras tareas de manera efectiva y con satisfacción. La adaptación del empleado en su puesto de trabajo implica asignar a un individuo que cuente Dotado de la capacitación, capacidades y experiencia pertinente para llevar a cabo el trabajo de manera confiable, así como también tener un interés y motivación por las particularidades del mismo.

Reconocimiento del empleado: Los trabajadores a menudo expresan su descontento porque, a pesar de hacer un buen trabajo, su jefe no les brinda reconocimiento, pero sí señala

el primer error, lo que puede desmotivar incluso al mejor empleado. Es importante comunicarles a los colaboradores que están cumpliendo con sus tareas de manera adecuada o expresarles la satisfacción por su labor bien ejecutada, ya que esto no implica un costo y, además, los incentiva en sus funciones, haciéndolos sentir útiles y apreciados.

La participación del empleado: Si el trabajador se involucra en la organización de sus actividades, es probable que se sienta más seguro y que pertenezca a la compañía. Además, no hay nadie mejor que el empleado para organizar su labor, ya que es quien lleva a cabo el trabajo y, por ende, quien puede sugerir adecuaciones o mejoras que sean más eficaces.

Equidad: se trata de fomentar un trato igualitario para prevenir efectos que puedan afectar la efectividad o rendimiento del empleado debido a que se sienta tratado de manera injusta, lo que puede llevar al descontento.

C. **Balanced scorecard**

El balanced scorecard (BSC), o cuadro de mando integral (CMI), es una herramienta metodológica que se fundamenta en el balance de cuatro puntos de vista de la organización. Perspectiva financiera. Esta perspectiva se relaciona con cómo los propietarios o accionistas perciben a la empresa. Las métricas deben indicar Si consideramos la ejecución y el desarrollo estratégico. ayudan a mejorar los resultados.

Figura 6

Balanced scorecard (Cuadro de Mando Integral)



Nota: *Cuadro de Mando Integral*

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Autoconocimiento

El conocimiento de uno mismo es la habilidad que tiene un individuo para mirarse, reconocerse y entenderse en diferentes aspectos, tal como sus pensamientos, sentimientos, conductas, creencias, principios, habilidades y limitaciones. Es un proceso constante de reflexión interna que facilita una percepción clara y realista de la propia identidad, del comportamiento y de las razones detrás de las acciones realizadas. Este entendimiento personal es esencial para el crecimiento emocional, la elección de decisiones informadas y la formación de una identidad fuerte. También constituye una base fundamental para aumentar la autoestima, La inteligencia emocional y la interacción con los demás.

Calidad

La calidad hace referencia al grado en que un artículo, servicio, procedimiento o

resultado se ajusta a los criterios, anhelos o requerimientos fijados, ya sean estos explícitos o implícitos. Dicho de otra manera, es la habilidad de un objeto para cumplir con las exigencias del usuario o del cliente.

Compensación y beneficios

Compensación y beneficios son un grupo de incentivos que una empresa proporciona a su personal como retribución por sus labores. Estos incentivos pueden adoptar la forma de recompensas monetarias o no monetarias, según lo requiera la situación, y son una parte esencial de la Administración del personal y competencias..

Desempeño Laboral

El ocupación laboral se refiere a la serie de actitudes, comportamientos y resultados que un empleado presenta al llevar a cabo sus tareas en una empresa. Muestra cómo un individuo utiliza sus capacidades, saberes y disposiciones para lograr las metas establecidas y ayudar al triunfo de su grupo o corporación.

Empatía

La empatía se representa a la destreza que tiene un elemento de entender a otra. Este entendimiento incluye compartir sus emociones, ideas o vivencias, aunque no haya pasado por ellas de manera directa. Consiste en reconocer cómo se siente alguien más y reaccionar de forma sensible y comprensiva.

Habilidades Sociales

Las habilidades interpersonales consisten en una serie de comportamientos, destrezas y métodos que permiten a un individuo relacionarse de forma efectiva y adecuada con otras personas, creando vínculos saludables, respetuosos y productivos en diversos entornos sociales. En la vida privada así como en la labora, la capacidad de comunicarse, trabajar en equipo, resolver conflictos y adaptarse a las normas sociales es esencial. Estas cualidades mejoran las habilidades comunicativas.

Inteligencia emocional

Se considera la inteligencia emocional como la competencia para comprender y manejar los sentimientos propios y ajenos, así como para entender los mensajes que las emociones transmiten sobre los encuentros. La inteligencia emocional no abarca, necesariamente, las características que algunas definiciones comunes le asignan (como el optimismo, la proactividad y la autoconfianza).

Productividad

Se define la productividad como la proporción entre los logros alcanzados y los insumos utilizados para obtenerlos, como tiempo, dinero, esfuerzo o materiales. En términos simples, evalúa cuán eficaces somos al realizar actividades o lograr metas.

Motivación

La motivación representa la fuerza que mueve, interno o externo, que incentiva a un individuo a realizar acciones, mantenerse en el camino y enfocar su conducta hacia alcanzar un fin o satisfacer una necesidad. Es lo que nos inspira a actuar, ya sea por un interés propio, un anhelo, una necesidad o una recompensa.

Satisfacción laboral

El término «satisfacción laboral» alude al nivel de satisfacción, placer y motivación que una persona siente por su trabajo y las condiciones en las que desempeña sus funciones. Muestra cómo un trabajador percibe sus responsabilidades, su remuneración, las condiciones de su labor, el trato que recibe, las posibilidades de crecimiento y la cultura de la organización.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis General

- El personal comercial de Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en Juliaca, 2024, observan una fuerte correlación entre la inteligencia emocional y las oportunidades de promoción profesional.

4.2. Hipótesis Específica

- La relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024, resulta significativa.
- La relación entre la empatía y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024, resulta significativa.
- Se evidencia una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño profesional de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles S.R.L. en la ciudad de Juliaca, 2024.
- Se evidencia una relación significativa entre la motivación y el desempeño profesional de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles S.R.L. en la ciudad de Juliaca, 2024.

4.3. Variables



Variable 1:

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Variable 2:

- **DESEMPEÑO LABORAL**

4.4 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Bort, 2004)	Autoconocimiento	Regulación emocional	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Manejo de estrés	
		Integridad	
	Empatía	Conciencia	
		Comprensión	
	Habilidades Sociales	Colaboración	
		Comunicación	
		Trabajo en equipo	
		Liderazgo	
	Motivación	Influencia	
		Compromiso	
		Reconocimiento	
DESEMPEÑO LABORAL Chiavenato, (2009)	Calidad	Iniciativa	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Eficiencia	
		Capacidad	
	Productividad	Metas	
		Toma de decisiones	
		Responsabilidad	
	Satisfacción laboral	Estabilidad laboral	
		Oportunidad	
	Compensación y beneficios	Remuneración	
		Incentivos	
		Ascensos	

Nota. Las definiciones y la operacionalización de las variables se basan en Goleman (1995) para la variable de inteligencia emocional inteligencia emocional y en Chiavenato (2009) para la variable desempeño laboral.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de investigación

En el presente estudio se examinaron los resultados de la encuesta dirigida al personal laboral utilizando un enfoque cuantitativo. Para ello, se pudieron utilizar las tablas de datos y los gráficos que los autores habían proporcionado para confirmar la teoría. La investigación de este estudio fue de naturaleza cuantitativa. Hernández et al., (2014).

5.2 Método(s) aplicados a la investigación

El autor utilizó la habilidad deductiva, que se basa en procedimientos generales y teóricos para permitir la realización de análisis exhaustivos y amplios, para llevar a cabo esta investigación.

5.3 Tipo de investigación

Según Vara Horna, (2010). El objetivo de este tipo de indagación es ser aplicable y práctico, ya que normalmente revela situaciones problemáticas y examina varias soluciones posibles, principalmente aquellas que tienen más probabilidades de funcionar en el contexto dado.

5.4 Nivel de investigación

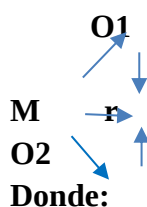
En el contexto de Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, este estudio correlacional se llevó a cabo en Juliaca en 2024 con el objetivo principal de Identificar, considerando el enfoque de los asesores de ventas empleados por esa empresa

específica, la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Los autores en cuestión han defendido el uso de este nivel. Hernández et al., (2014).

5.5 Diseño de investigación

Dado que este estudio solo recopilará datos en un momento determinado, como se ha mencionado anteriormente, se utilizará un diseño transversal no experimental para llevar a cabo la investigación. Se implementará un único ejemplo de este tipo de diseño. El objetivo de describir la interacción entre las variables derivadas importantes también se menciona simultáneamente como el propósito de este diseño.

Esquema:



O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Correlación

5.6 Población y muestra

5.6.1 Población

Los participantes actuales en la investigación son todos empleados de Select Móviles SCRL, una agrupación con sede en Juliaca, Ecuador, a quienes se evalúa su inteligencia emocional y su rendimiento en el trabajo. El objetivo de esta iniciativa es realizar un estudio o encuesta entre 68 empleados residentes en la ciudad de Juliaca.

5.6.2 Muestra

Para determinar la muestra se utilizó un muestreo probabilístico, considerando a 21 personas a entrevistar.

n = Muestra

N = Población 21

Z 2 =Confianza 95%= 1.96

p = Proporción de error 50% = 0.50%

q = (1-p) proporción de no acertar 50% = 0.50%

e 2 = Error muestreo 5%= 0.05%

$$n = \frac{21 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(21 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{20.96}{0.9980} = 21$$

5.7 Técnicas e instrumento

5.7.1 Técnica

Hernández y Mendoza, (2018). En el actual estudio, la Los datos fueron recogidos a través de la aplicación de una encuesta.

5.7.2 Instrumento

Hernández y Mendoza, (2018). Se Se adoptó un cuestionario como instrumento de medición que medía los ítems en una escala Likert.

5.8 Confiabilidad y Validez del instrumento

5.8.2 Confiabilidad

Como se indica Hernández y Mendoza, (2018), Para garantizar la confabulación del herramienta, se utilizó el IBM SPSS versión 27.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	24

Nota. Trabajo de campo realizado entre los días 26 y 30 de mayo de 2025.

Interpretación

La tabla 2 Se evidencia que el cuestionario posee un resultado de confiabilidad significativo, registrando un coeficiente de 0.926 (92.60 %)

5.8.3 Validez del instrumento

Se realizó la validación del instrumento mediante revisión experta, quedando la aprobación documentada solo en la hoja de validación.

Tabla 3

Validación del instrumento.

Nº	Experto	Resolución:
1	Dr. Sc. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto	Aprobado

Nota. Esta tabla muestra como es la resolución del instrumento por el experto

5.9 Procedimiento de Tratamiento de datos

Se realizó Se llevó a cabo la tabulación de datos en Excel 2019, el análisis en IBM SPSS 25, y se incluyeron los resultados con la interpretación correspondiente, fueron redactados en Word 2019.

5.10 Contrastación de hipótesis

La fórmula más adecuada para la investigación que nos ocupa es el tau b de Kendall, por lo que la hemos utilizado para comparar las consistencias. En la tabla siguiente pueden ver las hipótesis específicas y generales, junto con las pruebas que las abordan.

HIPÓTESIS GENERAL

1. Planteamiento de hipótesis general

H_0 = No se evidencia una Conexión entre la inteligencia emocional y la eficacia laboral de los asesores de ventas de Select Móviles S.R.L., en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024

H_1 = Se evidencia una Estudio de la asociación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles S.R.L., en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024

2. Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

3. Estadística de prueba

Utilizamos estadística Tau-b de Kendall.

4. P-valor de prueba

Tabla 4

Medida simétrica de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar		Significación
		asintótico ^a	T aproximada ^b aproximada	
Ordinal por ordinalTau-b de Kendall	,721	,093	7,678	,000
N de casos válidos	21			

a. No se plantea la hipótesis nula.

b. Uso del error estándar asintótico bajo la suposición de la hipótesis nula.

Nota. *Contrastamos hipótesis general.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%)

5. Decisión

Se presenta una diferencia con significancia estadística (p 0,000 frente a 0,05, o 5 %)

entre los dos conjuntos de datos. Por último, no tenemos ningún problema con la hipótesis alternativa. Esta afirma que los asesores comerciales de Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en Juliaca, 2024, tienen más éxito cuando Se presenta una diferencia con significancia estadística Al fin y al cabo, esta teoría resultó ser correcta.

HIPÓTESIS ESPECIFICO

Específico 1

a) Planteamiento de hipótesis

H0 = No se evidencia una correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024.

H1 = Se constata El estudio de la asociación entre el autoconocimiento y el rendimiento laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles S.R.L., en la ciudad. de Juliaca durante el año 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Para evaluar el nivel de coherencia, se empleó la estadística Tau-b de Kendall.

d) P-valor de prueba

Tabla 5

Medida simétrica de Autoconocimiento y Desempeño Laboral

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar		Significación
		asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,928	,025	16,736	,000
N de casos válidos	21			

a. No se asume la hipótesis nula.

b. Se utilizó el error estándar asintótico, el cual presupone la hipótesis nula.

Nota. *Contraste hipótesis específico 1.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

Un valor p de 0,000 es muy inferior al umbral alfa de 0,05 (o 5 %). La hipótesis alternativa que se utilizará en este escenario es que los agentes de ventas de Select Mobiles Empresa de responsabilidad limitada en la ciudad de Juliaca., 2024 (los «vendedores»), se benefician de una mayor conciencia de sí mismos y, por lo tanto, rinden mejor en el trabajo. Por lo tanto, se mantiene la otra teoría.

Específico 2

a) Planteamiento de hipótesis

H0 = No existe relación de empatía y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Empresa de responsabilidad limitada en la ciudad de Juliaca. – 2024.

H1 = Existe relación de empatía y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Empresa de responsabilidad limitada en la ciudad de Juliaca. – 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Tenemos manejado estadística Tau-b de Kendall.

d) P-valor de prueba

Tabla 6

Medida simétrica de Empatía y Desempeño Laboral

Medidas simétricas				
	Error estándar			Significación
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,606	,106	5,157	,000
N de casos válidos	21			

a. No se parte de la hipótesis nula como supuesta..

b. Se utilizó el Error estándar asintótico, bajo la premisa de que la hipótesis nula es correcta.

Nota. *Contrastamos hipótesis específico 2.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

Alfa se establece en 0,05, o el 5 %, y el valor p es 0,000, que está por debajo de ese valor. Por último, investigamos la hipótesis alternativa, que propone que los asesores de ventas de Select Móviles Empresa de responsabilidad limitada con sede en Juliaca., 2024, se benefician de una mayor empatía y, por lo tanto, rinden mejor en el trabajo.

Específico 3**a) Planteamiento de hipótesis**

H0 = No se evidencia La relación entre las competencias sociales y el desempeño profesional de los asesores comerciales de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca durante el año 2024.

H1 = Se evidencia una relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Compañía S.R.L. localizada en Juliaca durante el año 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Para su validez utilizamos Tau-b de Kendall.

d) P-valor de prueba

Tabla 7

Medida simétrica de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral

Medidas simétricas			
	Error estándar		Significación
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,859	,065	12,173 ,000
N de casos válidos	21		

a. La hipótesis nula no se asume de manera previa

b. Se utilizó El error estándar en el límite asintótico., el cual asume la validez de la hipótesis nula.

Nota. *Cómo se contrasta la hipótesis específico 3.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

Dado que el valor $p = 0,000$ es inferior al nivel alfa de 0,05 (5 %), los hallazgos apoyan la hipótesis alternativa, la cual sostiene que los asesores de ventas de Juliaca, 2024 empleados por Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, tienen una relación positiva entre sus habilidades sociales y su productividad en el trabajo.

Específico 4**a) Planteamiento de hipótesis**

H0 = No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024.

H1 = Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de ventas de la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Para su potencia utilizamos Tau-b de Kendall.

d) P-valor de prueba

Tabla 8

Medida simétrica de Motivación y Desempeño Laboral

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,928	,025	16,736	,000
N de casos válidos	21			

a. La hipótesis nula no se asume previamente.

b. Se utilizó el error estándar asintótico, el cual asume la validez de la hipótesis nula.

Nota. *Cómo se contrasta la hipótesis específico 4.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

Se detecta una diferencia significativa entre los dos conjuntos ($p = 0,000$ frente a 0,05 o 5 %). Finalmente, se adopta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que los asesores de ventas de Select Móviles S.R.L., ubicada en Juliaca., 2024, están motivados y hacen un buen trabajo.

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. RESULTADO

Tabla 9

Niveles de Correlación

–1.00	Correlación negativa perfecta.
–0.75	Correlación negativa considerable.
–0.25	Correlación negativa débil.
–0.90	Correlación negativa muy fuerte.
–0.50	Correlación negativa media.
–0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: ((Hernández et al., 2014, p. 305).

Tabla 10

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA_	,161	21	,160	,914	21	,065
EMOCIONAL						
DESEMPEÑO_	,199	21	,030	,913	21	,064
LABORAL						

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Prueba realizada en el SPSS versión 27

INTERPRETACIÓN

Utilizando el enfoque no paramétrico de Shapiro-Wilk, se considera un valor P entre 0,065 y 0,064 Siempre que haya menos de cincuenta registros en el conjunto de datos en su totalidad. Con un nivel de significación (α) superior a 0,05, se considera que la prueba de correlación de Spearman ha sido satisfactoria a efectos del análisis de correlación.

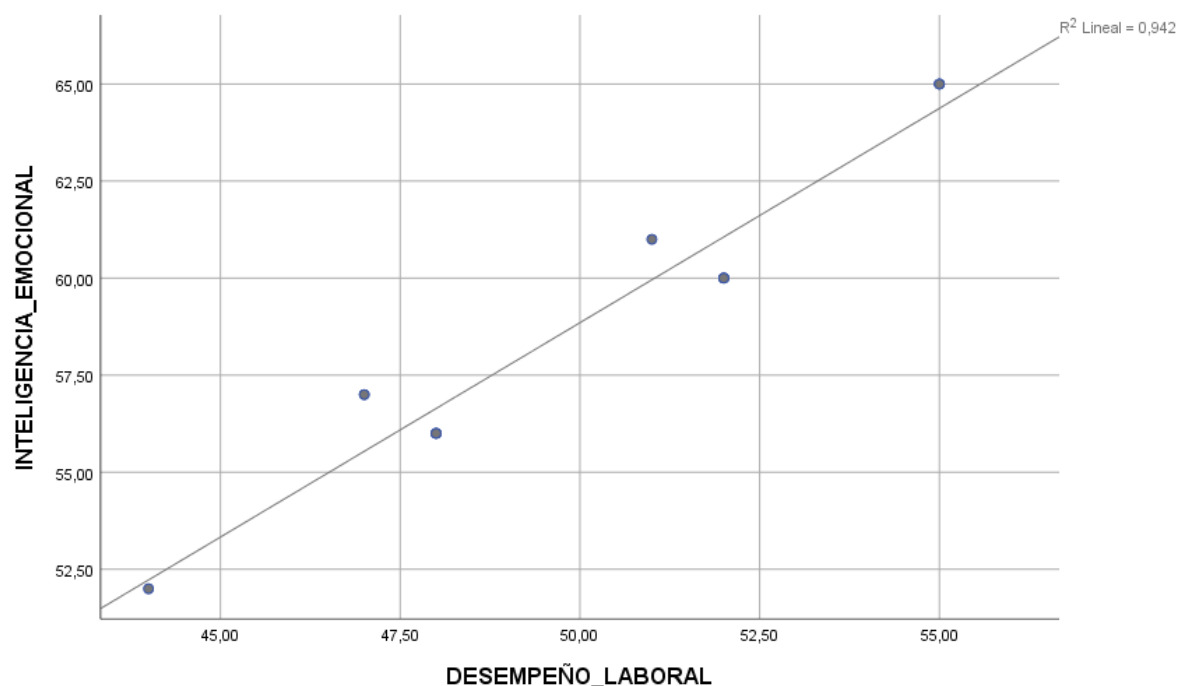
Objetivo general

Tabla 11

Correlación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Correlaciones			INTELIGENCIA_	DESEMPEÑO_
			_ EMOCIONAL	LABORAL
Rho de Spearman	INTELIGENCIA_	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
	EMOCIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	DESEMPEÑO_	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

Nota. El trabajo de campo se realizó del 26 al 30 de mayo del 2025.

Figura 7*Relación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral*

Nota. La investigación utilizó el sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 11 y la figura 7 En términos de logros profesionales, los asesores comerciales de Select Móviles S.R.L., ubicada en Juliaca., 2024, mostraron un grado muy alto de inteligencia emocional. Una prueba más de ello es el resultado de una prueba de correlación Rho de Spearman, que arrojó un resultado de 0,872. El hecho de que el valor p sea inferior a 0,000 indica su importancia. En ese ejemplo, es obvio que si se aumenta una variable, la otra también aumentará.

Objetivo Especifico 1

Tabla 12

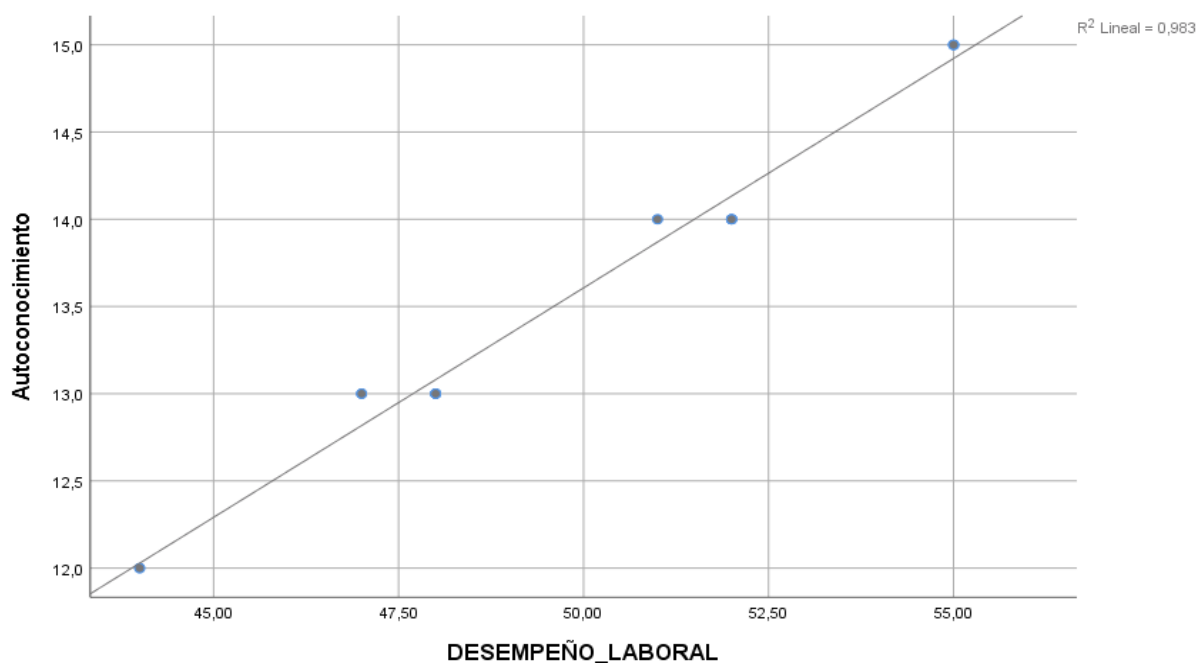
Correlación de Autoconocimiento y Desempeño Laboral

Correlaciones			DESEMPEÑO_	
			Autoconocimiento	LABORAL
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,967**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	21	21
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,967**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	21	21

Nota. El trabajo de campo se realizó del 26 al 30 de mayo del 2025.

Figura 8

Relación de Autoconocimiento y Desempeño Laboral



Nota. La investigación utilizó el sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 y la figura 8 Hace veinticuatro años, un grupo de asesores comerciales de Juliaca que trabajaban para Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada Se llevó a cabo un análisis de correlación de Spearman sobre los datos. Los resultados indican una relación probablemente significativa desde el lugar de panorama estadístico entre la autoconciencia de un individuo y su rendimiento laboral. La elevada puntuación de Spearman Rho, de 0,967, refleja una fuerte correlación entre ambas variables. Dado que el valor p es menor a 0,000, lo que evidencia significancia estadística, se puede concluir que las dos variables están relacionadas linealmente; es decir, un aumento en una provoca un aumento igual y opuesto en la otra.

Objetivo Especifico 2

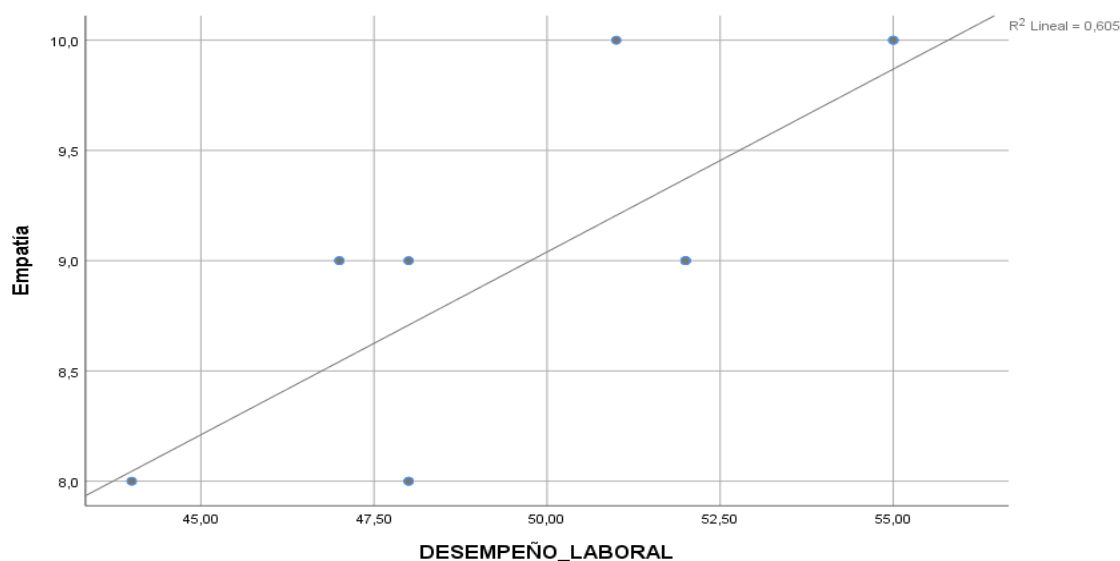
Tabla 13

Correlación Empatía y Desempeño Laboral

Correlaciones			DESEMPEÑO_L	
			Empatía	ABORAL
Rho de	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,700
Spearman		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	21	21
	DESEMPEÑO_LAB	Coefficiente de correlación	,700	1,000
	ORAL	Sig. (unilateral)	,000	.
		N	21	21

Nota. El trabajo de campo se realizó del 26 al 30 de mayo del 2025.

Figura 9

Relación de Empatía y Desempeño Laboral

Nota. Investigación relacionada estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 y la figura 9 En el año 2024, Se evaluó a los asesores comerciales de la sucursal de Juliaca de Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada para Se efectuó un análisis de correlación de Spearman sobre el conjunto de datos, cuyos resultados muestran una relación estadísticamente significativa entre la autoconciencia de los individuos y su desempeño laboral. La alta puntuación de Spearman Rho (0,967) evidencia una fuerte correlación entre ambas variables. Dado que el valor p es inferior a 0,000, se confirma la significancia estadística, permitiendo concluir que las dos variables

Objetivo Especifico 3

Tabla 14

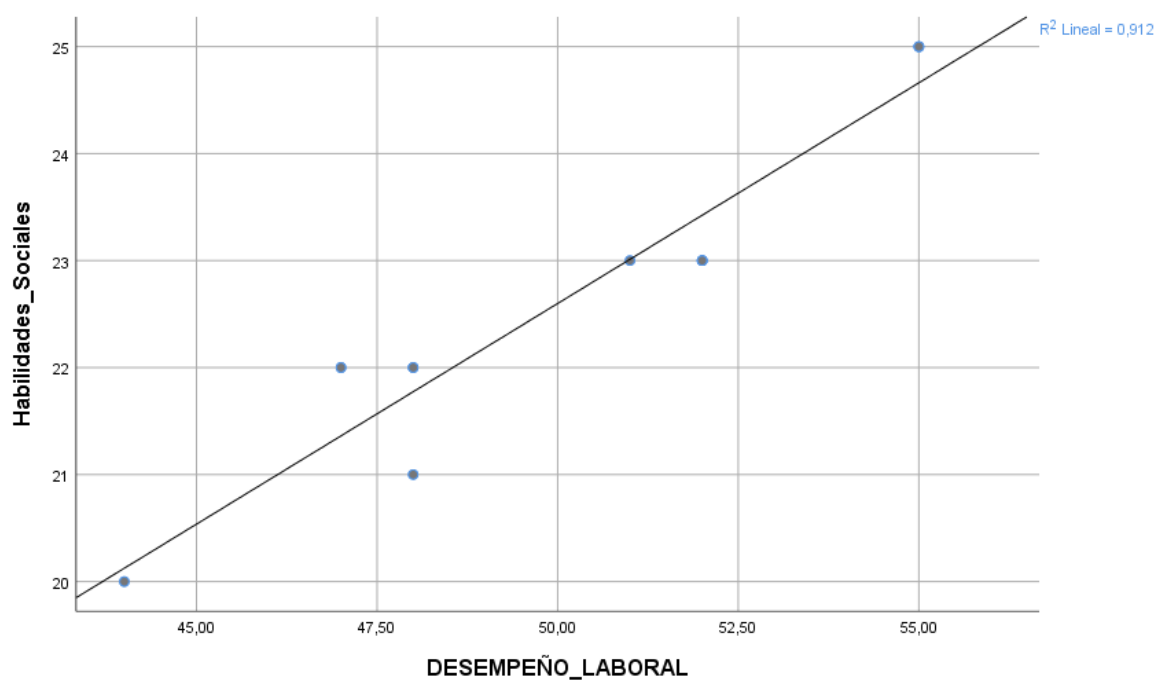
Correlación de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral

Correlaciones				
			Habilidades_S ociales	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	Habilidades_Sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,935
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	21	21
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,935	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	21	21

Nota. El trabajo de campo se realizó del 26 al 30 de mayo del 2025.

Figura 10

Relación de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral



Nota. Utilizamos sistema estadístico IBM SPSS versión 27.



INTERPRETACIÓN

En la tabla 14 y la figura 10 Los asesores de ventas de Select Móviles S.R.L., ubicada en Juliaca. 2024, obtuvieron un valor de correlación Rho de Spearman de 0,935 entre las habilidades sociales y los factores de rendimiento laboral. Las dos variables están altamente correlacionadas entre sí debido a este valor. Además, cabe destacar que el valor P es inferior a 0,000. Es decir, si aumentamos el valor de una variable, la otra también aumentará.

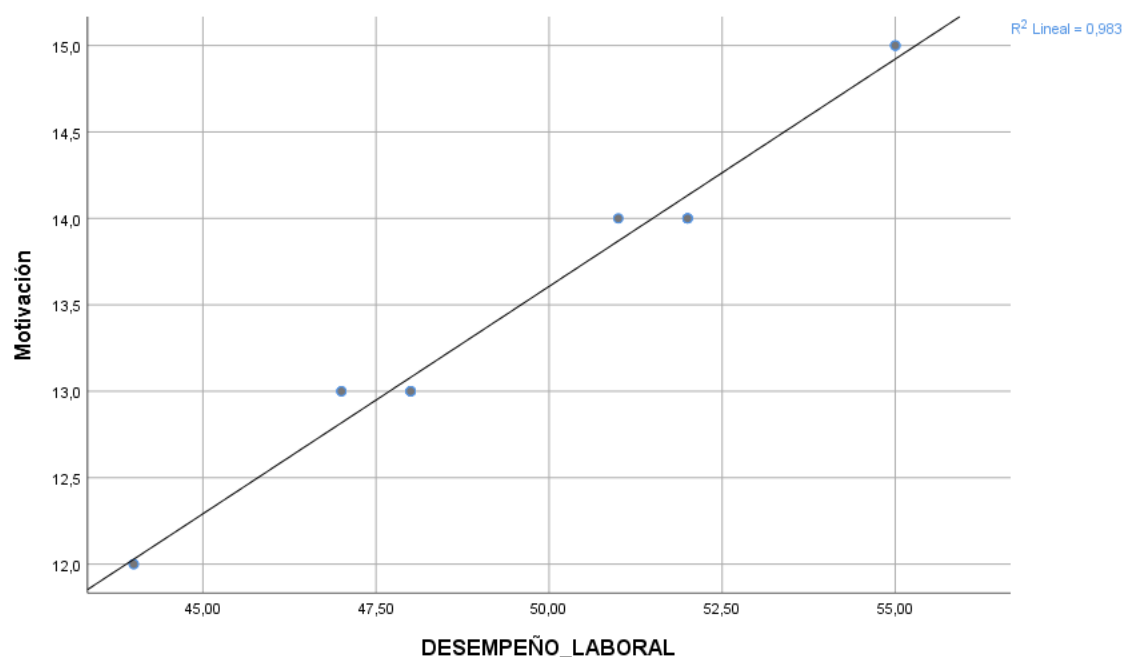
Objetivo Especifico 4

Tabla 15

Correlación de Motivación y Desempeño Laboral

Correlaciones			DESEMPEÑO_	
			Motivación	LABORAL
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,967
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	21	21
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,967	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	21	21

Nota. El trabajo de campo se realizó del 26 al 30 de mayo del 2025.

Figura 11*Relación de Motivación y Desempeño Laboral*

Nota. Utilizamos sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 15 y la figura 11 Para determinar cómo la motivación de los asesores de ventas se relaciona con su éxito en el trabajo, los investigadores de Select Móviles S.R.L., ubicada en Juliaca, 2024 utilizaron una prueba de correlación Rho de Spearman. El resultado de la prueba fue 0,967. Realizamos la prueba para ver cómo se relacionaban las dos variables. Según esta investigación, existe una correlación sustancial entre las dos partes de los asesores de ventas. Algo que hay que tener en cuenta es el hecho de que el valor P es inferior a 1000. Dicho de otro modo, si una variable sube, la otra también sube; este es un ejemplo de correlación positiva.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADO

La hipótesis principal de este estudio se comprobó comparando los resultados con el nivel alfa crítico del 5 %. A continuación se resume la contribución de este trabajo: los autores del estudio afirman que tanto los académicos como los empresarios seguirán interesados en estudiar. Se está llevando a cabo un estudio Acerca de «las competencias profesionales y su vínculo con el desempeño laboral», con el propósito de incrementar la productividad empresarial. Las investigaciones han evidenciado una correlación débil entre la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo, incluso después de controlar la dimensión social del coeficiente emocional. Basándose en los resultados del estudio titulado « El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño profesional. », se propuso que los empleados podrían beneficiarse de la formación en inteligencia emocional para desempeñar mejor sus trabajos, busca transmitir su relevancia y su conexión con otros aspectos, como el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Para ello, se consideró esencial comenzar con una definición de inteligencia que conduzca al entendimiento del concepto de inteligencia emocional en sí, Zacarias, (2021) En numerosas ocasiones, la gente se ha preguntado qué hace que ciertas personas sean tan «inteligentes y creativas» cuando se enfrentan a la adversidad, independientemente de su origen, estatus social o la cultura en la que hayan. La inteligencia emocional, relacionada con la productividad laboral según un estudio, refleja la capacidad de los individuos para percibir y comunicar sus emociones y las de los demás. Esta asociación fue objeto de una investigación. Una explicación para ello es que las personas con una gran inteligencia emocional pueden adaptar sus expresiones faciales a diferentes situaciones. Esta investigación busca evaluar «el efecto de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo», con un énfasis específico en la definición de conceptos que son tan importantes en el lugar de trabajo como la satisfacción laboral. Al comprender la Asociación entre la inteligencia emocional (IE) y la eficacia laboral, y poner ese conocimiento en práctica mediante el manejo

de las emociones, usted puede obtener control sobre sus propias emociones y las de quienes le rodean. Un tema que ha suscitado mucho interés recientemente, «La relación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en las micro, pequeñas y medianas empresas de Ecuador», ha visto aumentar el número de artículos con esta misma frase. Al observar los resultados, parece que las hipótesis que se pusieron a prueba tenían una relación proporcional. Según esta correlación, la fuerza del compromiso de una persona con su profesión es proporcional a su inteligencia emocional. « Este estudio tiene como meta central examinar cómo la inteligencia emocional afecta el rendimiento laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque. destinado a investigar el tema. Sin ella, los trabajadores tendrían dificultades para expresar sus emociones, lo que podría llevarlos a convertirse en personas desmotivadas, frías y metódicas en sus tareas, afectando así su satisfacción en el entorno laboral, Gálvez, (2022) Este estudio se propuso responder a la pregunta: «¿ uál es la relación existente entre la inteligencia emocional y la eficacia en el trabajo en una empresa especializada en externalización?». Si los empleados se esfuerzan por aumentar su inteligencia emocional en el trabajo, los resultados muestran que el rendimiento de la empresa subcontratada también aumentará. En un estudio realizado por HandM en Lima en 2020, los investigadores descubrieron que la Influencia de la inteligencia emocional (EQ) sobre el rendimiento profesional. (JP) estaban correlacionados positivamente, con una puntuación total de 0,968 y 0,930, respectivamente. Las dos cifras eran muy significativas desde el punto de vista estadístico. Los resultados de las encuestas se basaron en estas dos métricas. Los resultados de la encuesta deben ser superiores a 0,8 para que haya un alto nivel de consistencia interna y preguntas bien relacionadas. Los investigadores de Lima querían averiguar El grado de inteligencia emocional del personal administrativo de una empresa privada de IEST, por lo que les hicieron un examen para evaluar su EQ. En primer lugar, ¿por qué se llevó a cabo este estudio? Los resultados respaldan la hipótesis nula, que afirma que el EQ no se correlaciona



significativamente con la productividad en el trabajo. Los personales de la compañía acuícola Marinasol S.A. en 2022 serán los sujetos de este estudio, cuyo objetivo es establecer una correlación entre el coeficiente emocional y la productividad en el trabajo. Además, se observó una asociación significativa entre el nivel de rendimiento laboral del grupo de estudio y las cinco dimensiones de la inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, gestión del estrés y estado de ánimo general. Existen diversas estrategias que pueden utilizarse para mejorar la inteligencia emocional en el contexto de la selección y contratación de talento. Consideran que se trata de una sugerencia o idea muy importante para mejorarla. Al mismo tiempo que queremos fortalecer nuestras relaciones con sus empleados, queremos apoyar su crecimiento profesional y personal. En 2022, alguien pagó un estudio para Investigar cómo se vinculan la inteligencia emocional y el desempeño profesional. en el Hotel Titilaka». Los resultados ayudaron a descubrir esta relación. Según los resultados del estudio, la inteligencia emocional está correlacionada positivamente con el éxito laboral. Para respaldar esta afirmación, las estadísticas muestran que el valor estimado es inferior al umbral de significación o riesgo (0,01, que es inferior a 0,05). Podemos concluir esto a partir de las pruebas disponibles. La aceptación de la hipótesis alternativa (H_0) y el rechazo de la hipótesis nula (H_0) constituirían una validación de las hipótesis del estudio. Más tarde, se publicó otra tesis con el título provisional «Inteligencia emocional y rendimiento laboral entre los trabajadores del municipio de Ajoyani, 2021». Este es un resumen de los puntos principales y las pruebas que respaldan la tesis. Los investigadores que trabajan para los gobiernos locales demostraron Que el nivel de inteligencia emocional de los empleados predice de manera significativa su rendimiento en el trabajo. En el contexto empresarial, la inteligencia emocional es un factor decisivo tanto para los empleados como para las empresas. Esto puede allanar el camino para la formación de un equipo de primer nivel con cualidades y habilidades que ningún otro grupo puede igualar. Los datos obtenidos se utilizarán para examinar «la relación entre la



inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los empleados que trabajan para Conecta Retail S.A.». Nuestra investigación indica que hay muchos aspectos positivos en la relación en cuestión. Además, existe una relación positiva que va de pequeña a grande cuando se examina la inteligencia emocional en relación con los atributos del rendimiento laboral. Este puede ser el lugar donde encuentre una buena conexión. Según los datos recopilados para el estudio titulado «Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2021», se llegó a las siguientes conclusiones sobre la variable de la productividad laboral: «eficiencia», con una media inferior al 95,6 % y una media del 4,4 %; y «eficacia», con una media del 88,9 % y un máximo del 11,1 %. «¿En qué medida la La empleabilidad de los egresados universitarios en la región de Puno se ve influida por la inteligencia emocional y la autoeficacia laboral?» realizó gran parte de la investigación para este estudio. Se demostró que los altos niveles de inteligencia emocional y autoeficacia profesional eran los principales factores que contribuían a la satisfactoria empleabilidad de los graduados universitarios.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Con el fin de averiguar «¿Cuál es la correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento comercial en Select Móviles S.R.L., ubicada en Juliaca en el año 2024?», este estudio encuestó a los asesores comerciales de dicha empresa. El año 2024 fue el escenario de todo este evento. Este estudio transversal no experimental utilizó una correlación Rho de Spearman del 87,2 %, lo que indica una fuerte relación real entre las dos variables. Según nuestra investigación, encontramos que el valor p era 0,000 utilizando la estadística Tau-B de Kendall. Aquí se hizo un descubrimiento importante.
- SEGUNDA:** El segundo objetivo específico para este año es determinar, para el año 2024, si existe una correlación entre el nivel de autoconocimiento de los asesores de ventas y su éxito en Select Móviles S.R.L., donde laboro en Juliaca. La investigación obtuvo sus resultados a partir de un diseño no experimental. y transversal, indicaron una fuerte asociación positiva entre los dos factores. Se encontró un coeficiente Rho de Spearman del 96,7 %. Para colmo de males, cuando se utilizó la estadística Tau-B de Kendall, se estableció que el valor p era 0,000.
- TERCERA:** En tercer lugar, en el año 2024, queremos averiguar cuánta correlación existe entre la inteligencia emocional de los representantes de ventas y su éxito. Mientras trabajaba en Juliaca para Select Móviles S.R.L., ubicada en Juliaca. En el estudio, que fue transversal y no incluyó ensayos, se encontró una correlación Rho de Spearman de hasta el 70,00 %. Encontramos un Vínculo positivo muy relevante. ($p = 0,000$) entre las dos variables utilizando la estadística Tau-B de Kendall.

CUARTA: El cuarto objetivo determinado es evaluar el rendimiento laboral durante el periodo 2024-2025 de los asesores comerciales empleados por Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en Juliaca, Perú, en relación con sus habilidades sociales. Los investigadores de este estudio no realizaron ningún experimento, sino que utilizaron un diseño transversal. También se observó una correlación Rho de Spearman del 93,50 %. La aplicación de la Según la estadística Tau-B de Kendall, con un valor p de 0,000, existe una correlación positiva altamente significativa entre las dos variables.. Esto demuestra que la asociación es bastante notable.

QUINTA: Cinco, en el año 2024, los asesores comerciales de Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en Juliaca serán objeto hizo alusión a un estudio orientado a evaluar la correspondencia entre la motivación intrínseca y la eficiencia laboral. en el lugar de trabajo. Según los resultados de este estudio transversal y no experimental, ambas variables presentaban una correlación del 96,70 % según el coeficiente Rho de Spearman. Un análisis adicional utilizando la esquema Tau-B de Kendall proyectó un valor p de 0,000, lo que indica la necesidad de realizar una investigación más exhaustiva.

ECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A la luz de los resultados, el director general debería crear políticas que permitan realizar evaluaciones del rendimiento basadas en las habilidades a intervalos regulares. El objetivo es recopilar datos útiles para que la organización pueda abordar esta cuestión. La razón es que, para analizar y proporcionar información útil, es fundamental establecer la conexión entre este problema y el rendimiento laboral.
- SEGUNDA:** Los directivos de todos los niveles de una empresa harían bien en empezar a medir la inteligencia emocional de los trabajadores junto con su inteligencia cognitiva. El primer paso es evaluar las carencias de su personal en términos de conocimientos y actitud, y luego diseñar un plan para reforzarlos mediante iniciativas grupales. Como resultado, los trabajadores serán más capaces de comprender, regular y controlar sus emociones, lo que aumentará su productividad en el trabajo.
- TERCERA:** Se recomienda al Gerente General contratar un área de psicología para el personal y crear un ambiente positivo y de respeto, fomentar la comunicación asertiva y empática, priorizar la salud mental (con descanso adecuado y gestión del estrés), invertir en el desarrollo profesional mediante capacitación, y fortalecer el liderazgo con inteligencia emocional para mejorar el rendimiento y la satisfacción general.
- CUARTA:** Se recomienda al Gerente General practicar la escucha activa, sé empático e interesante en los demás, desarrolla el asertividad para comunicar tus opiniones de forma respetuosa, y presta atención al lenguaje corporal
- QUINTA:** Se recomienda al Gerente General comunicarse con los empleados donde se sientan valorados, respetados y con oportunidades de crecimiento. No se trata solo de incentivos económicos, sino de construir una cultura basada en el propósito, la confianza y la equidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- J. D. Ballén Briceño and S. J. Sánchez Perdomo, “Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto,” Universidad El Bosque, Colombia , 2021. Accessed: Dec. 16, 2024. [Online]. Available: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409672512002>
- M. C. Molina Otero, “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ,” Universidad EAFIT, GUATEMALA, 2020.
- C. K. Maldonado Zacarias, “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL Estudio realizado con trabajadores de Empresa Municipal Aguas de Xelajú - EMAX,” UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO, 2021.
- J. Moreno Valero, “Impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral,” UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ, España, 2022.
- S. M. Leal Paredes, “Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador,” *Ciencias Administrativas*, p. 116, Nov. 2022, doi: 10.24215/23143738e116.
- M. P. Burga Pando, “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE –CHICLAYO,” UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO , Chiclayo, 2022.
- M. J. Gálvez Arévalo, “Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021 ,” Universidad Cesar Vallejo , Lima, 2022.
- C. A. Pajares Vargas, “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020,” Universidad Señor de Sipan, Lima, 2023.



- A. E. Mendoza Morales, “Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un I.E.S.T. privado en lima,” Universidad Ricardo Palma, Lima, 2022.
- R. A. Albarracín Aparicio, I. E. Alvarado De La Cruz, G. M. Burga Cornejo, M. I. G. Contreras Olivera, and C. K. Oballe Prado, “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol SA, Lima 2022,” San Ignacio de Loyola - Escuela ISIL, Lima , 2022.
- L. Y. Vilca Flores, “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Hotel Tittilaka, 2022,” Universal Nacional del Altiplano, Puno, 2024.
- E. A. Trujillo Calsina and M. W. Calsina Alata, “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021,” UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN , Juliaca, 2022.
- N. Mamani Quispe, “Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022,” Universidad Cesar Vallejo, Juliaca, 2022.
- Y. Y. Quispe Mamani and R. G. Ocsa Ito, “La inteligencia emocional y la autoeficacia laboral como predictores de la empleabilidad de egresados de las universidades de la Región Puno 2021,” Universidad Peruana Unión, 2022. doi:
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5221>.
- M. Á. Bort Muñoz, *MERCHANDISING Como mejorar la imagen de un establecimiento comercial*. Madrid: ANORMI, S.L., 2004. Accessed: Oct. 05, 2024. [Online]. Available:
[https://books.google.com.pe/books?id=IoHn8Z_HP9UC&printsec=frontcover&dq=li
bro+de+merchandising+pdf+gratis&hl=es-
419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiY3fjonfuIAxW5ppUCHT](https://books.google.com.pe/books?id=IoHn8Z_HP9UC&printsec=frontcover&dq=li+bro+de+merchandising+pdf+gratis&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiY3fjonfuIAxW5ppUCHT)



irKWkQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false

- N. Córdoba Garcia, *INTELIGENCIA EMOCIONAL vs DESEMPEÑO LABORAL*. Panamá, 2000. Accessed: Dec. 17, 2024. [Online]. Available:
https://www.academia.edu/87041949/LIBRO_DE_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_VS_DESEMPE%C3%91O_LABORAL
- D. Goleman, *La inteligencia emocional Por qué es mas importante que el coeficiente intelectual*. 1995. Accessed: Dec. 17, 2024. [Online]. Available:
<https://drive.google.com/file/d/0B7eaPLeddTFiM05aZjI4Y0pWWUU/view?resourcekey=0-o3ki8NyiVebdjbVFBYDa6w>
- I. Chiavenato, *Gestión Del talento humano*, Tercera Ediccion. Mexico, 2009. Accessed: Dec. 17, 2024. [Online]. Available:
https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano
- I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*, Novena Edición. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2009. Accessed: Jun. 09, 2025. [Online]. Available:
<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- S. R. Hernández, C. Fernández Collado, and L. Baptista Pilar, “Metodología de la Investigación.” D.F Mexico, pp. 1–634, 2014. Accessed: May 04, 2024. [Online]. Available:
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- G. Dávila, “El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales,” vol. 12, pp. 1–27, 2006, Accessed: May 04,



2024. [Online]. Available: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>

A. A. Vara Horna, “¿CÓMO HACER UNA TESIS EN CIENCIAS EMPRESARIALES? ,”

Lima, pp. 1–484, Jul. 2010. Accessed: May 04, 2024. [Online]. Available:

https://masteradmon.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf

R. Hernández Sampieri and C. P. Mendoza Torres, *METODOLOGÍA DE LA*

INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA,

Primera edición. Mexico, 2018. Accessed: Jul. 05, 2024. [Online]. Available:

https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

J. D. Ballén Briceño and S. J. Sánchez Perdomo, “Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto,” Universidad El Bosque, Colombia , 2021.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTAS EN LA EMPRESA SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

ENFOQUE: Cuantitativo METODO: Deductivo TIPO: Básico Nivel: Relacional DISEÑO: No experimental-Transversal POBLACION: MUESTRA: 21 :0

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de Inteligencia emocional y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	OBJETIVOS GENERAL Encontrar la relación de Inteligencia emocional y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024.	HIPÓTESIS GENERAL La relación de Inteligencia emocional y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024, es significativo.	VI.V1 INTELIGENCIA EMOCIONAL La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.(Goleman, 1995)	1.-Autoconocimiento	Regulación emocional Manejo de estrés Integridad
PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Cuál es la relación de Autoconocimiento y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación de Autoconocimiento y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024.	HIPÓTESIS ESPECIFICO La relación de Autoconocimiento y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024, es significativo.		2.-Empatía	Conciencia Comprensión
 ¿Cuál es la relación de empatía y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	 Determinar la relación de empatía y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024.	 La relación de empatía y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024, es significativo.		3.-Habilidades Sociales	Colaboración Comunicación Trabajo en equipo Liderazgo
				4.-Motivación	Influencia Compromiso Reconocimiento



¿Cuál es la relación de habilidades sociales y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024? ¿Cuál es la relación de motivación y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	Determinar la relación de habilidades sociales y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024. Determinar la relación de motivación y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024.	La relación de habilidades sociales y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024, es significativo. La relación de motivación y desempeño laboral en los asesores de ventas en la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024, es significativo.	VD V2 DESEMPEÑO LABORAL La evaluación del desempeño implica identificar, medir y gestionar el rendimiento humano en las organizaciones. La identificación se basa en el análisis de los puestos y busca establecer qué áreas del trabajo deben examinarse al medir el desempeño. La medición es el componente clave del sistema de evaluación y busca establecer cómo ha sido el rendimiento en relación con ciertos parámetros objetivos. Chiavenato, (2009)	1.-Calidad 2.-Productividad 3.-Satisfacción laboral 4.-Compensación y beneficios	Iniciativa Eficiencia Capacidad Metas Toma de decisiones Responsabilidad Estabilidad laboral Oportunidad Remuneración Incentivos Ascensos
---	---	---	---	--	---



MATRIZ DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda												
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
1	P1	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
2	P2	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
3	P3	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
4	P4	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
5	P5	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
6	P6	Numérico	8	0	¿Ud. tiene com...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
7	P7	Numérico	8	0	¿Ud. Suele est...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
8	P8	Numérico	8	0	¿Ud. tiene la h...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
9	P9	Numérico	8	0	¿Ud. desarrolla...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
10	P10	Numérico	8	0	¿Ud. motiva y li...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
11	P11	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
12	P12	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
13	P13	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
14	P14	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	P15	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	P16	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	P17	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	P18	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	P19	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
20	P20	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
21	P21	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
22	P22	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
23	P23	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
24	P24	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
25	Autoconoci...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada	
1												
Vista de datos Vista de variables												
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON												



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
12	P12	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	¿Con qué frecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Autoconoci...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
26	Empatía	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27	Habilidades...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Escala	Entrada
28	Motivación	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
29	Calidad	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
30	Productividad	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
31	Satisfacción...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
32	Compensac...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	28	Derecha	Escala	Entrada
33	INTELIGEN...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
34	DESEMPE...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Derecha	Escala	Entrada
35											
36											

1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda						Visible: 34 de 34 va
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
12	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
13	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
14	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
15	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
16	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
17	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
18	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
19	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
20	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Vista de datos

Vista de variables



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda												
5: P16 4 Visible: 34 de 34 v												
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Autoconocimiento	Empatía	Habilidades Sociales
1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	13	8	22
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	10	25
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	13	8	22
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	14	10	23
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	8	20
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	10	25
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	8	20
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	10	25
9	4	5	4	4	5	4	4	5	4	13	9	21
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	10	25
11	4	5	5	4	5	5	4	5	5	14	9	23
12	4	5	5	4	5	5	4	5	5	14	9	23
13	5	4	4	5	4	4	5	4	4	13	9	22
14	4	5	4	4	5	4	4	5	4	13	9	21
15	5	4	4	5	4	4	5	4	4	13	9	22
16	4	5	5	4	5	5	4	5	5	14	9	23
17	4	4	5	4	4	5	4	4	5	13	8	22
18	5	5	4	5	5	4	5	5	4	14	10	23
19	4	5	5	4	5	5	4	5	5	14	9	23
20	5	4	4	5	4	4	5	4	4	13	9	22
21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	14	9	23
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda										
24 : Satisfacción_Labo... Visible: 34 de 34 variable										
	Motivación	Calidad	Productividad	Satisfacción_Laboral	Compensación_y_Beneficios	INTELIGENCIA_EMOCIONAL	DESEMPEÑO_LABORAL			
1	13	13	13	9	13	56,00	48,00			
2	15	15	15	10	15	65,00	55,00			
3	13	13	13	9	13	56,00	48,00			
4	14	14	14	9	14	61,00	51,00			
5	12	12	12	8	12	52,00	44,00			
6	15	15	15	10	15	65,00	55,00			
7	12	12	12	8	12	52,00	44,00			
8	15	15	15	10	15	65,00	55,00			
9	13	13	13	9	13	56,00	48,00			
10	15	15	15	10	15	65,00	55,00			
11	14	14	14	10	14	60,00	52,00			
12	14	14	14	10	14	60,00	52,00			
13	13	13	13	8	13	57,00	47,00			
14	13	13	13	9	13	56,00	48,00			
15	13	13	13	8	13	57,00	47,00			
16	14	14	14	10	14	60,00	52,00			
17	13	13	13	9	13	56,00	48,00			
18	14	14	14	9	14	61,00	51,00			
19	14	14	14	10	14	60,00	52,00			
20	13	13	13	8	13	57,00	47,00			
21	14	14	14	10	14	60,00	52,00			
22	-	-	-	-	-	-	-			
23	-	-	-	-	-	-	-			
24										
Vista de datos Vista de variables										
Abrir documento de datos						IBM SPSS Statistics Processor está listo		Unicode:ON		



CUESTIONARIO

Estimado señor (a):

Agradecido anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los asesores de venta de la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la Ciudad de Juliaca – 2024. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” las alternativas de respuesta que se adecue a su criterio.

Use la siguiente escala de puntuación (1, 2, 3, 4, 5) marque con una “X” la alternativa seleccionada.

1= Nunca...2= Casi Nunca...3= A veces...4= Casi Siempre...5= Siempre

PREGUNTAS		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Autoconocimiento						
1	¿Considera Ud. que su regulación emocional es importante para realizar sus actividades en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que el manejo de estrés es indispensable para realizar sus actividades en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024.	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que su ética es fundamental en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024.	1	2	3	4	5
Empatía						
4	¿Considera usted que mantiene un nivel constante de consciencia sobre su estado emocional mientras trabaja en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que comprende cómo se sienten sus compañeros en diferentes situaciones laborales en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
Habilidades Sociales						
6	¿Está usted dispuesto a colaborar cuando se le requiere en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que posee la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que participa en el trabajo en equipo sin esperar recibir algún tipo de recompensa a cambio en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5



9	¿Considera usted que desempeña un rol de liderazgo y motivación hacia sus compañeros en el desarrollo de sus actividades laborales en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
Motivación						
10	¿Con qué frecuencia considera usted que su entusiasmo y motivación impactan positivamente en el ánimo o desempeño de sus compañeros de trabajo en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
11	¿Con qué frecuencia considera usted que su motivación interna lo impulsa a cumplir con sus responsabilidades laborales, incluso frente a situaciones difíciles en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
12	¿Con qué frecuencia considera usted que el reconocimiento de sus logros laborales incrementa su motivación para continuar mejorando en la empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en la ciudad de Juliaca - 2024?	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
Calidad						
13	¿Con qué frecuencia propone mejoras o soluciones para optimizar la calidad del trabajo en su área?	1	2	3	4	5
14	¿Con qué frecuencia considera que sus habilidades emocionales le ayudan a cumplir sus funciones con eficiencia?	1	2	3	4	5
15	¿Con qué frecuencia considera que su capacidad emocional le permite mantener un alto nivel de calidad en su trabajo?	1	2	3	4	5
Productividad						
16	Con qué frecuencia sus habilidades emocionales le permiten organizarse y alcanzar sus metas laborales?	1	2	3	4	5
17	¿Con qué frecuencia considera que su inteligencia emocional le ayuda a tomar decisiones acertadas en su trabajo, incluso en situaciones de presión?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que es responsable en sus actividades asignadas?	1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral						
19	¿Considera Ud. que la estabilidad laboral influye en su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
20	¿Considera Ud. que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional?	1	2	3	4	5
Compensación y beneficios						
21	¿Considera Ud. que la remuneración que percibe actualmente es justo en cuanto a su trabajo?	1	2	3	4	5
22	¿Considera Ud. que los incentivos mejorarían su motivación y actitud emocional hacia sus tareas?	1	2	3	4	5
23	¿Considera Ud. que los ascensos que recibe u observa en su lugar de trabajo mejoran su motivación y control emocional?	1	2	3	4	5

EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS





ANEXO N°

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los asesores de
venta de la Empresa Select Móviles Sociedad Comercial de Responsabilidad
Limitada en la Ciudad de Juliaca – 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Santotomas Licimaco Aguilar Pinto
- PROFESIÓN: Licenciado en Administración
- CARGO ACTUAL:
- GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	☒ 4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	☒ 4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	☒ 4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	☒ 4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	☒ 4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	☒ 4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	☒ 4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	☒ 4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	☒ 4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	☒ 5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45} \text{ } 0.90$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☒

b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha: Juliaca, 19 de Mayo 2025

Firma del experto
DNI N° 82291895
N° celular: 951553033



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 15-12-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: BLANCA NELIDA OSCALLA LARICO

Dirección: URB. NATIVIDAD MZ. M LT.11

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77334112

Teléfono: 925102922 email: oscallalaricoblanca@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA DE LA EMPRESA

SELECT MOVILES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): INTELIGENCIA, EMOCIONAL, DESEMPEÑO.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒

Internacional

☐

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

15 de diciembre del 2025

Fecha