



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol SA, Lima 2022.”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Alvarado De La Cruz, Iván Erickson – Marketing e Innovación

Burga Cornejo, Geraldine Margorie – Administración y Dirección de Negocios

Contreras Olivera, Mirsa Isabel Guadalupe – Marketing e Innovación

Oballe Prado, Christian Kenyi – Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

Sres. Eduardo Haro

Fernando Felipa

DEDICATORIA

Quiero empezar agradeciendo a mi madre, por todo el apoyo que siempre me brindó hasta llegar aquí, y sé que lo seguirá siendo en todas mis metas, retos y proyectos. Como también a la virgen del Carmen y a Dios, por enrumbar mi camino y guiarme en todos mis pasos.

Por: Oballe Prado, Christian

A mi familia, cuyo apoyo incondicional y confianza ha sido determinante para mi desarrollo profesional y como ser humano.

Por: Burga Cornejo, Geraldine

A mi familia por todo el apoyo en estos años de estudio.

Por: Contreras Olivera, Guadalupe

A mi familia, a mis hijas, a mi esposa, a Gabriel, a mi madre y padre por su apoyo incondicional, sin ellos hoy no estaría aquí.

Por: Alvarado De La Cruz, Iván Erickson

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra asesora de tesis Roxana Albarracín, por cada detalle, por toda la información brindada y apoyo en todo momento. Gracias por toda la paciencia, tiempo y dedicación.

ÍNDICE

Asesor y miembros del jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice.....	5
Índice de tablas.....	7
Índice de figuras.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	12
1.1 Título del Proyecto	12
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	12
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	13
1.4 Alcance de la solución	15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	16
2.1.1 Planteamiento del problema	16
2.1.2 Formulación del problema	19
2.1.2.1 Problema general	19
2.1.2.2 Problemas específicos	19
2.1.3 Objetivos de investigación	19
2.1.3.1 Objetivo general	19
2.1.3.2 Objetivos específicos	19
2.1.4 Justificación de la investigación	20
2.1.4.1 Justificación teórica	20
2.1.4.2 Justificación metodológica	21
2.1.4.3 Justificación práctica	21
2.1.5 Limitaciones de la investigación	21
2.1.6 Viabilidad de la investigación	22
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	23
3.1 Antecedentes	23
3.1.1 Antecedentes nacionales	23
3.1.2 Antecedentes internacionales	25
3.2 Marco teórico	27
3.3 Definición de términos básicos	40

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	42
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	42
4.1.1 Hipótesis principal	42
4.1.2 Hipótesis derivadas	42
4.2 Operacionalización de variables	42
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
5.1 Diseño metodológico	44
5.2 Diseño muestral	44
5.3 Población	45
5.4 Muestra	45
5.5 Técnica de recolección de datos	45
5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	46
5.7 Resultados	46
5.7.1 Análisis ligados a las hipótesis	65
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	67
6.1 Alcance esperado	67
6.2 Descripción de la propuesta de innovación	67
6.3 Diagnostico situacional	67
6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora	68
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación	74
6.4.2 Presupuesto	79
Conclusiones	80
Recomendaciones	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz operacional.....	44
Tabla 2: ¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar?.....	47
Tabla 3: ¿Considera que sus sentimientos son usualmente positivos?.....	48
Tabla 4: ¿Opina que su nivel de estrés se eleva ante una situación de conflicto?.....	49
Tabla 5: ¿Considera que sus reacciones son desmesuradas?.....	50
Tabla 6: ¿Se encuentra despreocupado con respecto a los problemas y/o resultados que enfrenta la organización?.....	52
Tabla 7: ¿Considera que automotivarse influye en realizar sus labores con eficiencia?.....	53
Tabla 8: ¿Reconoce las emociones de otras personas?.....	54
Tabla 9: ¿La mayoría de las personas que trabajan con usted dentro de la organización, no poseen su mismo nivel intelectual?.....	55
Tabla 10: ¿Considera que tiene las habilidades necesarias para trabajar en equipo?.....	56
Tabla 11: ¿Piensa que posee aptitudes de líder?.....	57
Tabla 12: ¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?.....	58
Tabla 13: ¿Para usted es trascendente el cumplimiento de los objetivos de la organización?.....	59
Tabla 14: ¿Considera que su comunicación dentro del entorno laboral se realiza de manera clara y asertiva?	60
Tabla 15: ¿Para usted es valioso saber cómo se siente o piensa una persona después de experimentar una situación de conflicto laboral?.....	61
Tabla 16: ¿Siente que ha dejado de tener una relación amistosa con sus compañeros de trabajo luego de enfrentar un conflicto?.....	62
Tabla 17: ¿En su entorno laboral existen faltas de respeto entre usted y sus compañeros al momento de resolver un conflicto?.....	63
Tabla 18: ¿Considera que su gestión emocional repercute en la evaluación de posibles escenarios antes de tomar una decisión?.....	64
Tabla 19: ¿ Que tan importante es poseer autorregulación emocional para reaccionar adecuadamente ante una situación inesperada en el trabajo?.....	65
Tabla 20: Correlación 1.....	66
Tabla 21: Correlación 2.....	67
Tabla 22: Correlación 3.....	67
Tabla 23: FODA.....	70
Tabla 24: Cronograma de actividad.....	73
Tabla 25: Presupuesto.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar en situación difícil dentro de su entorno laboral?	42
Gráfico 2: ¿Considera que sus sentimientos son usualmente positivos?	43
Gráfico 3: ¿Opina que su nivel de estrés se eleva ante una situación de conflicto?.....	44
Gráfico 4: Durante una situación adversa ¿Considera que sus reacciones son desmesuradas?.....	45
Gráfico 5: ¿Se encuentra despreocupado con respecto a los problemas y/o resultados que enfrenta la organización?	46
Gráfico 6: ¿Considera que automotivarse influye en realizar sus labores con eficiencia?.....	47
Gráfico 7: ¿Reconoce las emociones de otras personas?.....	48
Gráfico 8: ¿La mayoría de las personas que trabajan con usted dentro de la organización, no poseen su mismo nivel intelectual?	59
Gráfico 9: ¿Considera que tiene las habilidades necesarias para trabajar en equipo?.....	60
Gráfico 10: ¿Piensa que posee aptitudes de líder?.....	61
Gráfico 11: ¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?.....	62
Gráfico 12: ¿Para usted es trascendente el cumplimiento de los objetivos de la organización?.....	63
Gráfico 13: ¿Considera que su comunicación dentro del entorno laboral se realiza de manera clara y asertiva?.....	64
Gráfico 14: ¿Para usted es valioso saber cómo se siente o piensa una persona después de experimentar una situación de conflicto laboral?.....	65
Gráfico 15: ¿Siente que ha dejado de tener una relación amistosa con sus compañeros de trabajo luego de enfrentar un conflicto?.....	66
Gráfico 16: ¿En su entorno laboral existen faltas de respeto entre usted y sus compañeros al momento de resolver un conflicto?.....	67
Gráfico 17: ¿Considera que su gestión emocional repercute en la evaluación de posibles escenarios antes de tomar una decisión?.....	68
Gráfico 18: Dentro de su entorno laboral ¿ Que tan importante es poseer autorregulación emocional para reaccionar adecuadamente ante una situación inesperada en el trabajo?.....	69
Gráfico 19: Descripción de las etapas del proyecto	75
Gráfico 20: Plan de acción	78

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa acuícola Marinasol S.A., en el año 2022.

La investigación tiene un diseño metodológico de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y nivel correlacional, debido a que la información recolectada busca corroborar la hipótesis que sostiene que una adecuada inteligencia emocional puede afectar el desempeño de un colaborador en cualquier campo. Asimismo, se optó por el uso del instrumento encuesta, ya que los resultados podrán sustentar y respaldar la teoría.

Para el análisis se utilizó como herramienta de recolección de datos un cuestionario aplicado a una muestra de 38 personas que pertenecen al área administrativa de la organización, donde el análisis de resultados concluye que efectivamente existe una relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa.

Como propuesta de mejora se considera importante implementar diversas estrategias que permitan mejorar los niveles de inteligencia emocional desde el proceso de captación del talento hasta la posterior contratación. Con esto se busca tener mayor acercamiento con los colaboradores y no solo desarrollar sus habilidades profesionales y personales.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this research is to determine that there is a relationship between emotional intelligence and job performance in the workers of the aquaculture company Marinasol S.A., in the year 2022.

The research has applied a methodological design, with a quantitative approach, descriptive design and correlational level, because the information collected seeks to corroborate the hypothesis that an adequate emotional intelligence can affect the performance of a collaborator in any field. Likewise, the use of the survey instrument was chosen since the results will be able to sustain and support the theory.

For getting the results of the analysis, we applied a questionnaire to a sample of 38 people who belong to the administrative area of the organization. It was used as a data collection tool, where the analysis of results concludes that there is a relationship between emotional intelligence and work performance in the company.

As a proposal for improvement, it is considered important to implement many strategies for improving the levels of emotional intelligence from the process of attracting talent to the subsequent hiring. This seeks to have a closer relationship with employees and not only develop their professional skills and their own behavior.

Keywords: emotional intelligence, job performance

INTRODUCCIÓN

Actualmente las innovaciones tecnológicas (Revolución industrial 4.0) y los sistemas ERP implementados en las empresas, han generado el reemplazo de muchos puestos de trabajo dónde antes se requería de mayor capital humano. Esta coyuntura promueve un cambio en la cultura organizacional en la cual la empresa se enfoca en la búsqueda de candidatos con las mejores aptitudes y conlleva a que los profesionales ofrezcan además de su coeficiente intelectual y capacidad de análisis, un valor agregado que pueda diferenciarlos del resto de colaboradores.

El presente trabajo de investigación está enfocado en analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de un colaborador, variables que en la actualidad han tomado mayor relevancia para el logro de objetivos de una organización sí se observa de manera global, así como como una carrera profesional exitosa sí se evalúa de manera individual.

El estudiar y analizar estas dos variables, nos permite entender la situación actual que vive la organización con respecto al desempeño de sus colaboradores. Es por eso que con los resultados obtenidos en la presente investigación se busca incluir dentro del proceso de gestión del talento, evaluaciones para determinar el nivel de inteligencia emocional, un programa de capacitaciones para el desarrollo de habilidades blandas y un proyecto de mejora continua enfocado al capital humano.

El fortalecer el equipo humano puede traer muchas ventajas competitivas en el funcionamiento de la organización y es considerado una prioridad al momento de generar estrategias internas.

En el presente trabajo de investigación, se detalla información respecto al área que comprende el análisis, una descripción a profundidad de las variables inteligencia emocional y desempeño de los trabajadores del área administrativa de Marinasol S.A. y los factores que los relacionan. Así mismo, se utilizarán las metodologías de investigación cuantitativa y

cualitativa y los resultados obtenidos a través del instrumento encuesta, resuelto por los colaboradores del área administrativa de Marinasol S.A.

Finalmente se detalla la propuesta planteada en base a las necesidades observadas durante el desarrollo de la investigación, con el fin de detectar oportunidades de mejora y generar un crecimiento que no solo beneficie a la organización, sino también al colaborador en aspectos laborales y personales.

CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra que existe una relación baja entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marinasol S.A.

A su vez se determina que la inteligencia emocional y sus dimensiones influyen en el desempeño profesional de los trabajadores con una relación baja. Por lo tanto, podríamos inferir que el desempeño profesional sí se ve afectado por factores intrapersonales y que cada colaborador cuenta con un rendimiento acorde a las expectativas de la organización.

Se concluye que la inteligencia emocional también se relaciona con la comunicación asertiva de los trabajadores de Marinasol de manera poco significativa, principalmente porque la mayoría de los encuestados afirma no comunicarse asertivamente.

La inteligencia emocional y sus dimensiones, influye en un porcentaje bajo con la resolución de conflictos, por lo que el hecho la falta de regulación emocional, no interfiere en gran medida con el proceso de solución de conflictos dentro de la organización. Cabe resaltar que un porcentaje mayor afirma que no existen faltas de respeto, al momento de resolver un conflicto.

Existe una menor influencia entre la inteligencia emocional y la resolución de problemas que se pueda suscitar dentro de la organización. Por lo que se infiere que a pesar de que los colaboradores no se autorregulen emocionalmente, tienen la capacidad de resolver cualquier problema que se suscite en la organización de manera adecuada y eficiente.

Las preguntas realizadas han respondido preguntas en base a apreciaciones propias e individuales, las cuáles pueden variar por cada colaborador, por lo que animamos a seguir investigando sobre el tema con información adicional como una prueba de inteligencia emocional.

RECOMENDACIONES

- Se considera necesario asistir al personal en capacitaciones para evitar que se siga repitiendo conductas perjudiciales como faltas de respeto.
- Se recomienda realizar evaluaciones psicológicas para los trabajadores, con el motivo de identificar quienes son los colaboradores que tienen una mayor facilidad a no controlar sus acciones, con lo cual se asignarían terapias para los trabajadores con psicólogos especializados.
- Es importante atender las opiniones de los trabajadores para conocer los motivos por los cuales no es necesario para la gran mayoría de los colaboradores automotivarse, debido a que sus respuestas se pueden interpretar como una falta de interés en el trabajo.
- Realizar pruebas de inteligencia emocional en la empresa para entender si los colaboradores cumplen con el perfil requerido del puesto, puede ser una alternativa para el proceso de selección. Uno de los test que podrían servir como un filtro de depuración es el test ECR-360 desarrollado por Martyn L. Newman y Judy Purse; sin embargo, la adquisición de estas herramientas tiene costos adicionales y se adquieren a través del “Consortium for research on Emotional Intelligence in Organizations”.
- Se recomienda realizar esporádicamente dinámicas para el trabajo en equipo, ya que la tendencia de trabajo actual es en equipos, scrum y similares.
- Sería importante tratar personalmente con aquellos colaboradores que no se sientan completamente aptos para cumplir sus funciones, con algunas sesiones de terapia para revisar si están atravesando por un período difícil o se encuentran en un entorno hostil.

- Es esencial contar con una mejor redacción de comunicados, así como una mejora en los canales de atención y entrega de avisos, de ser posible, realizar una regularización para observar los principales problemas de comunicación en el entorno laboral, y si el problema se origina de la empresa a los trabajadores o de los trabajadores a otros trabajadores.
- Se recomienda que la empresa pueda tomar un plan de acción para poder identificar a los empleados que tengan o estén en camino de tener una inteligencia emocional elevada, para darle la oportunidad de crecer en puestos claves de la empresa, donde puedan invertir en sus conocimientos y habilidades, ya que encontrar colaboradores nuevos con altas capacidades y habilidades en su inteligencia emocional están escasos en el mercado. De este modo estaría evitando que un colaborador piense en buscar un nuevo trabajo y pueden ir bajando su ratio de rotación de personal.
- Por último, recomendar a los trabajadores como la autorregulación de su desarrollo puede mejorar su productividad ante eventos imprevistos y problemas que pueden controlar con mayor eficacia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Arévalo, G. (2017). La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017. Tesis en Maestría en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6573/Arevalo_gg.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Atuncar, E. (2020). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja 2017. Tesis en Maestría en Gerencia de servicios de salud, Universidad San Martín de Porres. Recuperado de:

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6490>

Betina Lacunza, A. & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*. XII(23),159-182. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009>

Caballo, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XXI Editores.

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>

Carmona P. & Rosas R.E., (2017). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. *Revista Líder*, 19(31), 107-118. Recuperado de: <http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>

Chiavenato, (2009). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. Editorial Elsevier Editora Ltda. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/457436329/Chiavenato-Administracion-de-Recursos-H-pdf>

Curseri, T (2018). Pinceladas teóricas en torno al cerebro triuno para mejorar nuestra hermenéutica en el ámbito de toda Negociación. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23(84) 3-4. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776001/29058776001.pdf>

Chaca, A. (2022). *Habilidades blancas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto - Escuela de posgrado Huancayo, 2021*. [Tesis en Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10572>

Empresas buscan ejecutivos con mundo e inteligencia emocional. (2007, 03 de diciembre). El tiempo. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2752027>

Enríquez E., Martínez J. A. & Guevara L. M., (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11),41-46. Recuperado de: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/870/Relacion%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20con%20el%20desempe%20laboral.pdf;jsessionid=0175821CCE75ACD70A444988AE7B6537?sequence=1>

Estrada, M; Monferrer, D. & Moliner, M.. (2016). Entrenamiento de la Inteligencia emocional en el contexto de la formación en ventas. *Revista*

española de Orientación y Psicopedagogía. 27 (2), 61-79. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338246883005.pdf>

Fallas, J. (1994) Resolución de problemas: de Piaget a otros autores. *Filosofía Univ. Costa Rica* (77), 131-138. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/459801235/Resolucion-de-problemas-de-piaget-a-otro-autores-PCS>

Fulquez, S. (2010). *La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural*. [Tesis doctoral, Universidad Ramon Llull]. Repositorio institucional de la Universidad Ramon Llull <https://www.tesisenred.net/handle/10803/9284?show=full>

Guardiola, C. & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, Vol. (1), 69-77. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004intel>

Goleman, D. (2018) *La inteligencia emocional ¿Por qué es más importante que el coeficiente intelectual?* Editorial Penguin house grupo editorial.

Institute for Health and Human Potential Research (2019). Emotional Intelligence: The essential skill of the future workplace. Recuperado de: <https://www.ihhp.com/assets/EI-the-Skill-of-the-Future-Workplace.pdf>

Herrera, L. (2015). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. Tesis para optar por el título de licenciado en administración. Recuperado de: <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99181/TESIS%20JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Madariaga, M. (2016). Organizacional y el impacto emocional que genera en los colaboradores de Dupont Chile–2017. Tesis para optar por la Maestría de Gestión de personas, Universidad de Chile. Recuperado de:
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144100/Madariaga%20L%C3%B3pez%20Maria.pdf?sequence=1>
- Magallanes, M. (2022). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*. Vol. 8(1), 1-10. Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/>
- Marín, R. (2019). Resolución de conflictos: Unidad didáctica Apuntes sobre el conflicto y la violencia y su incidencia en la interacción ciudadana. Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/431564412/Resolucion-de-Conflictos>
- Marrugo Pitalua, M. & Figueroa García, S. (2015). *Plan de marketing como herramienta de gestión para hoteles boutique ubicados en el centro histórico de Cartagena, afiliados a COTELCO*. Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/1837>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw Hill. Recuperado de: https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Newman, L. (2022). Emotional Capital Report (ECR). Consortium for research on Emotional Intelligence in Organizations. Recuperado de: <https://www.eiconsortium.org/measures/ecr.html>
- Pereira, S (2012). “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango). Tesis para optar por el grado académico de licenciada en Psicología industrial/organizacional. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

Parga, A; Becerro, B; Becerro, R & Losa, M. (2016) *Pregúntame sobre el conflicto*. Editorial EOS. Recuperado de: <https://es.scribd.com/read/334859448/Preguntame-sobre-el-Conflicto-El-Modelo-de-Eficacia-en-la-Resolucion-de-Conflictos>

Romero, M. (2013) *Guía para principiantes de pensamiento crítico y resolución de problemas*. Editorial Marcos Romero. Recuperado de: <https://es.scribd.com/read/456783814/Guia-para-principiantes-de-pensamiento-critico-y-resolucion-de-problemas>

Risso,W. (2011). *Cuestión de dignidad: Aprenda a decir NO y gane autoestima siendo asertivo*. Editorial Norma S.A.

Sáiz-Manzanares, M. & Pérez Pérez, Magdalena I. (2016). Autorregulación y mejora del autoconocimiento en resolución de problemas. *Psicología desde el Caribe*. Vol. 33(1),14-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21345152002>

Trías, D. (2017). *Autorregulación en el aprendizaje, análisis de su desarrollo en distintos contextos socioeducativos*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Madrid <https://repositorio.uam.es/handle/10486/683522>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEMS	INST
V1: Inteligencia Emocional	Conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida y que le permiten desarrollarse de manera positiva en diversos ámbitos de su vida.	Operacionalmente la Inteligencia emocional presenta cinco dimensiones.	Conciencia de uno mismo	Identificación de emociones propias	Nominal	1	Cuestionario I
				Percepción emocional		2	
			Autorregulación	Niveles de stress		3	
				Nivel de autodomnio		4	
			Motivación	Nivel de descuido o preocupación		5	
				Eficacia		6	
			Empatía	Reconocimiento de emociones de otros compañeros.		7	
				Sentimiento de superioridad		8	
			Habilidades sociales	Capacidad para trabajar en equipo		9	
				Liderazgo		10	
V2: Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador muestra al momento de realizar sus funciones. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.	Operacionalmente el desempeño laboral ha sido dividido en cuatro ámbitos.	Desempeño profesional	Competencias	Nominal	11	
				Compromiso		12	
			Comunicación asertiva	Efectividad en la comunicación		13	
				Nivel de empatía		14	
			Resolución de conflictos	Relación entre compañeros		15	
				Faltas de respeto		16	
			Resolución de problemas	Frecuencia		17	
				Gestión emocional		18	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol SA, Lima 2022					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
			VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Marinasol SA, Lima 2022?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.	La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.	Conciencia de uno mismo	Identificación de emociones propias	1.- ¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar en situación difícil dentro de su entorno laboral?
				Percepción emocional	2.- ¿Considera que sus sentimientos son usualmente positivos?
			Autorregulación	Niveles de stress	3.- ¿Opina que su nivel de estrés se eleva ante una situación de conflicto?
				Nivel de autodominio	4.- En una situación adversa ¿Considera que sus reacciones son desmesuradas?
			Motivación	Nivel de descuido o preocupación	5.- Últimamente ¿Se encuentra despreocupado con respecto a los problemas y/o resultados que enfrenta la organización?
				Eficacia	6.- ¿Considera que automotivarse, influye en realizar sus labores con eficacia?
			Empatía	Reconocimiento de emociones de otros compañeros.	7.- ¿Reconoce con facilidad las emociones de otras personas?
				Sentimiento de superioridad	8.- ¿La mayoría de las personas que trabajan con usted dentro de la organización, no poseen su mismo nivel intelectual?
			Habilidades sociales	Capacidad para trabajar en equipo	9.- ¿Considera que tiene las habilidades necesarias para trabajar en equipo?
				Liderazgo	10.- ¿Piensa que posee aptitudes de líder?
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLES E INDICADORES		
			VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL		
			Dimensiones	Indicadores	Criterio
P1: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño profesional en el área administrativa de la empresa Marinasol?	O1: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño profesional en el área administrativa de la empresa Marinasol.	H1: La inteligencia emocional influye en el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la empresa	Desempeño profesional	Competencias	11.- ¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?
				Compromiso	12.- ¿Para usted es trascendente el cumplimiento de los objetivos de la organización?
P2: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la comunicación asertiva en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022?	O2: Determinar la relación entre inteligencia emocional con la comunicación asertiva en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.	H2: La inteligencia emocional influye en la comunicación asertiva de los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.	Comunicación asertiva	Efectividad en la comunicación	13.- ¿Considera que su comunicación dentro del entorno laboral se realiza de manera clara y sin vulnerar los derechos de los demás?
				Nivel de empatía	14.- ¿Para usted es valioso saber cómo se siente o piensa una persona después de experimentar una situación de conflicto laboral?
P3: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la resolución de conflictos en el área administrativa de la empresa Marinasol?	O3: Determinar la relación entre inteligencia emocional con la resolución de conflictos en el área administrativa de la empresa Marinasol.	H3: La inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol Lima,2022.	Resolución de conflictos	Relación entre compañeros	15.- ¿Siente que ha dejado de tener una relación amistosa con sus compañeros de trabajo luego de enfrentar un conflicto?
				Faltas de respeto	16.- ¿En su entorno laboral existen faltas de respeto entre usted y sus compañeros al momento de resolver un conflicto?
P4: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la resolución de problemas en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022?	O4: Determinar la relación entre inteligencia emocional con la resolución de problemas en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.	H4: La inteligencia emocional influye en la resolución de problemas en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol Lima,2022.	Resolución de problemas	Frecuencia	17.- En el día a día en la empresa, ¿necesita resolver problemas diariamente?
				Gestión emocional	18.- ¿Considera que la capacidad de manejar sus propias emociones repercute en el proceso de resolver un problema que pueda suscitarse en su organización de manera adecuada?

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Información General:

- Marque según su género:
 - a) Femenino
 - b) Masculino
- Indique en qué rango de edad se encuentra:
 - a) 25 – 40 años
 - b) 41 – 59 años
 - c) 60 a más

1.- ¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar en situación difícil dentro de su entorno laboral?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

2.- ¿Considera que sus sentimientos son usualmente positivos?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

3.- ¿Opina que su nivel de estrés se eleva ante una situación de conflicto?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

4.- Durante una situación adversa ¿Considera que sus reacciones son desmesuradas?

1. Casi siempre verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

5.- Últimamente ¿Se encuentra despreocupado con respecto a los problemas y/o resultados que enfrenta la organización?

1. Casi siempre verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

6.- ¿Considera que automotivarse, influye en realizar sus labores con eficacia?

1. Casi siempre verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

7.- ¿Reconoce las emociones de otras personas?

1. Casi siempre verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

8.- ¿La mayoría de las personas que trabajan con usted dentro de la organización, no poseen su mismo nivel intelectual?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

9.- ¿Considera que tiene las habilidades necesarias para trabajar en equipo?

1. Casi siempre verdad

2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

10.- ¿Piensa que posee aptitudes de líder?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

11.- ¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

12.- ¿Para usted es trascendente el cumplimiento de los objetivos de la organización?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

13.- ¿Considera que su comunicación dentro del entorno laboral se realiza de manera clara y asertiva?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

14.- ¿Para usted es valioso saber cómo se siente o piensa una persona después de experimentar una situación de conflicto laboral?

1. Muy importante
2. Importante
3. Neutral
4. Poco Importante

5. No es importante

15.- ¿Siente que ha dejado de tener una relación amistosa con sus compañeros de trabajo luego de enfrentar un conflicto?

1. Casi siempre verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

16.- ¿En su entorno laboral existen faltas de respeto entre usted y sus compañeros al momento de resolver un conflicto?

1. Casi siempre verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente no verdad
5. Casi nunca verdad

17.- ¿Considera que su gestión emocional repercute en la evaluación de posibles escenarios antes de tomar una decisión?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

18.- Dentro de su entorno laboral ¿Qué tan importante es poseer autorregulación emocional para reaccionar adecuadamente ante una situación inesperada en el trabajo?

1. Muy importante
2. Importante
3. Neutral
4. Poco Importante
5. No es importante

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL - UNMSM
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta Pet APP
1.4. Autor del instrumento:	Verónica Paz, Fiorella Rojas, Giancarlo Marín
1.5. Título de la investigación	Prototipo de aplicación móvil para servicios veterinarios basado en enfoque de economía colaborativa (vetcare)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07.07.2021

Firma del experto

DNI N° 41981490



Mg. Bib. Roxana Alexandra Alharrarín Aparicio