



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA RECUPERA
OUTSOURCING S.A. LOS OLIVOS – 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

DE LA VEGA MOSQUITO, LESLY JANETH

ASESOR

Dr. ZA VALETA MARTÍNEZ –VARGAS, ALFONSO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

BODAS DE PLATA

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO TESIS
N° 071- 2017 / EP- ADM – DPT**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral 071 - 2017 - UCV - Lima Norte / EP – ADM - DPT de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO: Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante **DE LA VEGA MOSQUITO, LESLY JANETH**, denominado:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA RECUPERA OUTSOURCING S.A. LOS OLIVOS – 2017

SEGUNDO: Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	Quince	Mayoría

Presidente (a) : Dr. DIAZ SAUCEDO ANTONIO

Firma

Secretario (a) : Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

Firma

Vocal : Dr. ZAVALETA MARTINEZ-VARGAS ALFONSO

Firma

13 de diciembre de 2017

Cc: Archivo.

Cc: Escuela Profesional, Interesados, Archivo.



UCV.EDU.PE

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi familia De la Vega Mosquito que me han brindado su apoyo incondicional día a día, siempre estuvieron ahí para inculcarme buenos valores y poder cumplir mis sueños de ser una mejor persona en lo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por guiarme cada paso de mi vida personal y profesional, a mi familia por el apoyo que día a día me brindan para llevar a cabo mi meta de ser una gran profesional y a los asesores por éste trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **De la Vega Mosquito, Lesly Janeth** con **DNI N° 70013336**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Diciembre del 2017



De la Vega Mosquito, Lesly Janeth

D.N.I. 70013336

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos – 2017”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

De la Vega Mosquito, Lesly Janeth

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	2
1.2.1. Internacionales.....	2
1.2.2. Nacionales	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Bases teóricas de la inteligencia emocional	5
1.3.2. Bases teóricas de desempeño laboral	9
1.4. Formulación del problema.....	11
1.4.1. Problema general.....	11
1.4.2. Problema específico.	11
1.5. Justificación del estudio.	12
1.5.1. Justificación teórica:.....	12
1.5.2. Justificación practica:.....	12
1.5.3. Justificación metodológica	12
1.6. Hipótesis.	13
1.6.1. Hipótesis general.	13
1.6.2. Hipótesis específicas.	13
1.7. Objetivo	13
1.7.1 Objetivo general.....	13
1.7.2 Objetivos específicos.	14
II. METODOLOGÍA	15

2.1. Enfoque de investigación	15
2.2. Tipo de investigación	15
2.3. Nivel de investigación	15
2.4. Método de investigación	16
2.5. Diseño de investigación	16
2.6. Variables	16
2.7. Población y muestra.....	18
2.7.1. Población:	18
2.7.7. Muestra:.....	19
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.8.1. Técnicas	19
2.8.2. Instrumentos de recolección de datos	19
2.9. Validez y confiabilidad.....	20
2.9.1. La validez	20
2.9.2. La Confiabilidad	20
III. RESULTADOS.....	24
3.1. Análisis descriptivo de datos	24
3.2. Análisis de inferencial de datos.....	32
3.2.1. Prueba de Normalidad	32
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
IV. REFERENCIAS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	18
Tabla 2: La confiabilidad de un cuestionario	20
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos	21
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	21
Tabla 5: Índices de correlación	22
Tabla 6: Características éticas del criterio.....	23
Tabla 7: Inteligencia emocional.....	24
Tabla 8: Autoconocimiento.....	25
Tabla 9: Empatía.....	26
Tabla 10: Motivacion	27
Tabla 11: Desempeño laboral	28
Tabla 12: Calidad de trabajo	29
Tabla 13: Trabajo en equipo	30
Tabla 14: Conocimiento del puesto.....	31
Tabla 15. Pruebas de normalidad de las variables 1 y 2.....	32
Tabla 16. Análisis de correlación de tau-b de Kendall de las variables 1 y 2 .	33
Tabla 17. Análisis de correlación de tau-b de Kendall de la dimensión 1 y la variable 2.....	34
Tabla 18. Análisis de correlación de tau-b de Kendall de la dimensión 2 y la variable 2.....	35
Tabla 19. Análisis de correlación de tau-b de Kendall de la dimensión 3 y la variable 2.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Grafica de barras inteligencia emocional	24
Figura 2: Diagrama porcentual inteligencia emocional	24
Figura 3: Grafica de barras autoconocimiento	25
Figura 4: Diagrama porcentual autoconocimiento	25
Figura 5: Grafica de barras empatía	26
Figura 6: Diagrama porcentual empatía	26
Figura 7: Grafica de barras motivación	27
Figura 8: Diagrama porcentual motivación	27
Figura 9: Grafica de barras desempeño laboral	28
Figura 10: Diagrama porcentual desempeño laboral	28
Figura 11: Grafica de barras calidad de trabajo	29
Figura 12: Diagrama porcentual calidad de trabajo	29
Figura 13: Grafica de barras trabajo en equipo	30
Figura 14: Diagrama porcentual trabajo en equipo	30
Figura 15: Grafica de barras conocimiento del puesto	31
Figura 16: Diagrama porcentual conocimiento del puesto	31

RESUMEN

El desarrollo y la aplicación del trabajo de investigación se basó exclusivamente en determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos – 2017. Para recoger los datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario el cual estuvo compuesto por 20 preguntas destinada a los 100 colaboradores que laboran en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, luego de la recolección de los datos se usó el software IBM SPSS Statistics 24, a través de ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir la correlación de las variables se usó el estadístico inferencial Tau-b de Kendall. Finalmente se obtuvo resultados significativos que si existe relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos – 2017.

Palabras clave: *inteligencia emocional y desempeño laboral*

ABSTRACT

The development and the application of the research work was based exclusively in determining the relation of the emotional intelligence with the labor performance of the workpeople of the company It recovers Outsourcing S. A. The Olive trees – 2017. To gather the information of the investigation the skill of the survey was used, being the instrument the questionnaire which was composed by 20 questions destined to 100 collaborators who work in the company Recovers Outsourcing S. A. The Olive trees, after the compilation of the information there was used the software IBM SPSS Statistics 24, across it one managed to measure the level of reliability of the questions by means of the Alpha of Cronbach, also to measure the interrelation of the variables the statistician used inferential Tau-b de Kendall. Finally, significant results were obtained that if relation exists between the variables emotional intelligence and labor performance in the company Recovers Outsourcing S. A. The Olive trees – 2017.

Key words: *emotional intelligence and labor performance*

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En lo actual las empresas tienen grandes cambios en su entorno social, político, económico y cultural, por ello se enfrentan en la calidad de servicio y competitividad.

De manera habitual en el entorno de la economía y de las organizaciones eran conducidas por la inteligencia racional, el conocimiento racional y la toma sensata de decisiones. Las emociones fueron tomadas como un aspecto de debilidad que, de potencia, como un componente que altera la inteligencia y la planeación, que como un desarrollo de la conducta humana. Las emociones nos conducen tomar buenas decisiones y acciones en nuestra vida en el mundo que nos rodea.

Es importante tener una ideal Inteligencia Emocional ya que es muy esencial y principal, lo cual ofrece fortaleza a las organizaciones y se pretende enseñar como verdaderamente las emociones correctamente administradas pueden cambiar en un recurso que apoye a las organizaciones a ser más competentes.

Según Casanova (2015), gerente de Desarrollo de Oportunidades Laborales de LHH DBM Perú, menciona lo siguiente:

“En algún momento todos hemos sido testigos de la historia de algún ejecutivo muy inteligente y preparado que asumió una posición de liderazgo y fracasó. Pero también hemos conocido el caso de alguien con sólidos conocimientos intelectuales, aunque no extraordinarios—que asumió un puesto similar y logró el éxito”. En mención de la autora personas que tienen alto C.I. no desempeñan de forma adecuada y quienes tienen un C.I. moderado o bajo, desarrollan mejor la función de su trabajo donde la cual llegan ser vencedores en su ámbito personal y laboral.

En la empresa Recupera Outsourcing S.A., se percibe que el Desempeño Laboral, se concentran en determinar las obligaciones de formación y capacitación, mostrar las competencias del trabajador evaluando si son apropiados o inapropiados. Sin embargo, no se toma en consideración al colaborador como un ser que tenga sentimientos y emociones, buscando la efectividad de la

organización, tener en cuenta la variable emocional, la cual es el elemento principal de toda organización.

Para la empresa Recupera Outsourcing S.A. es importante determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores ya que esto puede impresionar significativamente el resultado indicando que se puede observar una organización de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Hay diferentes medios y metodologías para evaluar la inteligencia emocional, la mayoría evalúan en dos maneras: en las organizaciones se aprecian la competencia de la inteligencia emocional y evolucionar una favorable competencia de inteligencia emocional en los trabajadores. Estas evaluaciones son de gran beneficio para determinar las dificultades que se pueden dar en las organizaciones.

1.2. Trabajos previos

Para este tema de investigación y sobre sus variables se han identificado y analizado los siguientes antecedentes internacionales y nacionales.

1.2.1. Internacionales

De León (2013) en su tesis de licenciatura titulada "*Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral a los docentes del municipio de San Martín Sacatepequez*", tuvo como objetivo de determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores y establecer la incidencia dentro del desempeño laboral, hizo el uso del Método descriptivo. Trabajó con 52 maestros de los establecimientos siguientes Institutos Nacionales de Educación Básica y Diversificada, de Telesecundaria, Institutos Mixto de Educación Básica por Cooperativa y Colegio Privado, como resultado se logró determinar que la I.E. incide positivamente y en gran manera dentro del desempeño laboral concluyendo que los elementos de la I.E. se adaptan de manera positivo en el desempeño laboral que son el autoconocimiento, aspecto emocional y comprender a los demás, se aplican en un porcentaje elevado lo que genera para los centros educativos una ventaja positiva y competitiva.

Basurto y Guardiola (2015) en su revista de investigación titulada *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”* estableció como objetivo principal conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. Esta investigación fue de tipo transversal y descriptiva con una muestra de 73 directivos donde la información se obtuvo por medio de un cuestionario, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que sí existe una relación positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral auto percibido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

Enriques, Martínez y Guevara (2015) en su artículo de investigación titulada *“Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral”* estableció el objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño donde fue desarrollada en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali. Para alcanzar este objetivo empleo los conceptos propuestos por autores de la Escuela Humanista como Rogers y Víctor, por la psicología social aplicada a las organizaciones, por conceptos de I.E. creado por Salovey, difundido por Goleman y por los aportes de Chiavenato acerca del rendimiento laboral. Utilizo el modelo cuantitativo de tipo correlacional, para la obtención de resultados se empleó el coeficiente de correlación de Pearson con una muestra de 23 personas, utilizo como técnica de recopilación de datos, dos tipos de instrumentos (la evaluación de desempeño y el test de I.E. TMMS24. Se demostró la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas.

1.2.2. Nacionales

Pérez y Silva (2016) en su tesis de licenciatura titulada *“Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016”*; como objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Método descriptivo correlacional. Aplico la observación y el cuestionario en una muestra de 22 trabajadores ya que es el total de trabajadores

con que cuenta la empresa, identificándose dos. Los resultados de la investigación demuestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un $P= 0.000001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa que la relación existe entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral es directa, a menor Inteligencia emocional menor desempeño.

Huarac (2014) en su tesis de licenciatura titulada "*La Inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur*", como objetivo general de determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Generación Eléctrica del Sur. La investigación realizada es de tipo correlacional - descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa que se encuentran en planilla la cual totaliza la cantidad de 60 personas, identificándose dos variables. Los resultados de la investigación demuestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un $P= 0.01 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, con la cual se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe relación directa y significativa.

Orué (2011) en su tesis de licenciatura titulada "*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*", estableció el objetivo general de determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral. La investigación realizada es de tipo correlacional – descriptivo. Se aplicó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diversas áreas de la empresa, identificándose cuatro variables para medir la inteligencia emocional: autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales. Las conclusiones fueron que los trabajadores de las áreas críticas de la empresa tienen un bajo nivel de I.E. y diferentes de las áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas, tiene un nivel alto en su I.E.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la inteligencia emocional

Warner (2015) define que:

La inteligencia emocional como la forma de interactuar con las demás personas, esta tiene en cuenta las emociones y la habilidad de controlar impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo perseverancia, empatía, entre otras que son indispensables para una buena y creativa adaptación en interacción social (p. 48).

La inteligencia emocional es un nuevo modo de poderse relacionarse con los demás manejando nuestras emociones y habilidades que son muy importantes para adaptarnos con nuestro entorno (p.48).

Cuoto (2011), introduce el concepto de inteligencia emocional definida como:

Un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y usar información efectiva para guiar el pensamiento y las acciones de uno (p. 101).

La inteligencia emocional percibe, comprende y maneja relaciones sociales (p. 101).

Según Chinchilla y Hernández (2011) define que:

La inteligencia emocional hace referencia al uso inteligente de las emociones, es decir, “poner a trabajar nuestras propias emociones en función de nuestro bienestar personal”, utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar nuestra conducta para expresa nuestra propia realidad de manera empática, relacionándonos socialmente de una manera más positiva y exitosa con las personas que constituyen nuestro núcleo básico de crecimiento personal: familia, trabajo, amistades (p.13).

La inteligencia emocional se refleja en nuestras emociones personal, que nos conduce tener una buena conducta para relacionarse socialmente de manera triunfante con nuestro entorno (p.13).

Cherniss y Goleman (2013), plantea las siguientes características de la inteligencia emocional en el trabajo:

1) Hace referencia con la conciencia de uno mismo de poder conocer las emociones propias y no afectar el desarrollo de trabajo en la organización. 2) Que el trabajador permite el equilibrio anímico dentro de la organización. 3) Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y desarrollo de los miembros de la empresa. 4) Los miembros que conforman la empresa repercuten mucho con la motivación de los mismos que se da en la organización y 5) Que depende mucho la sociabilidad del personal dentro y fuera de la organización (p.55).

En mención según los autores nos da de entender que existen características de la I.E: Conocer nuestras propias emociones y no perjudicar nuestro trabajo en la organización, el trabajador proporciona una armonía emocional en la organización, las personas que integran en la empresa afectan con la motivación en la organización y la sociabilidad del trabajador en el entorno de la organización (p.55).

Gardner (2016) menciona 2 tipos de inteligencia emocional:

1) Inteligencia Intra-personal: Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta. 2) Inteligencia Inter-personal: Capacidad de comprender a los demás; que los motiva, como operan, como relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

En mención con el autor existe dos tipos de I.E.: I. Intrapersonal se refiere conocerse a uno mismo, nuestras emociones y sentimientos que nos encamina en nuestra conducta, y I. Interpersonal se refiere a conocer a los demás, sus emociones, como se comportan y relacionarse apropiadamente.

Un modelo de las competencias emocionales que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Esta explicada en 5 aptitudes básicas, clasificadas en dos grandes grupos. Aptitudes Personales: 1) Auto-conocimiento: saber qué se siente en cada momento y utilizar esas

preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo; 2) Autorregulación: manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación y 3) Motivación: utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. Aptitudes Sociales determinan el modo de relacionarse con los demás: 1) Empatía: percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva, plantea cinco (5) subaptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política y 2) Habilidades Sociales: manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Cherniss y Goleman (2013), La Inteligencia emocional en la empresa:

La Inteligencia Emocional tiene que desempeñar un importante papel a fin de satisfacer esas necesidades. Esto influye en la eficacia organizativa en varias áreas relacionadas con: Desarrollo de talento, Trabajo en equipo, Productividad, Eficacia, Calidad de servicio y Compromiso y salud del empleado.

En mención de los autores nos da de conocer como la inteligencia emocional interviene en la organización que permitirá un crecimiento de habilidades, trabajar en equipo, un alto rendimiento, calidad de servicio y una responsabilidad y salud del trabajador.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensión 1. Auto-conocimiento

Las personas tienen la capacidad de conocerse a uno mismo, tienen la confianza de tomar decisiones y acciones a pesar de las circunstancias que a uno le puede suceder.

Buol (2009) menciona que:

La confianza en sí mismo está íntimamente ligada a lo que los psicólogos denominan auto eficacia, es decir el juicio positivo de nuestra capacidad para actuar. La conciencia de uno mismo tiene que ver mucho con la conciencia emocional, esta conciencia constituye, en suma, una guía más segura para sintonizar adecuadamente con el desempeño de cualquier trabajo, controlar los sentimientos conflictivos, ser capaces de mantenerse motivados, saber captar adecuadamente los sentimientos de los que nos rodean y desarrollar habilidades sociales adecuadas ligadas al mundo laboral.

De este modo se deduce que este elemento tiene la significación en la decisión que uno puede tomar en el trabajo, por ello tener una valoración perseverante de nuestras emociones para tener dominio de ellas y evitar una serie de problemas.

Buol. (2009). Finalmente, se puede decir que la capacidad de conciencia de uno mismo está compuesta por tres elementos; en primer lugar, la conciencia emocional, la valoración adecuada de uno mismo y la confianza en uno mismo. Estos elementos apoyarán desarrollar un buen desempeño en el trabajo.

Dimensión 2. Empatía

La empatía permite percibir como se sienten los demás, sin la necesidad de llegarlo decirlo, por ello es fundamental para encaminar correctamente cualquier labor dentro del trabajo.

La empatía comprende cinco competencias emocionales: 1) Comprender a los demás. Consiste en percibir los sentimientos y emociones de los demás e

importar por sus preocupaciones. 2) Ayudar a los demás a desarrollarse. Consiste en percibir las necesidades de crecimiento de los demás y ayudarles a fortalecer su talento. 3) Orientación hacia el servicio. Consiste en predeterminar, observar y satisfacer las necesidades de los clientes. 4) Aprovechar la diversidad. Consiste en cultivar, valorar y celebrar las oportunidades que nos plantean las diferentes personas y 5) Conciencia Política. Consiste en tomar conciencia de las redes sociales y corrientes de autoridad y poder.

Dimensión 3. Motivación

Es otro elemento que ayuda reclutar todas las emociones y también comprender el modo de como se observa en nuestro entorno para tener un buen desempeño laboral ya que define la calidad de rendimiento y perseverancia de realizar las actividades que se le asigne.

Buol. (2009) menciona que los trabajadores estrellas se caracterizan por tres competencias motivacionales fundamentales; el logro, que es el impulso que nos lleva a mejorar, seguido a esto se encuentra el compromiso, el cual es la capacidad de asumir la visión y los objetivos de la organización o el grupo y en último lugar, se encuentra la iniciativa y el optimismo, que son competencias que movilizan a las personas para aprovechar oportunidades y superar los contratiempos.

1.3.2. Bases teóricas de desempeño laboral

1.3.2.1. Definición conceptual.

El desempeño está constituido en base de los buenos resultados individuales o grupales que se da dentro de las organizaciones referidas a sus metas y objetivos. Por lo tanto, el desempeño es una proporción de la productividad de toda organización.

Chiavenato (2009), expone que el desempeño laboral es:

"La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con

una gran labor y satisfacción laboral". El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p. 236).

El tema de desempeño laboral tiene importancia para toda organización, porque permite medir el rendimiento de cada persona que labora para una mayor producción. (p. 236).

Chiavenato (2011), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación "factores actitudinales, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo" (p. 367).

En mención del autor, el desempeño de las personas se determina mediante factores actitudinales que se enfoca en disciplina, habilidad de seguridad, iniciativa, responsabilidad dirigida a uno mismo y factores operativos que se enfoca en el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo que se refleja dentro la organización (p. 367).

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión 1. Calidad de trabajo.

Este elemento se refleja a la productividad de los trabajadores para obtener un buen resultado, se determina la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.

Dimensión 2. Trabajo en equipo.

Este elemento tiene de mucha importancia en las organizaciones porque permite tener relaciones interpersonales, como menciona Chiavenato (2011), indica lo siguiente:

Las personas no viven aisladas con otras personas, ni son auto eficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación, donde este implica transferencia de información y significado de una persona a otra (p. 42).

Dimensión 3. Conocimiento del puesto.

Evalúa el nivel de conocimiento y comprensión del trabajo, es decir conocer los principios, conceptos, técnicas entre otros. Es indispensable para desempeñar las funciones del puesto.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?

1.4.2. Problema específico.

- a) ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?
- b) ¿Cómo se relaciona la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?
- c) ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. Justificación teórica:

El presente proyecto de investigación se basa que en la actualidad las organizaciones se preocupan de las emociones, sentimientos, personalidades y factores que determinen maneras de comportamientos de los trabajadores; es decir se relacionan en la competencia de inteligencia Emocional de sus trabajadores y en los resultados de los objetivos organizacionales. Con este planteamiento se realiza la investigación para comprender mejor la actividad de una organización. Por ello la investigación se justifica con estudios como una investigación de la oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Minnesota muestra: “Que el éxito profesional depende entre 1 y 20% del coeficiente intelectual, y entre el 27 a 45% de la inteligencia emocional (IE). Es decir, si sabemos manejar nuestras emociones seremos más productivos en el trabajo, y en efecto, seremos exitosos profesionalmente” (Portugal, 2014).

Este trabajo contribuirá significativamente al enriquecimiento de las investigaciones en ciencias empresariales, por ello la presente investigación es determinar la inteligencia emocional en relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. en el año 2017, con el propósito hallar el desempeño laboral de cada colaborador de la organización para alcanzar un eficiente y eficaz trabajo cumpliendo con las metas de la organización.

1.5.2. Justificación practica:

Los resultados de la investigación comprobaran la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, la cual facultara a tomar las mejores soluciones en medidas de ajustes.

1.5.3. Justificación metodológica

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo-correlacional, será analizado a través de materiales primarios y secundarios como libros, tesis

relacionadas al tema, realidad nacional. Será verificado por medio del instrumento de recolección de datos, cuestionario de tipo Likert las que serán tratadas estadísticamente para realizar las respectivas correlaciones de hipótesis de estudio.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis general.

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe una relación significativamente entre el autoconocimiento con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- b) Existe una relación significativamente entre la empatía con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- c) Existe una relación significativamente entre la motivación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

1.7. Objetivo

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación entre el autoconocimiento con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- b) Determinar la relación entre la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- c) Determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es enfoque cuantitativo porque se pretende intencionalmente acotar la información (medir con precisión las variables del estudio).

Según Hernández, Fernández y baptista (2010): Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías.

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque se refleja en conocimientos o teorías para solucionar un problema existente.

Según McMillan y Schumacher (2005):

La investigación aplicada se centra en un campo de práctica habitual y se preocupa por el desarrollo y la aplicación del conocimiento obtenido en la investigación sobre dicha práctica alcanza un conocimiento relevante para dar solución (generalizable) a un problema general. En otras palabras, los estudios aplicados se centran en los problemas de investigación habituales en un campo determinado. (p. 23)

2.3. Nivel de investigación

Para esta investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo- correlacional porque estudia dos variables ya existentes, además existe una relación entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral.

Según Hernández, Fernández y baptista (2010): “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis”. (p.102).

2.4. Método de investigación

El presente estudio fue desarrollado mediante el método hipotético-deductivo ya que se ha requerido probar las suposiciones que se tiene sobre la problemática y mediante las encuestas hacia los colaboradores se ha podido medir la problemática de la empresa Recupera Outsourcing S.A., Los Olivos.

Según Cegarra (2012) señala que “el método Hipotético- deductivo es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellos” (p. 82).

2.5. Diseño de investigación

El diseño es no experimental-transversal, porque no se manipulo ninguna de las variables y tiene una sola recopilación de datos.

Según Hernández, Fernández, Baptista. (2010). Declara que: “la investigación no experimental es aquella que no hacemos variar intencionalmente las variables y transversal por que los datos serán acumulados en un determinado, tiempo único”.

2.6. Variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual

Goleman (2001), citado por Warner (2015) define que la inteligencia emocional como la forma de interactuar con las demás personas, esta tiene en cuenta las emociones y la habilidad de controlar impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo perseverancia, empatía, entre otras que son indispensables para una buena y creativa adaptación en interacción social (p.48).

Definición operacional

La inteligencia emocional es un nuevo modo de poderse relacionarse con los demás manejando nuestras emociones y habilidades que son muy importantes para adaptarnos con nuestro entorno ha sido medida a través de un cuestionario que contiene 11 ítems, donde se toma en cuenta los indicadores para la realización de ella.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2011), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación “factores actitudinales, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” (p. 367).

Definición operacional

El desempeño está constituido en base de los buenos resultados individuales o grupales que se da dentro de las organizaciones referidas a sus metas y objetivos ha sido medida a través de un cuestionario que contiene 9 ítems, donde se toma en cuenta los indicadores para la realización de ella.

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	- Conciencia emocional	1	Ordinal
		-Auto-evaluación precisa	2	
		-Confianza en uno mismo	3	
	Empatía	- Comprender a los demás	4	
		- Ayudar a los demás a desarrollarse	5	
		- Orientación hacia el servicio	6	
		- Aprovechar La Diversidad	7	
		- Conciencia Política.	8	
Motivación	- Afán de triunfo	9		
	- Compromiso	10		
	- Optimismo	11		
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	-Condiciones de trabajo	12	
			13	
			14	
	Trabajo en equipo	-Relaciones interpersonales	15	
			16	
			17	
Conocimiento del puesto	-Competencia		18	
			19	
			20	

Fuente: Elaboración propia

2.7. Población y muestra

2.7.1. Población:

Se tomó una población de 100 colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A., sede Los Olivos para el desarrollo de la presente investigación.

Según Carrasco (2005): Población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.236).

2.7.7. Muestra:

Para la muestra de la investigación se tomó toda la población la cual fue conformada por 100 colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A., Los Olivos - 2017.

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.8.1. Técnicas

Para fines de la investigación la técnica fue la encuesta a los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A., Los Olivos - 2017

Según Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

2.8.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación del cuestionario como instrumento para identificar la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. en Los Olivos. En la cual se realizó veinte preguntas, en escala de tipo Likert con 4 niveles de respuesta: Nunca, casi nunca, casi siempre y siempre.

Según Carrasco (2005), el cuestionario: “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p. 318).

2.9. Validez y confiabilidad

2.9.1. La validez

Se realizó el proceso de validación por medio de los juicios de expertos, respondieron al cuestionario de consulta que investiga sobre la validez del instrumento expresado, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable

“La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

2.9.2. La Confiabilidad

Fue establecida por la prueba de cuestionario tipo Likert se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A., Los Olivos luego se aplicó el coeficiente de alfa de Crombach con la ayuda del programa IBM SPSS Statistics 21.

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247).

Tabla 2

La confiabilidad de un cuestionario

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Elaborado por Bernal (2010)

Tabla 3*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido	0	,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia**Tabla 4***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	20

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa en la tabla 4 que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.902, lo cual indica que existe un 90% de confiabilidad aplicado al instrumento, lo cual refleja un resultado de confiabilidad muy alta. Esta confiabilidad está basada en las 20 preguntas formuladas a la muestra a evaluar.

2.10. Métodos de análisis de datos

Según Cegarra, 2012 señala que el método Hipotético- deductivo es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellos (p. 82).

Los datos obtenidos mediante las encuestas fueron ingresados en una base de datos en el programa IBM SPSS versión 24.0 y luego sometidos al proceso de verificación de datos digitados.

A continuación, se realizó la prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov para un número de 100 colaboradores encuestados.

En la encuesta se utilizó preguntas con escala de Lickert, correspondiendo a la clasificación de nominales y cualitativas. Si el análisis de normalidad confirma

que la distribución de las variables es no normal, se utilizará para el análisis inferencial, la prueba de correlación Tau b de Kendall para variables cualitativas ordinales. En el programa IBM SPSS versión 24. Para el análisis estadístico se considerará estadísticamente significativa una probabilidad de $p < 0.05$.

Para realizar las pruebas de hipótesis, se utilizó la Prueba de Tau – b de Kendall, debido a que la naturaleza de ambas variables es cualitativa de escala ordinal. Hernández, (2014) señala que ésta prueba es “para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos”. (p. 322)

Tabla 5
Índices de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista, P.2010, P.238

2.11. Aspectos éticos

La presente investigación está establecida en respetar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos obtenidos, a respetar la propiedad intelectual, citando a los autores al momento de realizar la búsqueda, así como respetar el anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

Tabla 6
Características éticas del criterio

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los individuos participaron en la investigación propuesta sólo cuando ésta es simultánea con sus valores, intereses y preferencias.
Confidencialidad	Es el anonimato en la identidad de las personas colaboradores en el estudio, como a la privacidad de la información que es revelada por los mismos.
Observación participante	Es la interacción que establece el investigador con los informantes y su papel como herramienta para la recolección de los datos

Fuente: Elaborado en base a: Rueda (s.f.); Noreña, A. y más (2012).

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de datos

Los resultados han sido obtenidos a través de encuestas aplicadas a los 100 colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A., sede Los Olivos. A continuación, se presenta el resultado final de la investigación.

VARIABLE 1: Inteligencia emocional

Tabla 7

Inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	2.0	2.0
Casi siempre	49	49.0	51.0
Siempre	49	49.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

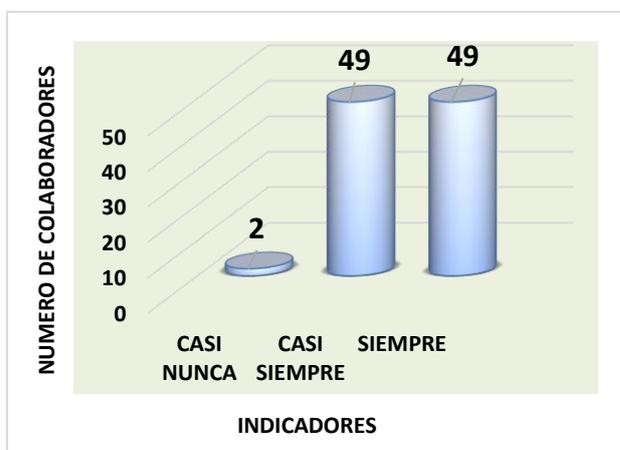


Figura 1

Gráfico de barras

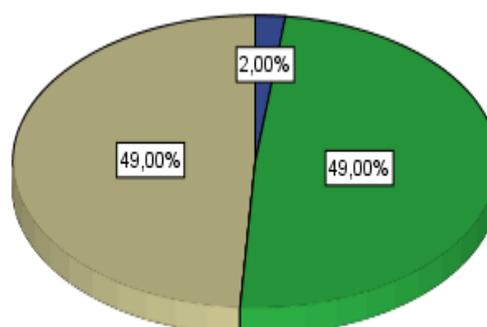


Figura 2

Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 7 de la figura 1 y 2 el 98% representando a 98 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre y siempre tiene una considerable inteligencia emocional, mientras que el 2% respondieron casi nunca

toman en cuenta de la inteligencia emocional en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

D1: Autoconocimiento

Tabla 8

Autoconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	6.0	6.0
Casi siempre	34	34.0	40.0
Siempre	60	60.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

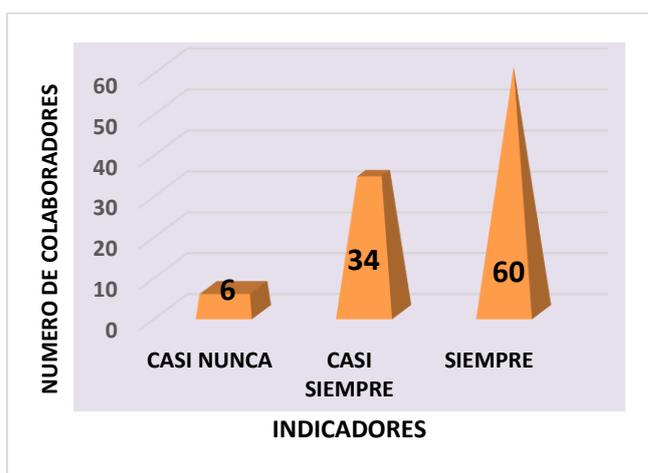


Figura 3

Diagrama porcentual

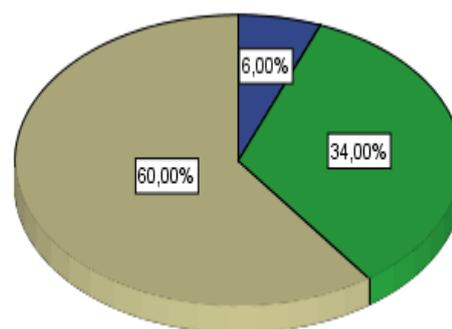


Figura 4

Gráfico de barras

Interpretación:

Según la tabla 8 de la figura 3 y 4 el 60% representando a 60 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que siempre tienen la capacidad de conocerse uno mismo, la confianza de tomar decisiones, mientras que el 6% casi nunca toman en cuenta de conocerse en uno mismo en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

D2: Empatía

Tabla 9
Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	2.0	2.0
Casi siempre	45	45.0	47.0
Siempre	53	53.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

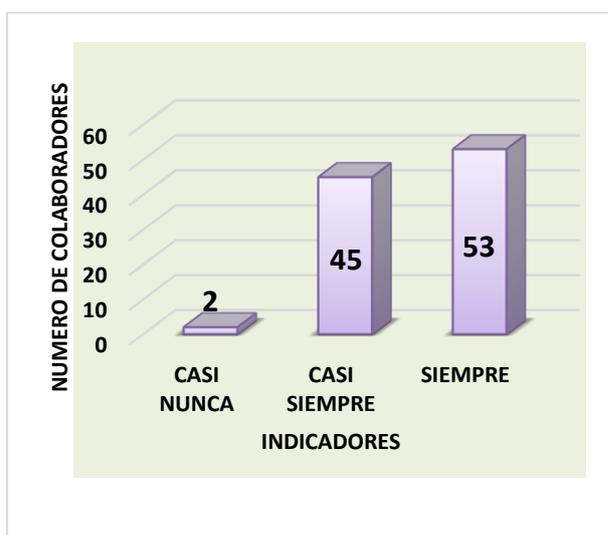


Figura 5
Gráfico de barras

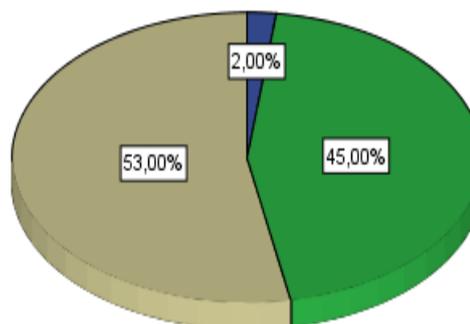


Figura 6
Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 9 de la figura 5 y 6 el 53% representando a 53 personas de los 100 colaboradores encuestados respondió que siempre tienen la capacidad darse cuenta como se sienten los demás, mientras que el 2% casi nunca toman en cuenta de conocer a los demás como se sienten en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

D3: Motivación

Tabla 10
Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	5.0	5.0
Casi siempre	37	37.0	42.0
Siempre	58	58.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

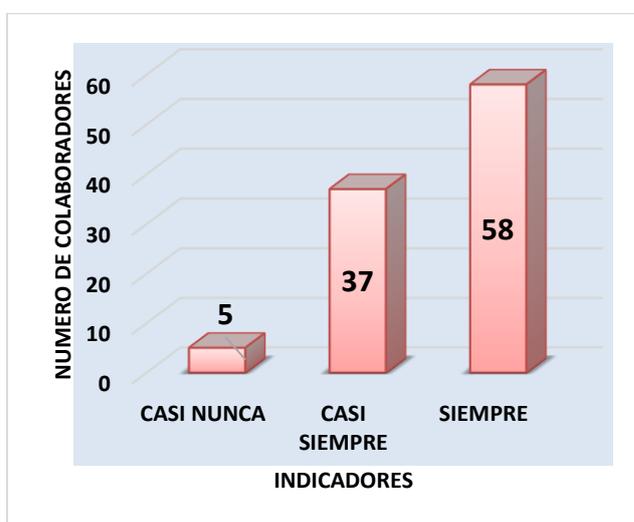


Figura 7
Gráfico de barras

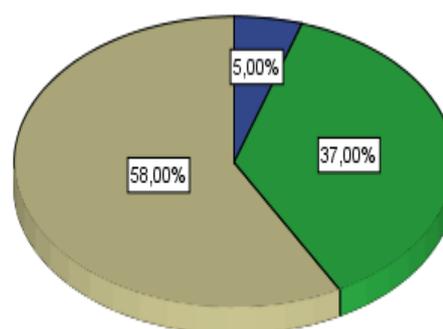


Figura 8
Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 10 de la figura 7 y 8 el 58% representando a 58 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que siempre tienen una buena motivación para cumplir con los objetivos de la empresa, mientras que el 2% casi nunca hay una motivación en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 11
Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	31	31.0	31.0
Casi siempre	69	69.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

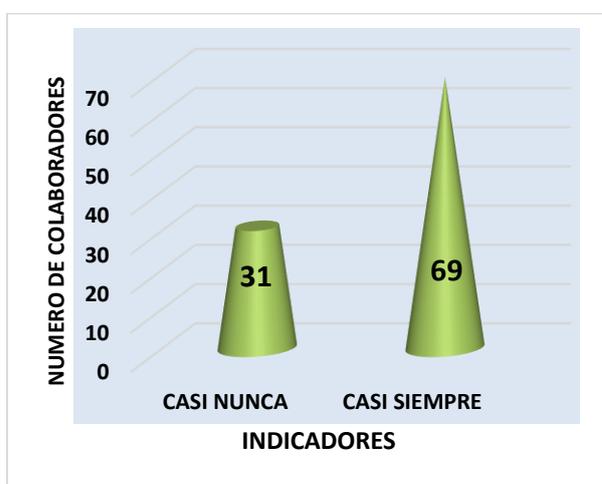


Figura 9
Gráfico de barras

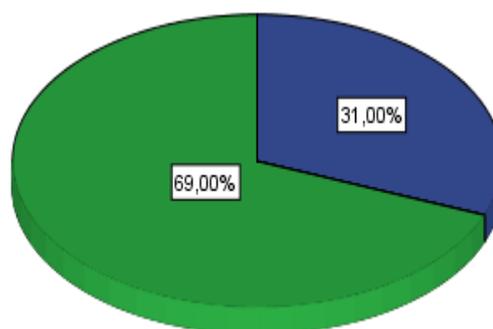


Figura 10
Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 11 de la figura 9 y 10 el 69% representando a 69 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre hay un buen desempeño laboral, mientras que el 31% casi nunca en que haya un buen desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

D1: Calidad de trabajo

Tabla 12
Calidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	34	34.0	34.0
Casi siempre	66	66.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

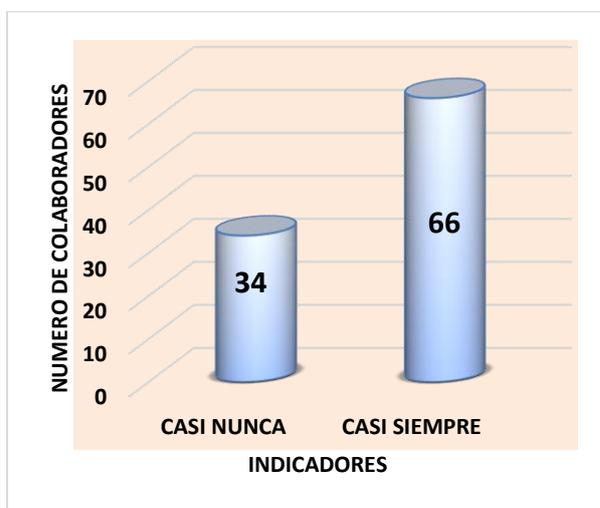


Figura 11
Gráfico de barras

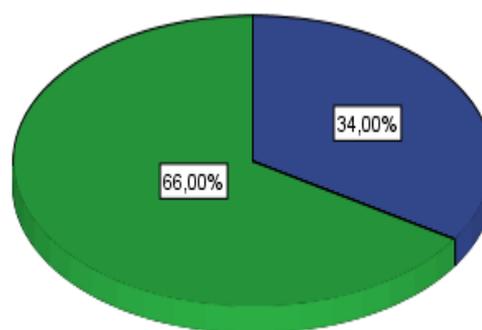


Figura 12
Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 12 de la figura 11 y 12 el 66% representando a 66 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre muestran interés por aprender y asumir reglas para una buena calidad de trabajo, mientras que el 31% casi nunca en que haya no muestran intereses por aprender para tener una buena calidad de trabajo en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

D2: Trabajo en equipo

Tabla 13
Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	20	20.0	20.0
Casi siempre	80	80.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

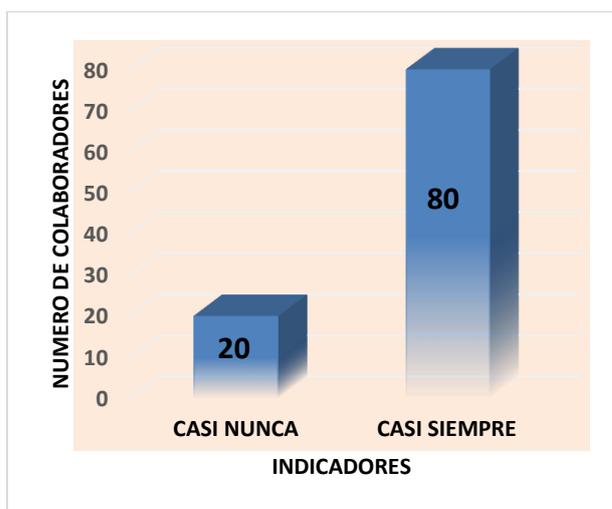


Figura 13
Gráfico de barras

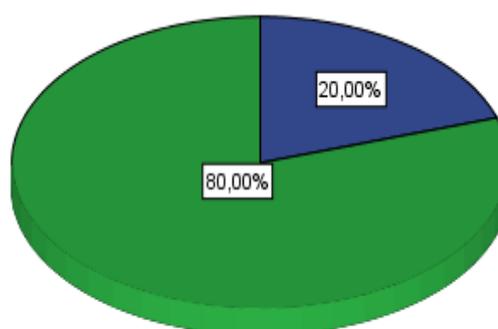


Figura 14:
Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 13 de la figura 13 y 14 el 80% representando a 80 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre les agrada mucho trabajar en equipo, mientras que el 20% casi nunca no les gusta trabajar mucho en equipo en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

D3: Conocimiento del puesto

Tabla 14
Conocimiento del puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	30	30.0	30.0
Casi siempre	70	70.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Base de datos

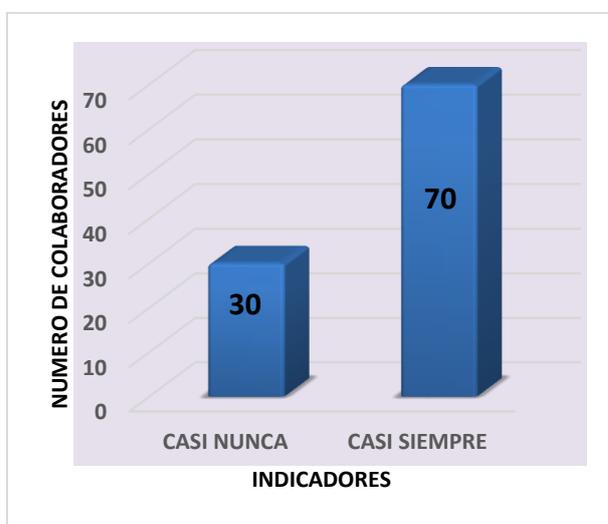


Figura 15
Gráfico de barras

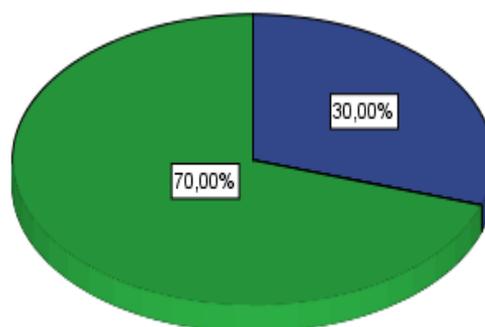


Figura 16:
Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 14 de la figura 15 y 16 el 70% representando a 70 personas de los 100 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre están muy informados sobre las funciones que realizan en el área que laboran, mientras que el 30% casi nunca conocen las funciones del trabajo en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

3.2. Análisis de inferencial de datos

3.2.1. Prueba de Normalidad

H0: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

Tabla 15

Pruebas de normalidad de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Agrupada)	,495	100	,000	,478	100	,000
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	,540	100	,000	,225	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Según la tabla 15 nos corresponde el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde el grado de significación de dicha tabla es menor a 0,05, es decir ($0.000 < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación (H1), lo cual nos indica que la distribución no es normal.

3.2.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

HG: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

H0: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

H1: La inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Tabla 16

Análisis de correlación de tau-b de Kendall de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

			Inteligencia emocional (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
tau_b de Kendall	Inteligencia emocional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 16, se puede observar que el índice de correlación Tau_b de Kendall de 0,661, el mismo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

El nivel de significación de la correlación es de 0.000, que es menor que el alfa de 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula (no existe relación, las variables son independientes entre sí) y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017 (P<0.05, n=100).

Hipótesis específicas.

HE1: El autoconocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

HO: El autoconocimiento no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

HI: El autoconocimiento si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Tabla 17

Análisis de correlación de tau-b de Kendall de la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

			Autoconocimiento (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
tau_b de Kendall	Autoconocimiento (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 17, se puede observar que el índice de correlación Tau_b de Kendall de 0,492, el mismo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

El nivel de significación de la correlación es de 0.000, que es menor que el alfa de 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula (no existe relación, las variables son independientes entre sí) y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación entre la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017 (P<0.05, n=100).

HE2: La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Hi: La empatía si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Tabla 18

Análisis de correlación de tau-b de Kendall de la dimensión empatía y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

			Empatía (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
tau_b de Kendall	Empatía (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 18, se puede observar que el índice de correlación Tau_b de Kendall de 0,379, el mismo que indica que existe una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

El nivel de significación de la correlación es de 0.000, que es menor que el alfa de 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula (no existe relación, las variables son independientes entre sí) y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017 ($P < 0.05$, $n=100$).

HE3: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Hi: La motivación si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

Tabla 19

Análisis de correlación de tau-b de Kendall de la dimensión motivación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

			Motivación (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
tau_b de Kendall	Motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19, se puede observar que el índice de correlación Tau_b de Kendall de 0,742, el mismo que indica que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

El nivel de significación de la correlación es de 0.000, que es menor que el alfa de 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula (no existe relación, las variables son independientes entre sí) y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017 ($P < 0.05$, $n = 100$).

IV. DISCUSIÓN

1. En la presente investigación se cumplió el objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017 guarda relación con lo que sostiene Pérez y Silva (2016) en su tesis de licenciatura titulada “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016”, que tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Por lo tanto, ambas investigaciones cumplen con el objetivo general planteado.
2. El resultado de la investigación tiene coherencia con la tesis de Pérez y Silva (2016) en el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia del tratamiento estadístico se concluye que existe relación significativa entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de acuerdo al coeficiente de correlación tau-b de Kendall. Por ende, se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.
3. El objetivo de la presente investigación si guarda coherencia con lo que sostiene Enriques, Martínez y Guevara (2015) en su artículo de investigación titulada “Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral”, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño donde fue desarrollada en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali.
4. El resultado de la investigación tiene coherencia con el artículo de investigación de Enriques, Martínez y Guevara (2015) en el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia que la formación de la inteligencia emocional en las organizaciones guiara de una forma confiable a un desarrollo significativo en la calidad de trabajo del

personal para tener un buen desempeño laboral. Por ende, se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

5. El objetivo de la presente investigación si guarda coherencia con lo que sostiene De León (2013) en su tesis de licenciatura titulada “Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral a los docentes del municipio de San Martín Sacatepequez”, que tuvo como objetivo general determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores y establecer la incidencia dentro del desempeño laboral.
6. El resultado de la investigación tiene coherencia con la tesis de León (2013), en la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyó que se logró determinar que la I.E. incide positivamente y en gran manera dentro del desempeño laboral concluyendo que los elementos de la I.E. se adaptan de manera positiva en el desempeño laboral que son el autoconocimiento, aspecto emocional y comprender a los demás, se aplican en un porcentaje elevado lo que genera para los centros educativos una ventaja positiva y competitiva. Por ende, se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.
7. El objetivo de la presente investigación es similar al resultado de Basurto y Guardiola (2015), con su revista de investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”, que tuvo como objetivo conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. En forma similar a nuestro estudio, Basurto y Guardiola (2015), en su estudio rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia del tratamiento estadístico se concluye que existe relación positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral auto percibido por los directivos. Por ende, se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.
8. El objetivo de la presente investigación si guarda coherencia con lo que sostiene Huarac (2014) en su tesis de licenciatura titulada “La Inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur”, que tuvo objetivo general la correlación entre los niveles de

inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Generación Eléctrica del Sur.

9. El resultado de la investigación tiene coherencia con la tesis de Huarac (2014) en el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia que los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un $P = 0.01 < 0.05$. que se concluye que existe relación directa y significativa. Por ende, se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.
10. El objetivo de la presente investigación si guarda coherencia con lo que sostiene Orué (2011) en su tesis de licenciatura titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”, que tuvo objetivo general determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral.
11. El resultado de la investigación tiene coherencia con la tesis de Orué (2011) en el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyo que los resultados arrojaron la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todos los casos. Por ende, se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

- 1) Existe relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- 2) Existe relación entre la dimensión autoconocimiento y el variable desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- 3) Existe relación entre la dimensión empatía y el variable desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.
- 4) Existe relación entre la dimensión motivación y el variable desempeño laboral y en los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

- 1)** Se recomienda en la empresa Recupera Outsourcing S.A. realizar talleres de inteligencia emocional y desempeño laboral llevando a cabo ejercicios prácticos de escucharse del uno al otro, formación de atención a los sentimientos del uno hacia el otro y desarrollo con respecto a las aptitudes emocionales.
- 2)** Se sugiere crear mecanismos referidos para el desarrollo del autoconocimiento en todos los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. por cuanto está relacionado con el desarrollo de competencias laborales, es decir del desempeño laboral.
- 3)** Se recomienda impartir conocimiento básico de inteligencia emocional, control de estrés, salud mental y empatía, con finalidad de desarrollar cambios a nivel conductual y psicológico.
- 4)** Se sugiere diseñar programas de motivación para los colaboradores como premios metálicos, beneficios sociales, premios de reconocimiento, equilibrio entre vida laboral y personal y actividades de integración para un obtener un buen desempeño laboral, con el fin de alcanzar con los objetivos de la empresa.

IV. REFERENCIAS

Basurto y Guardiola (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjBs7i0movYAhWokeAKHbvcAfQQFggvMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4676%2F467646130004.pdf&usg=AOvVaw0J85t5kyaQX2jH4cl08qKE>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (7° edición). Colombia: Pearson Educación.

Casanova, H. (5 de junio de 2015). Importancia de la inteligencia emocional. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/importancia-inteligencia-emocional-91729>

Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.

Cherniss, C. y Goleman, D. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Recupera de http://academyw.com/recursos/mas/Directorio/Recursos/rfwyz/Mas/Lib_mes/Goleman_Daniel_-_Inteligencia_Emocional_En_El_Trab.pdf

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf

Chinchilla, A. y Hernández, C. (2011). Inteligencia emocional y crisis. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cwqr5MpCTYsC&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwiju4XYt9rUAhVGQCYKHbl9A-
I4ChDoAQglMAE#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false

Cuoto, S. (2011). Desarrollo de la Relación entre Inteligencia Emocional y los problemas de convivencia. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Omt4J_0zBWoc&pg=PA101&dq=Un+tipo+de+inteligencia+social+que+incluye+la+habilidad+de+supervisar+y+entender+las+emociones+propias+y+las+de+los+dem%C3%A1s,+discriminar+entre+ellas+y+usar+informaci%C3%B3n+

De León, E. (2013). Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral (Estudio realizado con docentes del nivel medio del municipio de San Martín Sacatepequez). (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/De-Leon-Eugenia.pdf>.

Enríquez E, Martínez J. y Guevara L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Recuperado de <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/viewFile/505/432>

Gardner, H. (2016). Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Y9nDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+la+inteligencia+emocional+segun+gardner&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjptO_Ex9rUAhVCSyYKHeb6DKwQ6AEINDAD#v=onepage&q&f=false.

Guardiola, C. y Basurto, k. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>

Huarac, M. (2014). La Inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur. (Tesis de Titulación). Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjS3YKNpt3UAhVEKyYKHTm9BywQFggsM>

AA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.unjbg.edu.pe%2Fhandle%2FUNJBG%2F345&usg=AFQjCNEpxR2HFX7eEttWpnHzppnYZdZ6yA.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista L. (2010). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.

McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). Investigación educativa. Madrid: Pearson Educación.

Orué, E. (2010}1). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. (Tesis de Titulación). Recuperado de http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/02/sme_v2n1_art8.pdf.

Pérez, J. y Silva, K. (2016). Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016. (Tesis de Titulación). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE_ADMI_KENIA.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF.

Portugal, N. (29 de abril de 2014). Gestión. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/sabe-que-tan-importante-manejar-inteligencia-emocional-trabajo-2095744>

Restrepo, T. (2013). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI. (Tesis de Titulación). Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76823/1/influencia_inteligencia_emocional%20.pdf.

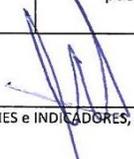
Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.

Warner, J. (2015). Inteligencia Emocional: Perfil de competencias. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=k3mnDAAAQBAJ&pg=PA67&dq=Warner+inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjK_9S4rt3UAhUKKiYKHbSHAPIQ6AEIJDA#v=onepage&q=Warner%20inteligencia%20emocional&f=false

ANEXOS

ANEXO A

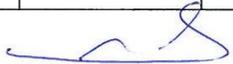
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos - 2017".							
Apellidos y nombres del investigador: De la Vega Mosquito Lesly Janeth							
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. PEDRO COSMIA CASTILLO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Conciencia emocional	Comprendes la relación entre tus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones.	1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Auto-evaluación precisa	Soy consciente de mis limitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza en uno mismo	Puedo lograr cualquier tarea que me asignen.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	Comprender a los demás	Comprendo las limitaciones ajenas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ayudar a los demás a desarrollarse	Ayudo al compañero que tiene bajo rendimiento en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Orientación hacia el servicio	Buscas la forma de optimizar la satisfacción y lealtad de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aprovechar la diversidad	Consideras la diversidad como una oportunidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Conciencia Política	Percibo la realidad política de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Afán de triunfo	Persevero en un objetivo a pesar de las dificultades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	Estas dispuesto a invertir tu tiempo y esfuerzo para conseguir los objetivos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	Condiciones de trabajo	Busco la mejor manera de realizar la tarea que me asignen en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Desarrolla un trabajo complejo, prestando mucha atención a las instrucciones recibidas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Considero que aún tengo cosas por aprender que pueden mejorar la calidad de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	Presta atención a las condiciones de trabajo, sobre todo al orden.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Conocimiento del puesto	Competencia	Coopera frente a las necesidades al área que labora (área de cobranza).	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Conoce todas las funciones de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Podría tener mayores conocimientos de los trabajos para rendir más.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto							
	Fecha: <u>22/06/17</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO B

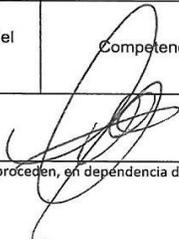
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos – 2017".							
Apellidos y nombres del investigador: De la Vega Mosquito Lesly Janeth							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Edilit Geobana Rosales Dominguez</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Conciencia emocional	Comprendes la relación entre tus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones.	1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Auto-evaluación precisa	Soy consciente de mis limitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza en uno mismo	Puedo lograr cualquier tarea que me asignen.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	Comprender a los demás	Comprendo las limitaciones ajenas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ayudar a los demás a desarrollarse	Ayudo al compañero que tiene bajo rendimiento en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Orientación hacia el servicio	Buscas la forma de optimizar la satisfacción y lealtad de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aprovechar la diversidad	Consideras la diversidad como una oportunidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Conciencia Política	Percibo la realidad política de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Afán de triunfo	Persevero en un objetivo a pesar de las dificultades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	Estas dispuesto a invertir tu tiempo y esfuerzo para conseguir los objetivos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	Condiciones de trabajo	Desarrolla un trabajo complejo, prestando mucha atención a las instrucciones recibidas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Considero que aún tengo cosas por aprender que pueden mejorar la calidad de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	Presta atención a las condiciones de trabajo, sobre todo al orden.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Conocimiento del puesto	Competencia	Realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Coopera frente a las necesidades al área que labora (área de cobranza).	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Conoce todas las funciones de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Podría tener mayores conocimientos de los trabajos para rendir más.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto 			Fecha <u> 1 </u> / <u> 1 </u> / <u> 22/6/17 </u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO C

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos – 2017".							
Apellidos y nombres del investigador: De la Vega Mosquito Lesly Janeth							
Apellidos y nombres del experto: <i>MG. CASHA ZAROTE, CARLOS</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Conciencia emocional	Comprendes la relación entre tus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones.	1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Auto-evaluación precisa	Soy consciente de mis limitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza en uno mismo	Puedo lograr cualquier tarea que me asignen.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	Comprender a los demás	Comprendo las limitaciones ajenas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ayudar a los demás a desarrollarse	Ayudo al compañero que tiene bajo rendimiento en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Orientación hacia el servicio	Buscas la forma de optimizar la satisfacción y lealtad de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aprovechar la diversidad	Consideras la diversidad como una oportunidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Conciencia Política	Percibo la realidad política de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Afán de triunfo	Persevero en un objetivo a pesar de las dificultades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	Estas dispuesto a invertir tu tiempo y esfuerzo para conseguir los objetivos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	Condiciones de trabajo	Desarrolla un trabajo complejo, prestando mucha atención a las instrucciones recibidas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Considero que aún tengo cosas por aprender que pueden mejorar la calidad de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Presta atención a las condiciones de trabajo, sobre todo al orden.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Conocimiento del puesto	Competencia	Coopera frente a las necesidades al área que labora (área de cobranza).	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Conoce todas las funciones de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto 			Podría tener mayores conocimientos de los trabajos para rendir más.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Fecha <i>2-10-17</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
ENCUESTA A: COLABORADORES DE LA EMPRESA RECUPERA OUTSOURCING S.A.

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) trabajador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A., Los Olivos – 2017”.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA, 3=CASI SIEMPRE y 4= SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4
Autoconocimiento	Comprendes la relación entre tus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones.				
	Soy consciente de mis limitaciones.				
	Puedo lograr cualquier tarea que me asignen.				
Empatía	Comprendo las limitaciones ajenas.				
	Ayudo al compañero que tiene bajo rendimiento en el trabajo.				
	Buscas la forma de optimizar la satisfacción y lealtad de los clientes.				
	Consideras la diversidad como una oportunidad.				
	Percibo la realidad política de la empresa.				
Motivación	Persevero en un objetivo a pesar de las dificultades.				
	Estas dispuesto a invertir tu tiempo y esfuerzo para conseguir los objetivos de la empresa.				
	Busco la mejor manera de realizar la tarea que me asignen en el trabajo.				

Calidad de trabajo	Desarrolla un trabajo complejo, prestando mucha atención a las instrucciones recibidas.				
	Considero que aún tengo cosas por aprender que pueden mejorar la calidad de mi trabajo.				
	Presta atención a las condiciones de trabajo, sobre todo al orden.				
Trabajo en equipo	Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento del trabajo del equipo				
	Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.				
	Realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa.				
Conocimiento del puesto	Coopera frente a las necesidades al área que labora (área de cobranza).				
	Conoce todas las funciones de su trabajo.				
	Podría tener conocimientos de las funciones de otros puestos del equipo para apoyar en casos de necesidad.				

¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos – 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>	<p>GENERAL: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>	<p>V1 Inteligencia Emocional</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental - Transversal TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva - correlacional POBLACIÓN: Los 100 colaboradores que laboran en la empresa Recupera Outsourcing S.A. MUESTRA: Muestreo CENSAL O INTENCIONAL TIPO DE MUESTREO: No probabilístico</p>
<p>ESPECÍFICOS: ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?</p>	<p>ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre el autoconocimiento con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>	<p>ESPECIFICAS: El autoconocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>		
<p>¿Cómo se relaciona la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>	<p>La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>	<p>V2 Desempeño Laboral</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>	<p>La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos, 2017.</p>		

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. Los Olivos - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

DE LA VEGA MOSQUITO, Lesly Janeth

ASESOR

DR. ZAVALETA MARTÍNEZ-VARGAS, Alfonso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

Año 2017



Yo, **Dr. ALFONSO ZAVALETA MARTÍNEZ-VARGAS**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA RECUPERA OUTSOURCING S.A. LOS OLIVOS – 2017"** del (de la) estudiante **LESLY JANETH DE LA VEGA MOSQUITO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Diciembre del 2017




Firma

Dr. ALFONSO ZAVALETA MARTÍNEZ-VARGAS

DNI: 08425672

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la estudiante:

Srta.: LESLY JANETH DE LA VEGA MOSQUITO.

Trabajo de Investigación titulado:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA RECUPERA OUTSOURCING S.A. LOS OLIVOS – 2017.

Para obtener el grado Académico y/o Título Profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 13 de Diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN : 15 (Quince)

Lima,.....



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración