



**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
<b>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>12</b>
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
<b>CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA</b>	<b>16</b>
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
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
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.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

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

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

El área estratégica de desarrollo es salud y bienestar social puesto que la inteligencia emocional está directamente relacionada a los rubros de psicología y salud mental. “La teoría de los tres cerebros indica que el ser humano posee el cerebro reptil, el límbico y la neocorteza” (MacLean, 1990, p.1).

El cerebro reptiliano es básicamente el sistema primitivo de defensa. Conformado por el cerebelo, la médula espinal y los ganglios basales (Braidot, 2016, p.64), tras procesar las experiencias primarias, no-verbales, y a través de respuestas instintivas programadas, su objetivo y responsabilidad, es preservar la vida del ser humano y su capacidad de sobrevivir.

El cerebro límbico está vinculado con la capacidad de memorizar, de sentir y desear, a las inteligencias: afectiva, motivacional y los estados de ánimo, se le considera como el sustrato biológico de la esfera vital de la personalidad (Morillo, 2015). El sistema límbico se encuentra formado por el hipocampo, el hipotálamo y la amígdala; siendo esta última la responsable de las respuestas emocionales.

Por último, la Neocorteza se encarga de gestionar el pensamiento y contiene los centros que comparan y comprenden lo que perciben los sentidos. Esta herramienta nos distingue del resto de las especies y nos permite la capacidad de tener sentimientos. (Goleman,2017).

La correcta relación entre el cerebro límbico y la neocorteza es la que nos permitirá realizar una correcta gestión emocional.

La presente investigación busca encontrar la relación con el desempeño laboral, la cual no solo es de interés para el área de recursos humanos y gestión de talento de una organización, sino también de interés individual para generar una mejora en las relaciones interpersonales.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

Esta investigación se aplicará al área administrativa y de Recursos Humanos de la empresa Marinasol S.A. Esta organización empezó desde el 2016 con su nueva imagen corporativa, donde viene constantemente desarrollando tecnologías intensivas para brindar un abastecimiento de langostinos y camarones de óptima calidad en los 12 meses del año. Así mismo busca desarrollar operaciones productivas que sean sostenibles y que respeten al medio ambiente.

Marinasol S.A., así como muchas empresas en el país, cuenta con un área de recursos humanos, esta se encarga del personal de la empresa, así como la captación de nuevos talentos. Si bien el área se encuentra correctamente organizada brindando ayuda a distintas áreas, dentro de su plan de trabajo no contempla realizar un soporte a los colaboradores en temas relacionados al estado emocional, gestión de emociones y adaptabilidad al cambio, variables que forman parte del día a día de todo empleado.

Según Goleman (2017) concluye que el Coeficiente Intelectual no es un buen predictor del desempeño exitoso, lo cual indica que la inteligencia pura no garantiza un buen manejo de los cambios que se presentan y que es necesario desarrollar la inteligencia emocional (IE) para enfrentar mejor cualquier problemática y para tener éxito en la vida. Se entiende como inteligencia emocional a la capacidad de poder reconocer las emociones propias, gestionarlas adecuadamente, desarrollar empatía: ser capaz de

entender a los demás y la capacidad de influenciar, persuadir y resolver conflictos adecuadamente.

El Perú cuenta con el índice de rotación más alto de la región de Latinoamérica, alcanzando la cifra de 20,7%, cuya media es de 10.9%. según estudios de Saratoga – PWC Perú. Esto trae efectos negativos en el clima laboral de la organización y en los altos costos económicos que la empresa deberá asumir, para contratar a un nuevo colaborador, donde deberá capacitarlo y brindarle las herramientas necesarias para su adaptación. Por otro lado, la mayoría de las renunciadas se dan por que las personas están en constante crecimiento profesional, donde buscan tener mejores oportunidades en ascensos, contar con un mejor sueldo, buscan incentivos y que su entorno tenga un buen clima laboral.

La inteligencia emocional explica los logros de crecimiento de los ejecutivos hasta un 30%, dentro del cumplimiento de sus metas dentro de la organización donde trabajan. Mientras más se asciende en una organización, la gestión de las emociones propias de los colaboradores es clave, para el éxito de sus objetivos estratégicos. Es decir, que frente a esto el área de Gestión del talento puede promover un mayor desarrollo de la inteligencia emocional, así los colaboradores, para que vayan preparándose en puestos claves en la empresa, con el fin de retenerlos y no dejarlos ir a otras organizaciones. Es por ello, que es muy importante ir identificando a los colaboradores que estén dando estos principios (Gabel, 2018).

#### **1.4 Alcance de la solución**

Es importante resaltar el papel que juega el desarrollo de la inteligencia emocional puesto que es una habilidad esencial que las empresas buscan en sus trabajadores, ante lo cual su demanda contribuye al desarrollo y crecimiento empresarial a la par de sus colaboradores. Como refiere Carmona & Rosas (2017) de acuerdo con el objetivo principal que es la inteligencia emocional (IE), existe la importancia de diversos y abundantes estudios realizados hoy en día, cuyo objetivo es descubrir el nivel de

importancia y la influencia de esta inteligencia en la productividad y el desarrollo de las organizaciones modernas. (p.115)

De igual modo, Ortega (2007) afirma la existencia de un desafío grande para quienes quieren desarrollarse en mercados globalizados donde la inteligencia emocional es un factor determinante. Referimos a la necesidad de abastecimiento de estas capacidades de acuerdo con una mejor cohesión en la eficiencia al momento del trabajo, ya que los usuarios de la empresa con un coeficiente emocional óptimo brindaran un mejor rendimiento laboral al poder relacionarse de mejor manera con sus compañeros resolviendo situaciones simples o complejas.

Aquellos trabajadores que se relacionen con un mejor coeficiente emocional desarrollado a partir de una inteligencia emocional y lo apliquen en el ambiente laboral tendrán la aptitud de adaptarse a las nuevas situaciones que se les presente, pudiendo proponerse el alcanzar objetivos dentro de sus labores y logrando un desarrollo en sus habilidades personales como vínculos interpersonales, de coordinación, de organización, entre otras de igual valor.

Se puede inferir que, a mayor inteligencia emocional, será mayor la eficiencia para trabajar y reconocer los roles y status que se presentan dentro de un grupo o una organización. (Enríquez, Martínez & Guevara, 2015, p.115)

A lo señalado, el fin de este trabajo de investigación es investigar como la correcta gestión de la inteligencia emocional puede influir en todas las áreas de la empresa, puesto que tiene una influencia positiva que es observada desde sus trabajadores en diferentes departamentos de manera particular hasta llegar a la propia organización en sí misma.

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA**

### **2.1 Planteamiento del problema**

#### **2.1.1 Descripción de la realidad problemática**

Actualmente las innovaciones tecnológicas y los sistemas Enterprise Resource Planning (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 enfoque en la búsqueda de candidatos con las mejores aptitudes y conlleva a que los profesionales ofrezcan además de su coeficiente intelectual (IQ) y capacidad de análisis, un valor agregado que pueda diferenciarlos del resto de trabajadores.

La consultora en recursos humanos Manpower (2018) reportó el siguiente dato estadístico: “el 43% de los empleadores peruanos no logran encontrar en los postulantes las habilidades requeridas, lo cual genera dificultades para cubrir sus vacantes, cifra que incrementa para las grandes organizaciones (con más de 250 empleados) 54% de las cuales reportan sufren de escasez de talento.” (p.1.) Una de las causas atribuidas es el bajo nivel de desarrollo de habilidades socioemocionales, cuyo deterioro se origina desde las escuelas (Cuenca & Reátegui, 2016).

Según la página web Santander Becas una adecuada inteligencia emocional (IE) es especialmente importante para los líderes quienes tienen que lidiar con emociones y sentimientos encontrados, mientras se adaptan a una nueva cultura de trabajo e intentan crear una correcta sinergia con el grupo que lideran. Además, los empleados con alto nivel de IE muestran más confianza en sus funciones, lo que les permite afrontar positivamente las tareas exigentes. Por lo tanto, esta herramienta va cobrando mayor relevancia en los últimos años.

Podemos definir que dentro de la cultura empresarial peruana hay un desconocimiento del tema; sin embargo, por lo expuesto anteriormente podemos sobrentender que la inteligencia emocional es un distintivo que posee el ser humano y que no podrá ser reemplazado en el futuro. El aporte de contar con profesionales poseedores de esta importante aptitud lleva a las empresas a obtener mayores beneficios.

Por otro lado, la investigación de la inteligencia emocional y desempeño laboral según las áreas de reclutamiento, tienen como finalidad lograr que los trabajadores desarrollen al máximo sus destrezas o habilidades en el desempeño laboral para el logro de objetivos. La inteligencia emocional es un tema muy importante en la actualidad dentro de la administración de las entidades públicas para logro de resultados, en el desarrollo de las actividades diarias se hacen uso de las habilidades y destrezas.

El año 2020 la pandemia COVID 19 llegó para cambiar nuestras vidas en todos los aspectos, esto no solo a nivel personal sino también laboralmente hizo que cambiáramos nuestro entorno, a nivel mundial y tuvimos que adaptarnos a nuevas formas de mantenernos comunicados, pero principalmente aprender a comunicarnos de manera asertiva a través de una pantalla.

Uno de los mayores impactos que trajo este cambio fue el manejo de relaciones laborales a distancia, y la poca importancia que las empresas tienen en cómo se sienten los trabajadores, pero sobre todo en saber qué es lo que ellos realmente necesitan para poder mejorar su estado emocional y que este no afecte su vida laboral.

Según IHHP Research (2019), “80 % de las características definitorias de los líderes excepcionales y no excepcionales fueron los comportamientos de Inteligencia Emocional”.

A nivel mundial nos encontramos en constante cambio e incertidumbre, es de suma importancia mantener la calma, practicar la empatía y buscar la manera de que esta crisis afecte lo menos posible nuestro día a día. Actualmente la tecnología nos permite seguir conectados con el mundo exterior a pesar del distanciamiento social. (IDCONLINE, 2021).

A nivel nacional hemos visto que el tema de la inteligencia emocional y el desempeño son dos factores que toman más relación con el paso del tiempo y aún más fuerza a raíz de los cambios que se presentaron por el COVID 19 a nivel organizacional todos los colaboradores se tuvieron que adaptar a nuevas formas de trabajo.

El desempeño laboral de cada trabajador influye de forma cuantitativa y cualitativamente en una organización. Si bien depende en gran medida de las acciones de los empleados, la empresa puede hacer mucho para elevar este rendimiento. Según Sebastián Austin, mánager de BUK PERÚ, hay cinco estrategias para lograr un exitoso desempeño laboral en una organización, motivación, capacitar y educar colaboradores, objetivos y desafíos realistas, administración del tiempo y retroalimentación. (Diario Gestión, 2021).

Cada empresa ha implementado nuevas formas de controlar y hacer seguimiento del desempeño de los colaboradores, en la empresa *MARINASOL* ubicada en Tumbes, la mayoría de los colaboradores son operarios por ello es importante considerar el puesto de trabajo, funciones, salario, línea de carrera y cualquier otro que pueda servir de apoyo para evaluar la efectividad de la investigación.

## **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Marinasol SA, Lima 2022?

### **2.1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño profesional en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la comunicación asertiva en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la resolución de conflictos en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la resolución de problemas en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022?

## **2.1.3 Objetivos de investigación**

### **2.1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.

### **2.1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño profesional en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.
- Determinar la relación entre inteligencia emocional con la comunicación asertiva en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.

- Determinar la relación entre inteligencia emocional con la resolución de conflictos en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022
- Determinar la relación entre inteligencia emocional con la resolución de problemas en el área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.

## **2.1.4 Justificación de la investigación**

### **2.1.4.1 Justificación teórica**

El propósito de la investigación es encontrar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, puesto que según Salovey y Mayer (2012) señalan “Las emociones no solo son importantes, sino que resultan absolutamente necesarias para tomar decisiones correctas, para emprender la acción más adecuada a la hora de resolver problemas, para asimilar los cambios y para tener éxito”.

Actualmente las empresas peruanas se encuentran en la búsqueda de profesionales que tengan un IQ alto, así como con la experiencia laboral necesaria; sin embargo, brindan poca importancia al factor emocional incurriendo en presionar a los profesionales para que rindan más, sin preocuparse por brindar las herramientas adecuadas para ofrecer cierta estabilidad mental. Nuestro objetivo es investigar acerca de las habilidades de inteligencia emocional que poseen los colaboradores de Marinasol S.A. y cómo éstas los han influido al ejercer sus funciones en el trabajo, con la finalidad confirmar si realmente existe una relación entre este factor y su desempeño tal como señala nuestra hipótesis general.

Esta investigación servirá como apoyo para informar a las futuras generaciones sobre la importancia de mejorar habilidades blandas como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad,

debido a que todos estos factores forman parte de la dinámica cotidiana del ser humano y si se manejan correctamente, lograrán implementar un verdadero cambio en su vida personal y laboral.

#### **2.1.4.2 Justificación metodológica**

Es fundamental el desarrollo de este estudio, porque nos permite obtener resultados que nos servirán para constatar la hipótesis planteada en la investigación. Con ello determinar los objetivos a trazar para proponer cambios en el área de Administración y Recursos humanos, y de esta manera implementar capacitaciones y demás acciones que permitan desarrollar capacidades que permitan a los colaboradores potenciar sus habilidades propias que les servirá en el ámbito laboral y en su vida personal para resolver situaciones con un mejor resultado.

#### **2.1.4.3 Justificación práctica**

El proyecto tiene una justificación práctica ya que se busca que los resultados de la investigación sirvan para poder cambiar la realidad del área de recursos humanos y que proporcione solución a algunas necesidades específicas por parte de la empresa.

El hablar de Inteligencia emocional y demostrar el impacto que esta puede generar el desempeño laboral de los colaboradores como empresa los lleva a analizar qué acciones deben realizar para conocer, apoyar e impactar en los colaboradores, la finalidad es lograr retener al mejor talento, y que les permita seguir aprendiendo, desarrollándose y siempre respaldado por la empresa.

#### **2.1.5 Limitaciones de la investigación**

Uno de los factores que podría limitar la investigación es la veracidad de los datos, existe la probabilidad de que la población encuestada no responda las preguntas con la verdad porque tengan temor de ser

considerados trabajadores poco eficientes, y por este motivo el resultado de la encuesta muestra información tergiversada.

Otra limitación es que no se realizará un test de inteligencia emocional como se realizan en la actualidad o se indicará cuáles son los más confiables, puesto que ese estudio lo consideramos materia de otra investigación. Posiblemente al no ahondar mucho en ese punto es posible que esta propuesta de mejora pueda perder relevancia.

### **2.1.6 Viabilidad de la investigación**

Actualmente contamos con profesionales que preparan y capacitan a colaboradores para que puedan tener las capacidades de afrontar problemas, casuísticas, complejidades y trabajar en equipo en el ámbito laboral. Con ello, se va afianzando y potenciando la inteligencia emocional de un colaborador.

Por otro lado, hay psicólogos organizacionales que estudian e identifican a colaboradores que cuenten con una inteligencia emocional alta, que muchas veces son contratados por la empresa, para que puedan identificar a estas clases de colaboradores dentro de la empresa para ir formándonos para posiciones claves.

Por el lado económico está en condiciones de agregar este presupuesto y por ende es viable poder implementarlo en el área Administrativa y Recursos Humanos de la empresa Marinasol S.A.

Esta investigación es viable debido a que uno de los autores del presente trabajo, labora en la institución objeto de estudio, lo cual brinda una mayor accesibilidad a la muestra.

## CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes

#### 3.1.1 Antecedentes nacionales

Chaca (2021) en su tesis titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto en la escuela de posgrado Huancayo, 2021” para optar el grado académico de maestro en recursos humanos y gestión organizacional. Esta tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de las habilidades blandas y desempeño laboral, considerando que, al realizar el análisis de la problemática, conllevó a realizar el estudio con la finalidad de contribuir y determinar el nivel de significancia, tanto de habilidades blandas y desempeño laboral. En la investigación se empleó el método descriptivo-correlacional, para la recolección de datos se utilizó la encuesta a una muestra de 45 personas. Esta investigación concluyó que las habilidades blandas y el desempeño laboral influyen significativamente, es decir si las habilidades blandas aumentan esto mejora el desempeño laboral, también se comprobó que el género femenino representa el 73% y tiene una competencia más a diferencia del masculino, que es la intuición.

LOS EMPLEOS DEL FUTURO, EL FUTURO DE LOS EMPLEADOS (2017) El instituto nacional de educación tecnológica dependiente del ministerio de educación de la nación (INET), llevó a cabo en 2016 una encuesta a 897 empresas del todo el país perteneciente a 11 rubros diferentes con 5 o más empleados. Dentro de las habilidades blandas las denominadas “críticas” son aquéllas catalogadas por las empresas de mayor relevancia en 2020. De acuerdo con una encuesta llevada a cabo por el INET, las habilidades “blandas” que serán más demandadas hacia 2020 por las empresas de la Región Centro de Argentina incluyen el trabajo en equipo, el manejo de herramientas digitales y el conocimiento de normas y reglamentos; mientras que las

habilidades duras incorporan el diseño, la informática y programación, así como el control de calidad.

Arévalo (2017) en su investigación de título: “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”. Cuyo objetivo fue establecer la relación de la inteligencia intrapersonal e interpersonal y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, 2017.

En cuanto a la metodología utilizada se usó un método hipotético deductivo a una población compuesta por 160 estudiantes de la facultad de educación de la universidad San Marcos. Se usó el método no probabilístico por conveniencia. Los resultados mostraron que: el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación entre 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 de Lima, 2017.

Atuncar (2017) en su investigación de título: “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”. Cuyo objetivo fue identificar la relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en el personal de dicha entidad. En cuanto a la metodología utilizada se usó un método hipotético deductivo a una población compuesta por el Personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del Instituto de salud del niño San Borja, conformado por 25 enfermeras. Se usó el método no probabilístico por conveniencia. Los resultados mostraron que: No se encontró relación significativa entre las variables de estudio. El 48% de las enfermeras tienen una comunicación asertiva y el

52% no la tienen; además, el 56% tienen una inadecuada relación interpersonal y el 44%, una adecuada relación interpersonal. No hay Relación de las variables

### **3.1.2 Antecedentes internacionales**

Madariaga (2016) en su investigación de título: Organizacional y el impacto emocional que genera en los colaboradores de Dupont Chile. Cuyo objetivo fue: conocer el impacto del proceso de cambio organizacional sobre las emociones de los colaboradores dentro de DuPont Chile. En cuanto a la metodología utilizada se usó un método cualitativo a través de entrevistas individuales, personales, directas y semiestructuradas, en las cuales se recurre a pautas de entrevistas y literatura no técnica, diarios, documentos internos, comunicados oficiales, etc; para complementar las entrevistas a una muestra de ocho personas, las que corresponden al 19% de la dotación actual de DuPont Chile. Los resultados mostraron que: Se ha generado mediante un proceso de cambio, un fuerte impacto emocional en los colaboradores de DuPont Chile, lo que finalmente en consecuencia afecta el desarrollo del proceso mismo y, por ende, en un futuro, la productividad de la empresa. Ocuparse de pensar y abordar estos procesos de manera intencionada, respetuosa y cuidadosa, ayudará de manera muy significativa a la aceptación de la nueva situación, a disminuir las resistencias y a encaminar los estados emocionales presentados hacia emociones positivas que faciliten el proceso.

Pereira (2012) en su investigación de título: “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). Cuyo objetivo fue: Establecer la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango. En cuanto a la metodología utilizada se usó un método estadístico elegido en tabulación

de datos para su posterior realización e interpretación. A una población compuesta por: Trabajadores que laboran en la empresa comprendidos entre las edades de 18 y 69 de edad, con un estatus social medio y son la fuente principal de ingresos de sus hogares ya que en su mayoría son de sexo masculino. Una muestra de: 36 personas de sexo masculino y femenino que conforman el personal administrativo y operativo que equivalen al 100% de los trabajadores de Servipuertas S.A. de la Ciudad de Quetzaltenango. Los resultados mostraron que: En relación con la aplicación del test de Inteligencia Emocional (T.I.E.-G) en la sumatoria se alcanza un gran total que es cotejado con la tabla de percentiles, cada resultado se ubica en uno de los cinco niveles que mientras más alto sea el puntaje, mayor es el nivel. El nivel más alto nos indicará que la persona maneja un mejor control emocional y por el contrario, un nivel inferior permite percibir, descontrol en las reacciones emotivas. Esos niveles de interpretación son: vulnerable extremo, vulnerable, diestro, óptimo y control extremo. Por otro lado, para la evaluación de desempeño elaborada bajo el método de escalas gráficas, se indica que a más alto es el puntaje, mayor es el nivel de desempeño; los niveles de interpretación son desempeño deficiente, debe mejorar, llena las expectativas establecidas, muy bueno y excelente.

Herrera (2015) en su investigación de título: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco”. Cuyo objetivo fue: Identificar si la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. En cuanto a la metodología utilizada se usó un método de recopilación de datos con respecto a la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral. A una población compuesta por 93 trabajadores encuestados del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, de los cuales 55 son mujeres y 33 son hombres, con una media de 1.41, siendo el género femenino el que presenta mayor

frecuencia y una desviación estándar ( $\delta=.494$ ). Los resultados mostraron que: Existe correlación positiva, ya que del total de inteligencia emocional y el total de desempeño laboral mostraron un resultado significativo, comprobando la hipótesis que si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. La correlación entre los factores de competencia personal de regulación, social de reconocimiento y el factor de competencia social de regulación con el total de desempeño laboral; muestra una relación significativa, siendo el factor competencia personal la que mostró una correlación inversa.

### **3.2 Marco teórico**

#### **3.2.1 Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es el principal objeto de estudio en la actualidad en el área de las habilidades blandas. La inteligencia emocional es tan importante como el coeficiente intelectual para lograr el éxito profesional y personal. Este cuenta con cinco aspectos importantes: a) Conciencia de uno mismo: Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones. b) Autorregulación: Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. c) Motivación: Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos. d) Empatía: Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. e) Habilidades sociales: Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás. (Goleman, 2017). Aplicado al ambiente laboral, Goleman indica que las competencias emocionales resultan cada vez más decisivas para alcanzar la excelencia en cualquier trabajo y en cualquier país del mundo.

Como se citó en Estrada et al, (2016), los autores Mayer y Salovey (2004) consideran que la Inteligencia emocional se expresa a través de cuatro habilidades principales:

- a) Percepción emocional: Es la capacidad para distinguir tanto los propios sentimientos como los de los demás, e identificar las emociones. Implica la destreza para descifrar la comunicación verbal

y no verbal encontrando su significado emocional. b) Facilitación emocional: Implica la habilidad de tomar en cuenta los sentimientos en nuestros pensamientos y formas de solucionar conflictos. Por tanto, parte de la noción de que nuestras emociones influyen en nuestros razonamientos y en la toma de decisiones. c) Comprensión emocional: Se trata de la destreza para intuir las causas que generan un determinado estado anímico como primera fase para mantener un control sobre el mismo. A su vez, esta comprensión emocional permite reconocer cómo una combinación de múltiples emociones da lugar a emociones más complejas; d) Regulación emocional: Se trata de la capacidad para manejar y dirigir de forma apropiada las emociones propias y ajenas. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento. Los sujetos con alta inteligencia emocional pueden hacer modificaciones sobre su conducta ejerciendo influencia sobre el comportamiento de los otros. (p.65)

Ambas teorías poseen puntos en común que son de gran utilidad para contribuir en las diversas actividades que realizan los colaboradores de la empresa Marinasol, si estas herramientas son correctamente gestionadas.

Actualmente la organización se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo que al incrementar sus procesos de forma no ordenada, puede llegar a generar diversas situaciones que requieran de un alto control emocional y una capacidad de adaptación adecuada. Con la finalidad de realizar el análisis, el presente trabajo tendrá como base la teoría de Daniel Goleman por lo que a continuación se describen las dimensiones de la inteligencia emocional.

### **Autoconciencia**

Las personas cuando manejan un nivel alto de Autoconciencia se dan cuenta que siempre hay una mejor forma de poder actuar sobre un problema para

poder salir adelante, ya que manejan la capacidad de actuar de manera consciente sobre una determinada situación que se pueda presentar día tras día. Estas habilidades son aprendidas en el momento en que las personas reconocen y entienden sus propios sentimientos, las cuales se dan por sus creencias, pensamientos, comportamientos y educación. Con ello, les permite tener la capacidad de reflexionar sobre los pensamientos generados en sus estados de ánimos, para tomar una decisión (Fulquez, 2010).

La Autoconciencia es una competencia personal que establece la forma en la cual una persona se relaciona consigo mismo, y a la vez se encuentra influida por el factor social. Donde también se relacionan todas las experiencias personales vividas, vistas, observadas o imaginadas que la persona integrará en el marco de sus conocimientos previos y acumulara posiciones propias, que le ayudarán a interpretar de memoria personal e influirán en sus emociones. Por otro lado, distingue dos procesos: uno, que se ocupa del reconocimiento de los estímulos del entorno y las expresiones que estos producen en el sujeto, donde también se necesita que se pueda autoevaluarse sobre sí mismo, para ir mejorando su introspección en el que también se examine internamente la atención al propio cuerpo. Y el otro proceso se trata de racionalizar estas expresiones emocionales, comprenderlas y consiste en distinguir entre pensamientos, acciones y emociones (Goleman, 2017).

Se puede observar que hay una cierta correlación con lo mencionado por los autores, al momento que plantean que la autoconciencia se establece de los conocimientos, aprendizajes y experiencias recibidas en nuestro entorno familiar y social, que nos permite tomar una mejor decisión sobre alguna determinada situación que se pueda dar en el día a día. Como también señalan que es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que surge, donde es tomado como una competencia personal donde la persona se relaciona consigo mismo. Con ello, podemos determinar que es una de las principales habilidades de la Inteligencia Emocional, ya

que el sentido propio del valor y capacidad, resaltan propiamente en una persona cuando maneja o desarrolla esta habilidad.

### **Autorregulación**

De acuerdo con el tema presente, indica que “puede concebirse como un constructo heterogéneo, que vincula diversos procesos implicados en nuestro propio autogobierno y que pueden ayudarnos a comprender de qué depende que algunas personas aprendan de forma comprometida, activa y autónoma” (Trías, 2017, p. 257), en consecuencia, entendemos que se trata de una capacidad limitativa y comprobadora de información atendida en periodos cortos para el enriquecimiento personal.

La capacidad de la Autorregulación permite a los individuos a formular observaciones de sus actividades y trabajos de manera diaria, semanal o acorde al mejor plazo que decidan adoptar, con ello, buscan reflexionar de acuerdo a los conocimientos, experiencias y otros valores que han aprendido en ese periodo, para poder, como menciona Trías, comprender su propio aprendizaje continuo y mejoras que han obtenido de ello, a través de un trabajo personal a la par de habilidades metacognitivas que han sido identificadas por autores, los cuales señalan que “De otro lado, la regulación sobre la cognición se relaciona con el conocimiento procedimental, es decir, con las estrategias metacognitivas de control (Metacognitive skills) (planificación, monitorización y evaluación) en el uso de una determinada estrategia en la resolución de problemas”. (Saiz-Manzanares & Pérez, 2011)

Mediante ello, se puede entender que es un procedimiento que requiere de habilidades cognitivas las cuales permiten mejorar el desarrollo personal de un individuo, en el presente trabajo, tiene relación debido a que es una habilidad vinculada a los trabajadores, quienes ante situaciones de conflictos o crisis laborales presentadas por situaciones imprevistas, pueden reaccionar de una manera calmada y controlada, no obstante, cabe resaltar que existen también casos de trabajadores los cuales no practican muchas veces estos autoanálisis, lo cual convendría en algunos casos como

reacciones desmesuradas y problemáticas, con lo cual, se trata de que cada trabajador realice una auto regulación y repase las habilidades metacognitivas de planificación, monitorización y evaluación para arribar en un mejor análisis, como consecuencia, controlaría mejor sus emociones y funciones laborales dentro de la empresa.

Del mismo modo, se observa que el incumplimiento de la Autorregulación puede causar como se indica: “la baja autorregulación se relaciona con un apoyo externo insuficiente y con un uso limitado de las estrategias de aprendizaje” (Saiz-Manzanares & Pérez, 2011, p. 17), con lo cual, se dificulta el desarrollo del trabajador al no presentarse un avance luego de un periodo de actividades.

### **Motivación**

Chiavenato (2009) indica que:

La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. El concepto de motivación está íntimamente relacionado con el comportamiento y el desempeño de las personas. (p. 235)

Existe una enorme variedad de motivaciones por el cual un trabajador se pueda sentir motivado, el reconocimiento de sus jefes, el económico y el profesional, de igual modo las necesidades y comportamiento de cada persona van cambiando, lo que significa que lo que el día de hoy te motiva no necesariamente te motivará el día de mañana.

Newstrom (2011) manifiesta que:

La motivación es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona, y los empleados tienen un interés vital en la dirección y enfoque de la conducta, nivel del esfuerzo y persistencia de la conducta (p.107).

Cada colaborador conoce sus metas, objetivos y el camino que tiene que trazar para poder lograr todo lo que se propone, de la mano con esto se encuentra la conducta y motivación le ponen a cada acción que realizan, y cómo este esfuerzo puede influir dentro de su desempeño laboral.

De acuerdo con Ricky W. Griffin (2017):

Podemos comenzar a entender lo que es la motivación si observamos las conductas orientadas. El comportamiento motivado comienza cuando una persona tiene una o más necesidades importantes, aunque las necesidades que han sido satisfechas también pueden motivar el comportamiento, las necesidades no satisfechas suelen generar sentimientos y cambios conductuales más intensos. Por ejemplo, si la persona debe alcanzar el estándar de vida que desea, esta necesidad insatisfecha puede estimular su comportamiento. (p.171)

Por ello podemos interpretar que la motivación es dinámica, está en continuo movimiento, hay días en los que se puede notar mucha energía para luchar por algo y en otros en los que cuesta mucho arrancar y empezar o en el mismo caso motivar a todos aquellos que nos rodean.

### **Habilidad social**

Caballo (1993) define a las habilidades sociales como:

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p. 6)

Podemos detallar que las habilidades sociales o HHSS corresponden al grupo de acciones interpersonales que realiza una persona como medida de expresión y recepción de mensajes, comunicaciones, opiniones y otras

formas de comunicación que entabla con una o más personas con diferentes fines.

Asimismo, corresponden a capacidades que son aprendidas y de las cuales nos permiten adaptarnos a la mayoría de las situaciones que se nos presentan al día, en ese sentido, podemos señalar que es producto de varios factores, entre ellos la autoconciencia, la autorregulación y la motivación que nos impulsan a lograr relaciones estables y fuertes capaces de ser recíprocas. Como se citó en Moreno (2018), Betina y Contini de González (2009) añaden al respecto de lo explico lo siguiente:

Diversos estudios explican que las HHSS repercuten en la autoestima, en la adquisición de roles, en la autorregulación de las conductas y en el rendimiento académico entre otros factores, a través de todas las etapas de la vida. Además, estas habilidades son consideradas un recurso primordial de protección y promoción de la salud porque las conductas de interacción social facilitan la adaptación, la aceptación de los demás, los refuerzos positivos y el sentimiento de bienestar consigo mismo. (p. 10)

Por ende, podemos interpretar a las habilidades sociales a raíz de lo compartido, como un proceso continuo que se modifica dependiendo de cada situación en particular y que además, se sostiene de las habilidades antes referidas sirven para un refuerzo positivo y una respuesta que señala que la persona va medrando sus conductas, que le sirven no solo para una comunicación sencilla sino para aquellas con fines personales como enlaces, trabajos, recopilación de datos y la suficiente inteligencia para la resolución de problemas mediante una respuesta inmediata.

### **Empatía**

El término empatía se refiere a la habilidad para entender las experiencias y los sentimientos de otra persona.

Martínez- Otero (2011) define la empatía como:

El reconocimiento cognitivo y afectivo del estado de ánimo de una persona por parte de otra, cualidad de gran trascendencia en las relaciones humanas, cuyas implicaciones se dejan sentir en todos los ámbitos: familia, escuela, trabajo y sociedad. Asimismo, resalta que la empatía es el punto de partida de las relaciones sociales positivas.

La escucha activa es uno de los factores fundamentales de la empatía y resulta esencial para el éxito en el mundo laboral. Según una investigación realizada por el departamento de trabajo de los EEUU el 22% del tiempo que invertimos en la comunicación está consagrado en leer y escribir, el 23% a hablar y el 55% a escuchar. Las personas que no pueden o no quieren escuchar suelen ser consideradas como indiferentes o poco respetuosos, lo cual, a su vez, provoca en los demás una pobre predisposición a la comunicación. (p2)

La empatía y la escucha activa son dos comportamientos importantes dentro de la relación laboral en el día a día, ambas nos pueden permitir tener mejor comunicación, entendimiento y afrontar cualquier tipo de eventualidad que se presente en el camino, como seres humanos estamos acostumbrados a reaccionar siempre a favor nuestro, pero es importante detenernos también a pensar en cómo nos comportamos con los demás y como también nos gustaría que se comporten con nosotros.

Chiavenato (2019) menciona:

La empatía implica que la información debe estar más orientada hacia el destinatario que hacia el emisor y exige que los comunicadores se pongan en el lugar de los destinatarios para darse una idea de cómo será decodificado el mensaje. La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona y adoptar sus puntos de vista y sus emociones. También puede reducir muchas barreras para la comunicación. (p. 324)

En una organización es necesario mantener un cierto nivel de empatía al encontrarnos en un entorno que alberga personas con diferentes maneras de pensar que pueden ser producto de sus propias condiciones de género, religión, orientación sexual, entre otros. En el caso de que dos personas emitan puntos de vista con poca asertividad, sin considerar los sentimientos de la otra persona puede crear un ambiente laboral hostil que es justamente lo que buscamos evitar.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de lograr los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2009, p. 359), con lo cual, vemos influencias de los puntos previamente explicados en el desenvolvimiento de un trabajador en un espacio de aprendizaje para cumplir tareas.

Además de lo aportado, cada organización solicita profesionales que ofrezcan un nivel de desempeño por encima del promedio, en esa línea nuestra hipótesis requiere confirmar si realmente existen factores emocionales que pueden mejorar o perjudicar ese desempeño.

La evaluación de desempeño depende de las labores designadas o trabajos encargados por terceros, inclusive funciones en grupo son parte esencial para evaluar el desempeño laboral de un trabajador, empleado e inclusive gerente de una empresa, puesto que todos forman parte de los recursos que una organización puede utilizar para realizar sus operaciones.

“El empleado debe ser considerado como un miembro vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada” (Marrugo & Figueroa, 2015).

Por consiguiente, podemos ver al desempeño laboral y la estrecha relación que tiene con la contratación de empleados como una relación benéfica,

donde los primeros se caracterizan por un desenvolvimiento eficiente mediante la puesta en práctica de sus capacidades previas y serán las empresas quienes obtengan los beneficios laborales al elevar la producción mediante un desarrollo eficiente de un trabajador entrenado.

### **Desempeño profesional**

Para que una persona pueda alcanzar un desempeño profesional, debe manejar su autorregulación, Autoconciencia, Empatía y Capacidad Social que le permitirá asumir sus propias responsabilidades, comprometiéndose consigo mismo. Siendo consciente de sus propios estados de ánimos, impulso y recursos, Donde estas capacidades los ayuda a medir constantemente sobre la posición que vienen desarrollando. Es por ello, que está considerada como una de las virtudes de la inteligencia emocional, que define al líder de un equipo de trabajo, por ende, el impacto de su estado emocional que pueda transmitir hacia los demás tiene que ser el mejor, ya que todos están atentos al humor del líder y se amoldan a él, por lo cual las oscilaciones en los estados anímicos se ven reflejadas en los niveles de capacidad cognitivas, técnicas y emocionales (Goleman, 2017).

Abordar hoy en día el desempeño profesional de las personas tendríamos que ponernos en contexto el progreso científico, la ingeniería y la tecnología en la actualidad, en todos los sectores de la economía y de la sociedad. Donde los obliga a estar en constante aprendizaje y aumentar la adquisición de nuevos conocimientos, como también el desarrollo de habilidades y valores que permiten a la persona ejercer con éxito el profesionalismo dentro y fuera de la empresa, y alcanzar los objetivos que le confiere la sociedad (Pérez y Hernández, 2016).

Estos resultados concuerdan parcialmente con lo señalado por los autores no necesariamente una persona que tenga un alto grado de coeficiente intelectual, pueda manejar un equipo de alto rendimiento dentro de la organización o ser un líder Afiliativo, por lo contrario, para tener un buen Desempeño profesional tienes que estar en constante aprendizaje y

adaptándose a nuevos conocimientos para poder brindar siempre lo mejor de uno mismo, donde estarían influyendo las habilidades de la persona, Valores y la autorregulación.

### **Comunicación asertiva**

Se define comunicación como “El proceso en virtud del cual los miembros de una organización transmiten información e interpretan su significado” (Chiavenato, 2009, p.50).

Por otro lado, según lo que indica la RAE podemos definir a la asertividad como una expresión de ideas de manera firme.

Bajo esta premisa se interpreta a la comunicación asertiva como una forma de expresar ideas, pensamientos, sentimientos entre otros de una manera entendible sin emitir juicios o intentar convencer a la otra persona.

Por lo tanto, cuando hablamos de comunicación asertiva requiere expresar nuestras ideas de la mejor manera posible, considerando no vulnerar sus derechos mientras se expresa esta opinión, tal como indica Risso (2017):

Decimos que una persona es asertiva cuando es capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como por ejemplo decir no, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como hace el sumiso, y sin violar los derechos de los demás, como hace el agresivo (p.3).

Muchas veces los colaboradores pueden entender una expresión que dio un líder como una posible amenaza, cuándo en realidad el objetivo del líder era motivar a su personal, es por ello que la comunicación asertiva cobra relativa importancia dentro de la comunicación en un entorno laboral. Bajo esta premisa es importante que dentro de la interacción entre los miembros de la empresa Marinasol, el mensaje sea claro y no dé lugar a diversas interpretaciones.

### **Resolución de conflictos**

Dentro de la definición de un conflicto, Munduade y Martínez (2004) citado por Parga (2016) indica lo siguiente:

Dos personas o una persona y un grupo están en conflicto cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte. Según esta definición, el conflicto nace desde una experiencia subjetiva, además implica que el conflicto no tiene por qué tener una base objetiva, lo que otros autores entienden como problema. De hecho, esta definición indica que es tanto intrapersonal como social porque se hallan implicadas otras personas y otros grupos (p.116)

El ser humano es emocional y llega a experimentar sentimientos como la frustración y emociones como la ira dentro de una situación de conflicto, tal como declaran los autores, se trata de una experiencia subjetiva; sin embargo, dentro del entorno laboral mantener conflictos constantemente podría generar una convivencia hostil.

A su vez este autor nos comenta que el mundo se encuentra en constante transformación por lo que existen fusiones y adquisiciones entre las empresas, situación que definitivamente creará un entorno que coexista en conflicto (Parga, 2016).

La RAE indica que un conflicto significa un enfrentamiento, lucha o pelea y también como coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

(Marín, 2019) indica lo siguiente:

Existen ciertas características para definir un conflicto cómo tal y éstas son: a) la presencia de dos o más sujetos; b) la intencionalidad de cada parte de causar daño a su opuesto; c) la hostilidad o el interés de confrontar al otro; d) los intereses antagónicos o la contraposición de los intereses de las partes; e) el proceso o la suma de las diferencias, actos y desavenencias que aunadas crean el conflicto f) el carácter permanente o la prolongación del conflicto en el tiempo (p.10) .

Considerando que en la actualidad el mundo enfrenta un cambio en las tendencias y creencias, generando diversas maneras de pensar, se puede entender que el conflicto es inevitable, tal como lo expresa el autor el conflicto se determina cómo tal cuando es prolongado en el tiempo, por lo que resulta importante evitar convivir en permanente conflicto.

Según Carneiro (2007) citado en Parga (2016), los pasos para analizar un conflicto son:

1. Resulta fundamental conocer la razón del conflicto. Saber cuál ha sido el motivo que ha provocado la situación conflictiva.
2. Es preciso estar seguro de las causas: En la medida de lo posible, no tener una única fuente de información.
- 3) Muchos conflictos son tomas de postura ante los demás, deseos de tener razón a toda costa o de hacer prevalecer las opiniones y pareceres propios.
4. Determinar las implicaciones externas. Resulta fundamental saber el grado de conocimiento que existe sobre la situación conflictiva por parte del entorno más inmediato. Sobre todo en equipos de trabajo, donde el último en enterarse es quien ha de intervenir al final para encauzar la solución.
5. Sopesar la idoneidad de afrontar el conflicto. Una vez que se tiene la mayor cantidad de información posible, hay que decidir si se interviene o no en el conflicto (p104).

La presente investigación pretende demostrar que las emociones negativas podrían interferir en una correcta resolución de conflictos, teniendo en consideración que dentro del entorno laboral es una constante, puesto que pueden existir discrepancias para tomar una decisión importante o ante un evento adverso.

### **Resolución de problemas**

(Romero, 2020, p.113) define un problema como “una situación o materia que se considera perjudicial y que debe ser superada. Un problema también

se puede referir como el factor que no es satisfactorio y que causa dificultades en el día a día de las personas”.

Según (Romero, 2020) el análisis de un problema se divide los siguientes pasos a) Comprender el problema: indica que es necesario reconocer el problema y entender su envergadura; b) Dividir el problema en partes más pequeñas: se aconseja dividirlo en partes manejables y resolverlo paso a paso; c) Definir los objetivos de un problema: busca definir los propósitos del problema y el resultado esperado después de eso; d) Decidir cómo medir el progreso hacia los objetivos del problema: los factores incluyen cuál es el punto de partida del problema, cuánto ha avanzado uno hacia el logro del objetivo y cómo sabrá uno que ha cumplido el objetivo y ha terminado con el problema.

(Unicef, 2020) define la habilidad de resolución de problemas como:

La capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución. Es una habilidad cognitiva, flexible y adaptativa que indica apertura, curiosidad y pensamiento divergente, a partir de la observación y reconocimiento preciso del entorno. Estas actitudes conducen a la autoeficacia y al empoderamiento, lo que permite que las personas resuelvan problemas mediante el pensamiento crítico y la toma de decisiones.

Dentro de la coyuntura actual se pueden presentar un sinnúmero de problemas cuya resolución quedará a cargo de un responsable y un equipo quienes deben determinar las mejores acciones para resolverlos de manera eficiente, para ello será necesario que además de contar con experiencia profesional, el colaborador tenga criterio, pensamiento crítico y las aptitudes necesarias

García (1994) indica que:

En la resolución de un problema, el sujeto aplica un esquema del que ya dispone, pero si la situación no es semejante a otra que ya ha resuelto, tiene que construir una nueva solución, con lo cual se modifican los esquemas, o se combinan varios de ellos. Estas ideas son fundamentadas en la teoría piagetiana con los siguientes criterios explicativos: la acomodación y la asimilación, los cuales se refieren a un desarrollo del conocimiento como proceso adaptativo (p.3).

Según lo expresado, podemos inferir que la forma en la que cada persona resuelve un problema varía acorde a su esquema de aprendizaje; sin embargo, es posible que diversos factores puedan influir en su correcto proceso o en el tiempo de ejecución. Lo que se busca con este indicador es determinar si las emociones negativas, tergiversan el proceso normal de resolución de un problema y si los colaboradores de Marinasol S.A. enfrentan frecuentemente estas situaciones.

### **3.3 Definición de términos básicos**

**Inteligencia emocional:** Se define como un conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida, donde destaca la empatía, la motivación de uno mismo, el autocontrol, el entusiasmo y el manejo de emociones.

La inteligencia emocional supone la habilidad para percibir, evaluar y expresar con precisión las emociones, la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento, la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones a fin de promover el crecimiento emocional e intelectual.

Por otro lado, Goleman (2017) afirma que la inteligencia emocional es un factor importante para el éxito académico, laboral y para la vida cotidiana en general. Promover una manera inteligente de sentir, gerenciar las emociones y conjugarlas con la cognición, propicia una mejor adaptación al medio

**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.

Según Robbins (2004) el desempeño laboral es una herramienta que estudia los comportamientos y competencias, cuyos resultados fueron alcanzados en un determinado puesto, para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal. Las evaluaciones de desempeño sirven como técnica para validar los programas de selección, capacitación y desarrollo. Del mismo modo, se determina la eficacia de los programas de capacitación y desarrollo evaluando el desempeño de los empleados participantes (p.499).

## **CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas**

#### **4.1.1 Hipótesis principal**

La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.

#### **4.1.2 Hipótesis derivadas**

- La inteligencia emocional influye en el desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.
- La inteligencia emocional influye en la comunicación asertiva de los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol, Lima 2022.
- La inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol Lima,2022.

- La inteligencia emocional influye en la resolución de problemas en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol Lima,2022.

## 4.2 Operacionalización de variables

### **Variable Independiente: Inteligencia Emocional**

La variable de inteligencia emocional implica el desenvolvimiento que tiene cada individuo para poder tener éxito en diferentes campos, principalmente nos enfocamos en el que relacionamos después del análisis al coeficiente intelectual, nos referimos de este modo a la aptitud profesional y el desarrollo personal. Está conformada por cinco dimensiones:

1. Conciencia de uno mismo
2. Autorregulación
3. Motivación
4. Empatía
5. Habilidades sociales

### **Variable Dependiente: Desempeño Laboral**

Se puede desarrollar la variable de Desempeño Laboral en la medida que implique el trabajo profesional que realiza cada trabajador desde el momento que es incorporado en sus funciones dentro de la empresa, hasta pasar a evaluar su desempeño personal, en grupos, ante situaciones de riesgo y demás, siempre y cuando esté comprometido con su labor y sus responsabilidades. Siendo así, esta variable ayuda a medir el constante desarrollo del individuo y sus capacidades involucradas. Conformada por 4 dimensiones:

- Desempeño profesional
- Comunicación asertiva
- Resolución de conflictos
- Resolución de problemas



### 4.2.1 Operacionalización de variables

Tabla N°1 Operacionalización de la variable 1

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 autodominio		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	Cuestionario I
				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	

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño metodológico

**Tipo:** Aplicada, debido a que se busca mejorar un modelo empresarial que en la actualidad no le brinda mucha importancia a la parte psicológica emocional del factor humano que participa activamente en la organización. Las innovaciones presentadas pretenden resolver problemas internos usuales, mediante una mejora en la gestión emocional de cada colaborador.

**Enfoque:** El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que utiliza datos estadísticos. Este enfoque trabaja sobre la base de una revisión de literatura que apunta al tema y da como conclusión un marco teórico orientador de la investigación. Estas recolecciones de datos derivan las hipótesis que serán sometidas a prueba para probar la veracidad del estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010), apuntan a si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con éstas, se aporta evidencia en su favor.

**Diseño:** Se considera al presente trabajo como diseño descriptivo porque actualmente existen investigaciones del tema inteligencia emocional, por lo tanto, la bibliografía podría coincidir con otros estudios realizados previamente y que servirán como base teórica para la presentación.

**Nivel:** La investigación es correlacional debido a que la información recolectada busca encontrar una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de Marinasol S.A. La utilidad principal de los estudios correlacionales es intentar predecir la repercusión del comportamiento de una variable sobre otra variable.

### 5.2 Diseño muestral

Para fines de nuestra investigación se ha utilizado el método no probabilístico por conveniencia, la población estuvo conformada por todos

los colaboradores de la empresa Marinasol, los cuales serán sometidos a la estadística para la elección de la muestra del estudio.

### **5.3 Población**

En esta ocasión, se ha determinado estudiar al grupo de trabajadores que forman parte de la empresa Marinasol S.A., la cual cuenta con las áreas de producción (1110 personas), sistemas integrados de gestión (50 personas), administrativa (38 personas), desde el año 2016, que es la época donde comenzó con su nueva imagen corporativa, hasta el año presente de 2022. El total de trabajadores son 1208 con un rango de edades de 21 a 65 años, puesto que la mayoría de estos empleados son personas contratadas con cierta experiencia para realizar sus labores dentro de la empresa. Asimismo, nuestro estudio tiene la opinión del personal administrativo de la compañía.

### **5.4 Muestra**

Para fines de nuestra investigación se ha utilizado el método no probabilístico por conveniencia, seleccionando al área de administración que tienen 38 personas dentro del departamento y nos pueden brindar con mayor facilidad la información requerida además de contar con mejores herramientas de comunicación para responder las preguntas realizadas en nuestro instrumento.

### **5.5 Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el formulario proveído por el navegador Google que se compartió al personal laboral de la empresa Marinasol S.A. A través de su colaboración en el cuestionario desarrollado en 18 preguntas, de las cuales contienen 5 opciones para marcar y se encuentra habilitado la selección de una de estas como su respuesta definitiva. Además, se puede proveer los resultados que servirán para ser evaluados posteriormente.

Mediante el cuestionario, obtendremos respuestas de los trabajadores de manera objetiva y evaluaremos las relaciones sociales que tienen entre sus compañeros, pensamientos, sentimientos y respuestas que tienen para sí mismos, a partir de sus experiencias dentro de la empresa y actividades que vienen realizando.

## 5.6. Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Después de obtener los resultados verificados del cuestionario desarrollado por los trabajadores de Marinasol S.A., pasamos a realizar la distribución de respuestas con el objetivo de obtener los resultados que mostramos en el siguiente punto desarrollado. De igual manera, evaluamos la información recopilada mediante el Excel, el cual tiene desarrollados los indicadores esenciales para comprobar nuestra hipótesis de la investigación.

## 5.7. Resultados

### 5.7.1. Análisis descriptivo

Tabla N°2 ¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar en situación difícil dentro de su entorno laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	2	5,3	5,3	5,3
	Frecuentemente	1	2,6	2,6	7,9
	Ocasionalmente	4	10,5	10,5	18,4
	Raramente	20	52,6	52,6	71,1
	Nunca	11	28,9	28,9	100,0
	Total		38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

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

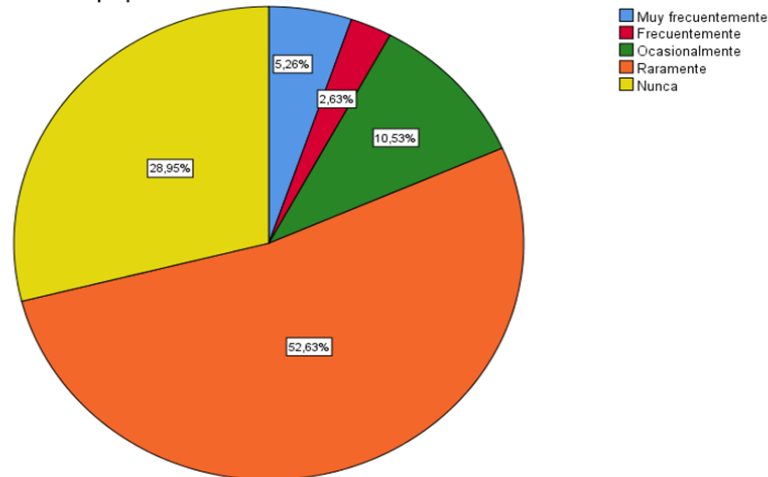


Gráfico N°1

Nota: Elaboración propia

Respecto a la primera cuestión sobre el reconocimiento de las emociones ante situaciones difíciles de actuar dentro del entorno laboral tenemos que la respuesta dominante ha sido “raramente” con un 52.6%, seguida de “nunca” con un 28.9%, por lo que podemos entender que los empleados de Marinasol S.A. no analizan totalmente sus emociones en todas las labores que realizan, siendo más predominante la ejecución de las actividades que son repartidas, antes que la reflexión sobre lo que sienten y piensan en el momento previo a una situación complicada que se les pueda presentar.

Por lo que se puede determinar que hay una mayor concentración en el trabajo y menos en el aspecto intrapersonal de cada trabajador, siendo así que la autoevaluación emocional de cada persona no va dirigida al control sus sentimientos y más bien, no se toman en consideración para una mayor eficacia, sino sólo a las labores realizadas.

Por otro lado, tenemos a unos pocos trabajadores que toman en consideración sus sentimientos, teniendo un promedio de 4 a 1 que han respondido desde “ocasionalmente” hasta – “Muy Frecuente”, con un 10.5% y un 5-3% respectivamente; siendo un aspecto que podemos reforzar para la empresa siempre y cuando se explique a los empleados que es una labor esencial para la autorregulación de cada uno.

Tabla N°3 ¿Considera que sus sentimientos son usualmente positivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	11	28,9	28,9	28,9
	Frecuentemente	15	39,5	39,5	68,4
	Ocasionalmente	10	26,3	26,3	94,7
	Raramente	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

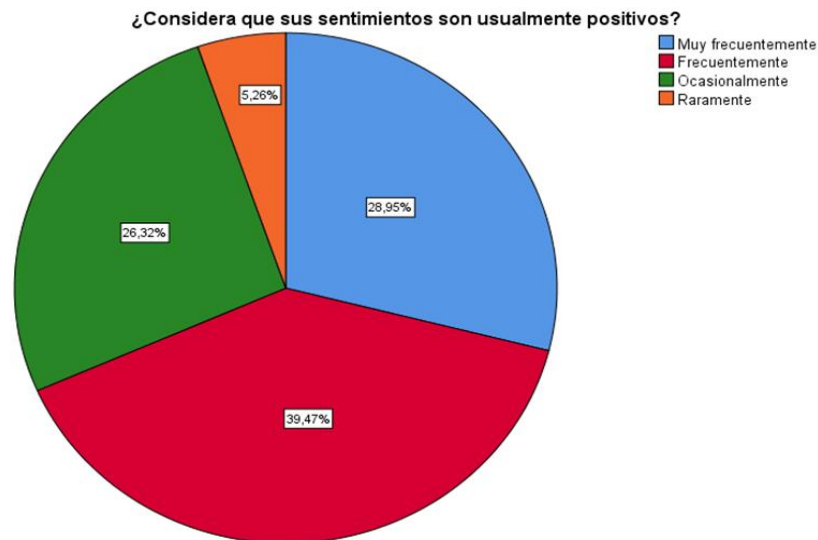


Gráfico N°2

Nota: Elaboración propia

La segunda pregunta trata sobre los sentimientos positivos, podemos acordar que una gran cantidad de empleados se sienten más conforme en la selección de respuestas como “frecuentemente”, “muy frecuente” y “ocasionalmente”, en un orden de mayor respuesta a menor, mediante ello, podemos inferir que la empresa goza de un ambiente laboral positivo para que los empleados se sientan tranquilos desarrollando sus labores. Así mismo, los porcentajes de estas frecuencias indican porcentajes de 28.95%, 39.47% y 26.3% respectivamente, lo que nos indica que existe una predominancia en los sentimientos positivos de los trabajadores.

**Tabla N°4 ¿Opina que su nivel de estrés se eleva ante una situación de conflicto?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy frecuentemente	2	5,3	5,3	5,3
Frecuentemente	4	10,5	10,5	15,8
Ocasionalmente	12	31,6	31,6	47,4
Raramente	14	36,8	36,8	84,2
Nunca	6	15,8	15,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

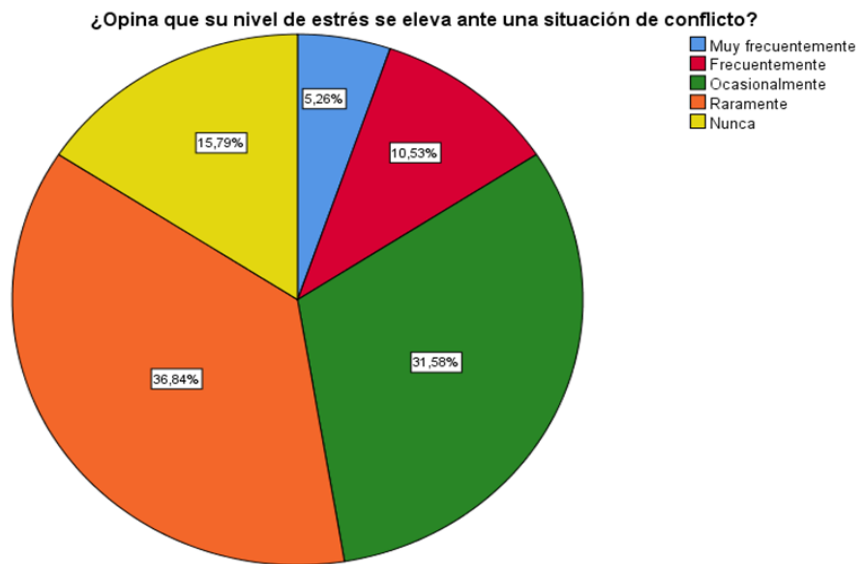


Gráfico N°3

Nota: Elaboración propia

La tercera incógnita sobre la elevación de los niveles de estrés ante situaciones de conflicto tiene porcentajes más altos en las respuestas “ocasionalmente”, “raramente” y “nunca”, con un 31.58%, 36.84% y 15.79% respectivamente. Ante ello, señalamos que no existe un aumento desmesurado de estrés producto de un conflicto dentro de la empresa Marinasol S.A., sino que es uno controlado por parte del personal capacitado que puede afrontar diariamente sus tareas sin que signifique ello afrontar algunas crisis personal que imposibilite su mantenimiento en labores, aunque, no dejamos de lado que existe una cantidad mínima de personal que enfrenta continuamente el estrés de manera “frecuentemente” y “muy frecuentemente”, siendo el porcentaje correspondiente de 10.5% y 5.3%.

**Tabla N°5 Durante una situación adversa ¿Considera que sus reacciones son desmesuradas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Usualmente verdad	4	10,5	10,5	10,5
Ocasionalmente verdad	19	50,0	50,0	60,5
Usualmente no verdad	11	28,9	28,9	89,5
Casi nunca verdad	4	10,5	10,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

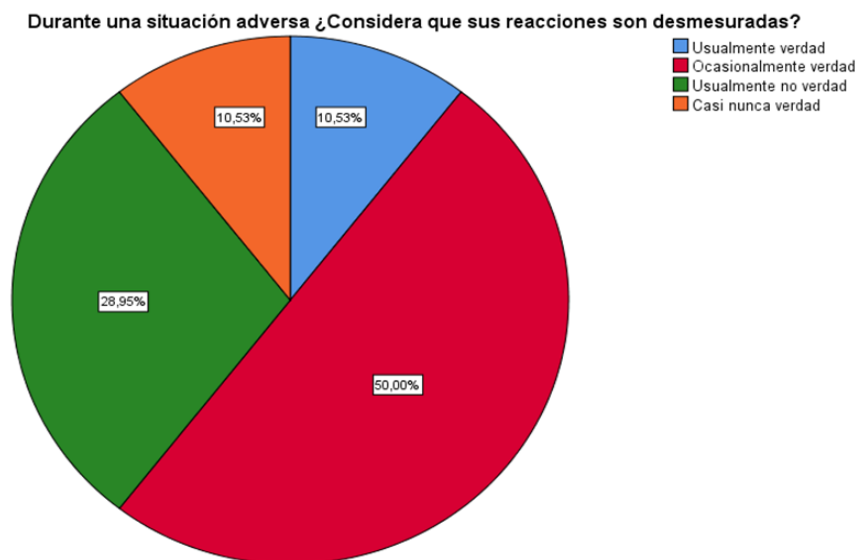


Gráfico N°4

Nota: Elaboración propia

En la cuarta pregunta obtenemos resultados que contradicen las opiniones antes encontradas de la pregunta anterior, debido a que las reacciones de los colaboradores de la empresa Marinasol S.A. llegan a ser desmesuradas en un nivel notable, teniendo como resaltante las respuestas “ocasionalmente verdad” y “usualmente verdad”, con porcentajes de 50% y 10.53%, acorde a las respuestas, lo que nos indica que la mitad de los trabajadores están divididos entre considerar tener reacciones desmesuradas a pesar de no estresarse durante su período laboral, mostrando igualmente un aumento entre respuestas como “ocasionalmente verdad” y “usualmente verdad”.

Tabla N°6 ¿Se encuentra despreocupado con respecto a los problemas y/o resultados que enfrenta la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre verdad	2	5,3	5,3	5,3
Usualmente verdad	8	21,1	21,1	26,3
Ocasionalmente verdad	13	34,2	34,2	60,5
Usualmente no verdad	7	18,4	18,4	78,9
Casi nunca verdad	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

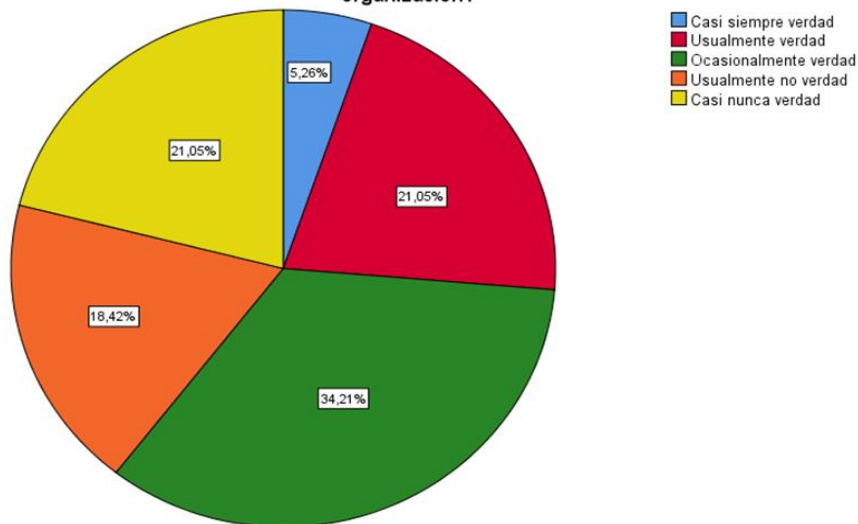


Gráfico N°5

Nota: Elaboración propia

Respecto a la quinta pregunta, se considera que no existe una respuesta que sea la más resaltante, ya que todas tienen un porcentaje propio, desde la respuesta “ocasionalmente verdad” con un mayor porcentaje y “casi siempre verdad” como la de menor participación, con porcentajes desde el 34,2% al 5.3%.

De este modo concluimos que la mitad de la organización se encuentra preocupada sobre los problemas o resultados que enfrenta la empresa mientras que para la otra mitad no es relevante lo que suceda con ella.

Tabla N°7 ¿Considera que automotivarse influye en realizar sus labores con eficiencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Usualmente verdad	2	5,3	5,3	5,3
Ocasionalmente verdad	3	7,9	7,9	13,2
Usualmente no verdad	16	42,1	42,1	55,3
Casi nunca verdad	17	44,7	44,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

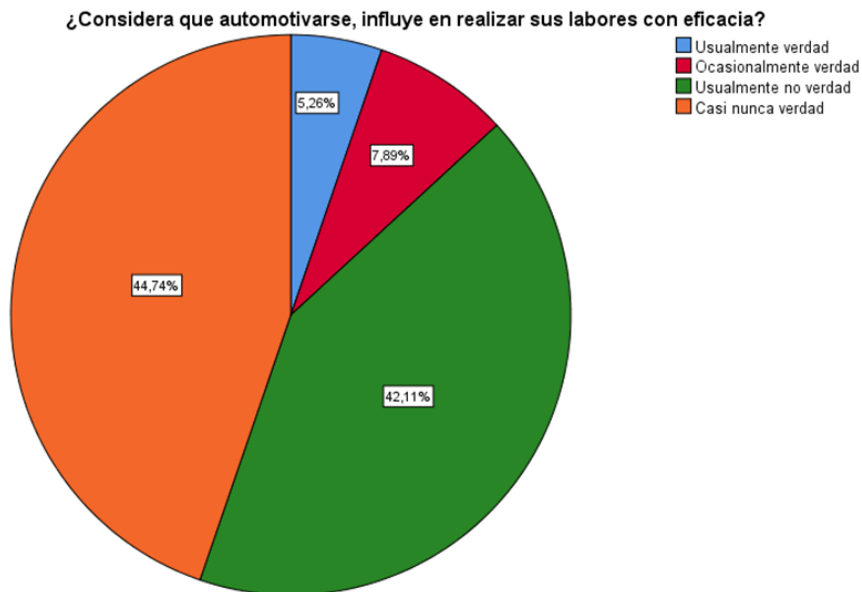


Gráfico N°6

Nota: Elaboración propia

Respecto a la sexta pregunta podemos denotar que las opciones preferentes para los trabajadores se encuentran entre “usualmente no verdad” con un 42.1% y “casi nunca verdad” con un 44.7%. Por lo tanto, la motivación personal que se dan a sí mismo los trabajadores para lograr mejores resultados, es casi inexistente, y podemos inferir que los trabajadores no necesitan motivarse para realizar sus labores con eficacia, debido a que para algunos esta conducta resulta ser innecesaria y es suficiente la labor que realizan o no toman en consideración si serán o no capaces de lograr sus objetivos. No obstante, tomar en consideración una

automotivación puede implicar para algunos trabajadores una búsqueda de formas para realizar un trabajo más eficiente.

Tabla N°8 ¿Reconoce las emociones de otras personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente verdad	7	18,4	18,4	18,4
	Usualmente no verdad	16	42,1	42,1	60,5
	Casi nunca verdad	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

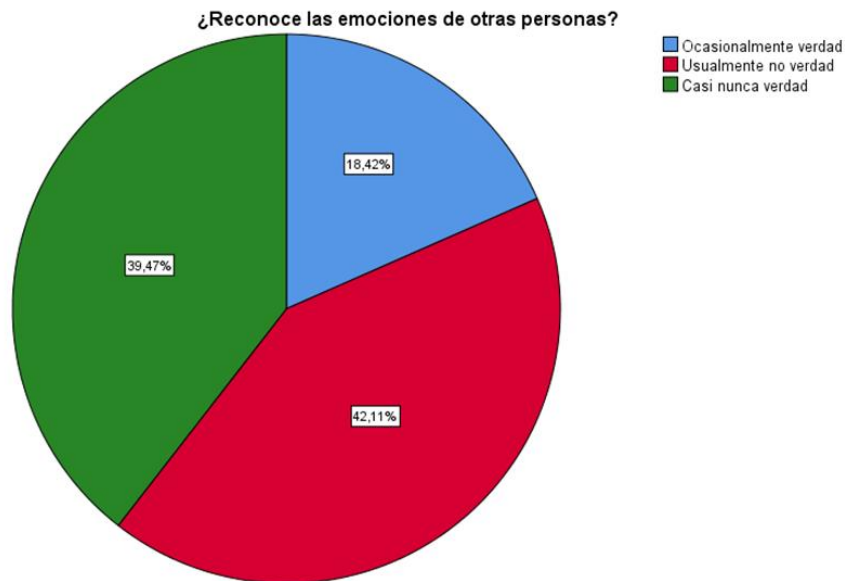


Gráfico N°7

Nota: Elaboración propia

A continuación, de la séptima pregunta, la tabla nos indica que las opciones más consideradas han sido “usualmente no verdad” y “casi nunca verdad”, quedando únicamente una cantidad mínima de trabajadores que indican “ocasionalmente verdad” en cuanto a reconocer las emociones de sus compañeros, por lo que podemos señalar que en su mayoría los trabajadores no son capaces de reconocer las emociones de sus compañeros y hay un mayor enfoque en otras actividades, los dos primeros resultados indican un porcentaje dominante de 42.1% y 39.5%,

respectivamente, mientras que ocasionalmente verdad solo obtuvo el 18.4%.

Tabla N°9 ¿La mayoría de las personas que trabajan con usted dentro de la organización, no poseen su mismo nivel intelectual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	2,6	2,6	2,6
	De acuerdo	9	23,7	23,7	26,3
	Indeciso	10	26,3	26,3	52,6
	En desacuerdo	17	44,7	44,7	97,4
	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

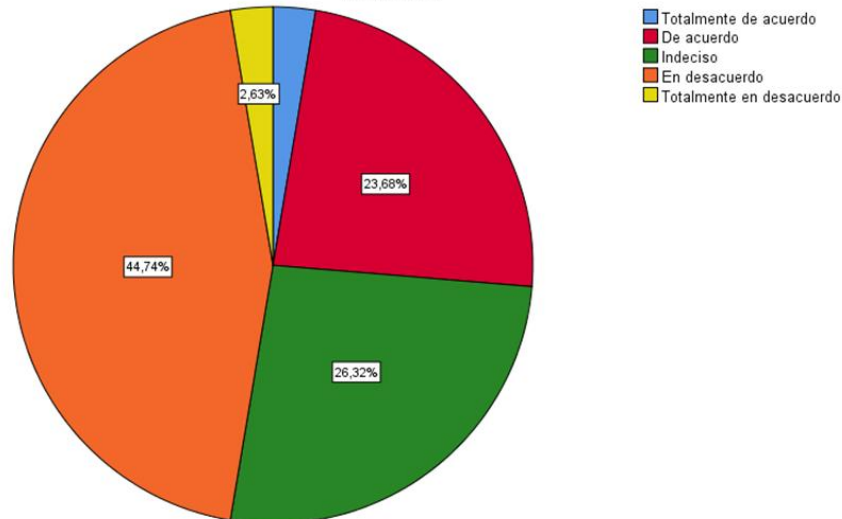


Gráfico N°8

Nota: Elaboración propia

En la octava incógnita podemos deducir que un porcentaje dominante está en desacuerdo, por lo que considera que sus compañeros si cuentan con el mismo nivel intelectual y poseen las mismas capacidades y habilidades que ellos. Las respuestas “indeciso”, “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” representan 26.3%,44.74% y 23.7% respectivamente.

A su vez tenemos a aquellos 2.63% que no sabrían decidir si sus compañeros están o no en el mismo nivel, ya que pueden no conocer profundamente la capacidad de sus compañeros o no han interactuado lo suficiente como para responder de una manera acertada, así también 2.63% está de acuerdo con la incógnita, por lo que podemos acordar que una parte conoce que tiene capacidades superiores a las de sus demás compañeros.

Tabla N°10 ¿Considera que tiene las habilidades necesarias para trabajar en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre verdad	1	2,6	2,6	2,6
	Usualmente verdad	1	2,6	2,6	5,3
	Ocasionalmente verdad	3	7,9	7,9	13,2
	Usualmente no verdad	9	23,7	23,7	36,8
	Casi nunca verdad	24	63,2	63,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

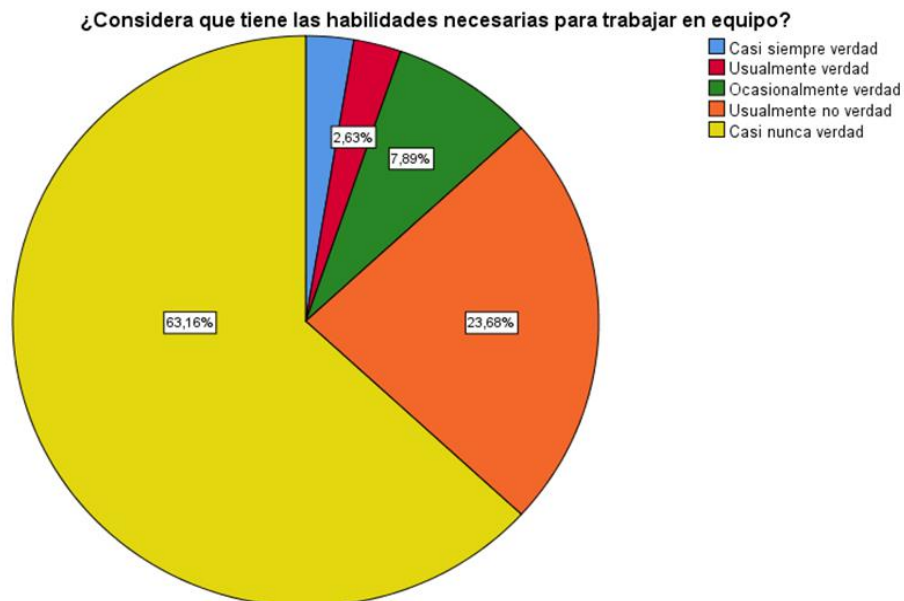


Gráfico N°9

Nota: Elaboración propia

La novena interrogante nos indica exponencialmente que los trabajadores no consideran tener la habilidad para trabajar en equipo, con un porcentaje del 63.2%. Se deduce que los empleados toman una posición más acorde al trabajo personal que el trabajo en conjunto, siguiendo de ello, solo siguen respuestas con los mismos resultados, siendo segunda dominante la alternativa “usualmente no verdad” el 23.7%, y por último se encuentran las alternativas: “ocasionalmente verdad”, “usualmente verdad” y “casi siempre verdad” los porcentajes de 7.9%, 2.63% y 2.64%.

Tabla N°11 ¿Piensa que posee aptitudes de líder?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	28,9	28,9	28,9
	De acuerdo	17	44,7	44,7	73,7
	Indeciso	7	18,4	18,4	92,1
	En desacuerdo	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

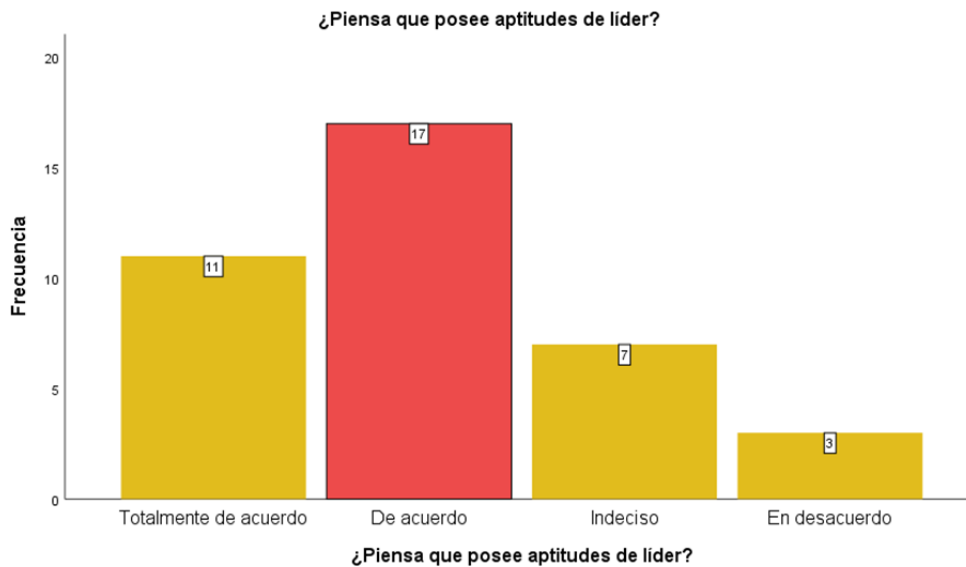


Gráfico N°10

Nota: Elaboración propia

Así también, la décima pregunta nos señala un punto positivo debido a que los trabajadores consideran tener las habilidades para convertirse en los próximos líderes, con un porcentaje de 44.7% y 28.9% que está totalmente de acuerdo y de acuerdo con el enunciado. Los servidores indican poseer aptitudes de liderazgo, por otro lado, con un 18.4% y un 7.9% nos indica que los demás trabajadores no están de acuerdo o se encuentran indecisos de dar una opinión respecto de sí mismos.

Tabla N°12 ¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	34,2	34,2	34,2
	De acuerdo	20	52,6	52,6	86,8
	Indeciso	3	7,9	7,9	94,7
	En desacuerdo	1	2,6	2,6	97,4
	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

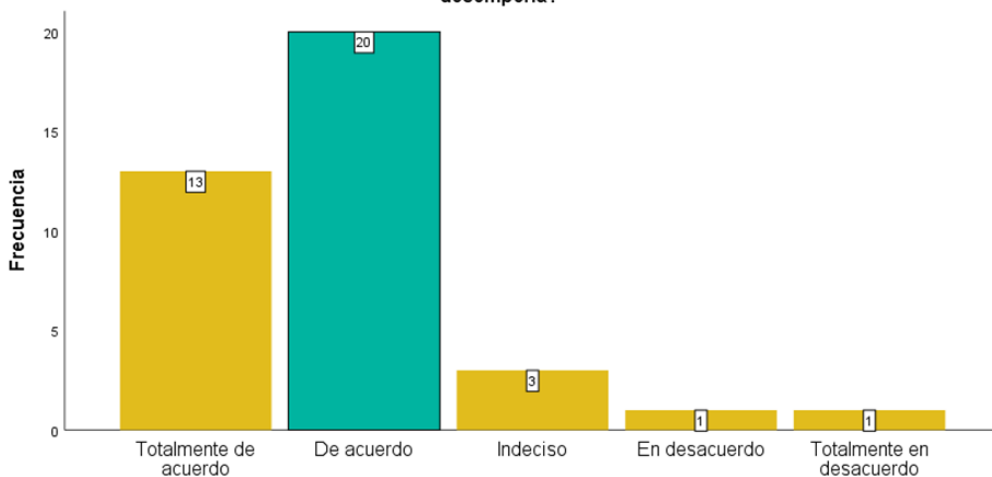


Gráfico N°11

Nota: Elaboración propia

Posteriormente, la pregunta once nos indica que los trabajadores se encuentran “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con poseer las capacidades emocionales y profesionales para desempeñar el cargo que tienen, con porcentajes que validan dicha postura en 52.6% y 34.2%, aunque no podemos dejar de lado que hay un porcentaje mínimo de trabajadores que consideran no encontrarse aptos para el rol que se les designa.

Tabla N°13 ¿Para usted es trascendente el cumplimiento de los objetivos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	55,3	55,3	55,3
	De acuerdo	15	39,5	39,5	94,7
	Indeciso	1	2,6	2,6	97,4
	En desacuerdo	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

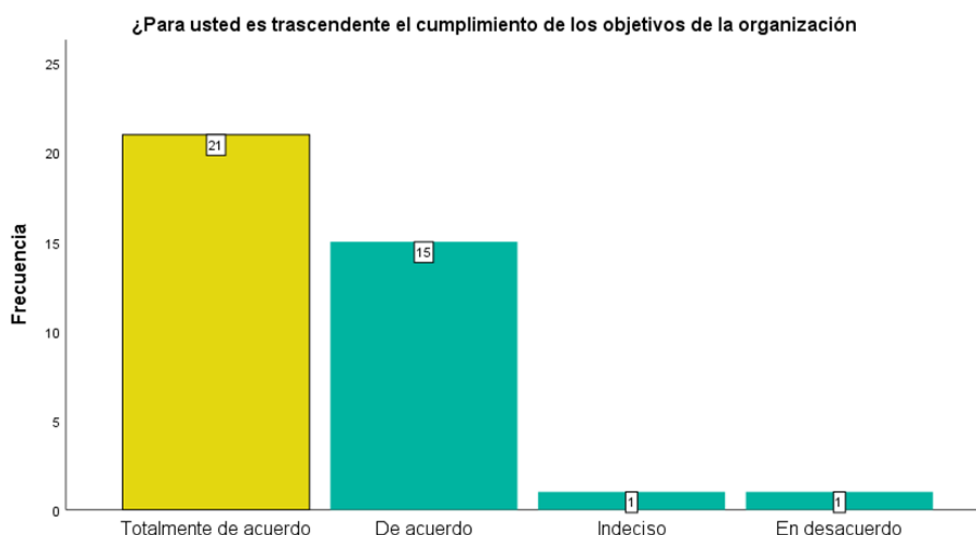


Gráfico N°12

Nota: Elaboración propia

Asimismo, la incógnita doce nos indica que los objetivos y trabajos que viene realizando Marinasol S.A. son esenciales para la perpetuidad de la empresa, por lo tanto, los objetivos de la empresa son esenciales para

mantener la trascendencia, los ingresos y crecimiento continuo de la empresa. Más del 90% de los colaboradores comparten este pensamiento.

Tabla N°14 ¿Considera que su comunicación dentro del entorno laboral se realiza de manera clara y asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	6	15,8	15,8	15,8
	Raramente	18	47,4	47,4	63,2
	Nunca	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

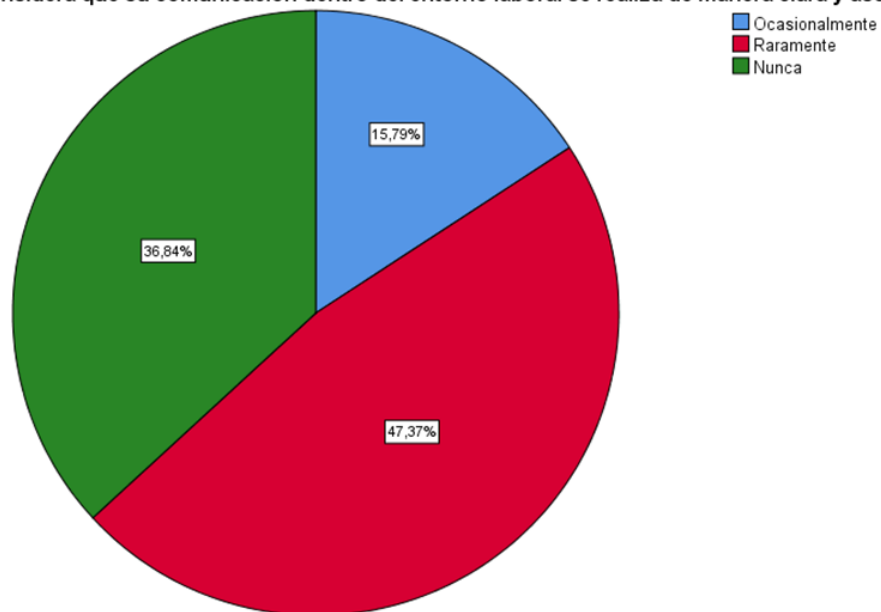


Gráfico N°13

Nota: Elaboración propia

La pregunta trece hace referencia a sí las comunicaciones en el espacio laboral son realizadas de manera clara y precisa, evitando las incógnitas y malentendidos que se puedan ocasionar y principalmente con respeto, sin embargo, los empleados consideran que “raramente” y “nunca” se realizan de esta manera, con un porcentaje 47.37% y 36.84% respectivamente.

Tabla N°15 ¿Para usted es valioso saber cómo se siente o piensa una persona después de experimentar una situación de conflicto laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	1	2,6	2,6	2,6
	Importante	1	2,6	2,6	5,3
	Neutral	7	18,4	18,4	23,7
	Poco importante	14	36,8	36,8	60,5
	No es importante	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

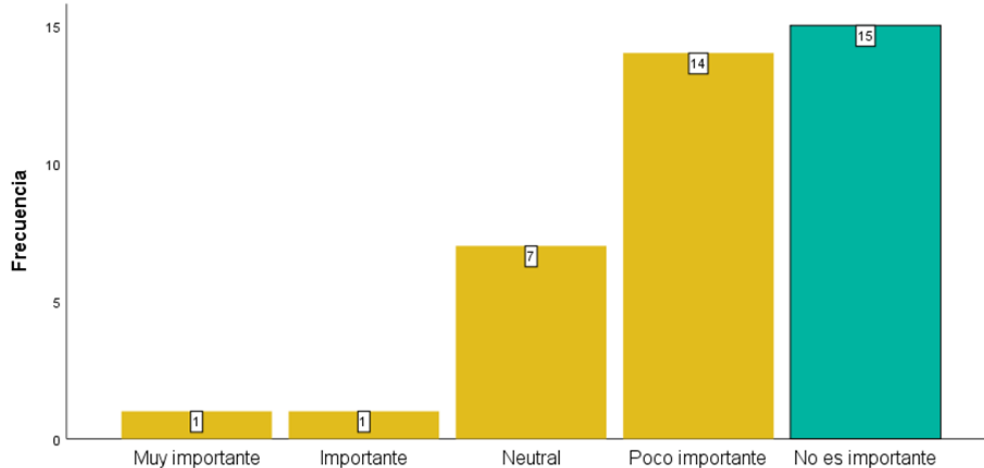


Gráfico N°14

Nota: Elaboración propia

La décimo cuarta pregunta tiene resultados concretos en cuanto a la importancia que se toma respecto a una situación conflictiva dentro de la empresa y a la empatía que muestra un colaborador con los sentimientos

de sus compañeros. La gran mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que no es importante o no tiene la suficiente relevancia los sentimientos de los demás luego de un conflicto laboral, y que lo que realmente deberíamos tener en cuenta es continuar las labores luego de culminado este percance. Así también, se podría inferir que no hay una empatía por asistir en caso de secuelas que se den a los trabajadores afectados por el conflicto laboral, aunque a la fecha de presentación de esta investigación, no hay evidencia de que se haya presentado alguna observación u malestar por parte de los empleados de la empresa.

Tabla N°16 ¿Siente que ha dejado de tener una relación amistosa con sus compañeros de trabajo luego de enfrentar un conflicto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre verdad	1	2,6	2,6	2,6
	Usualmente verdad	6	15,8	15,8	18,4
	Ocasionalmente verdad	9	23,7	23,7	42,1
	Usualmente no verdad	8	21,1	21,1	63,2
	Casi nunca verdad	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

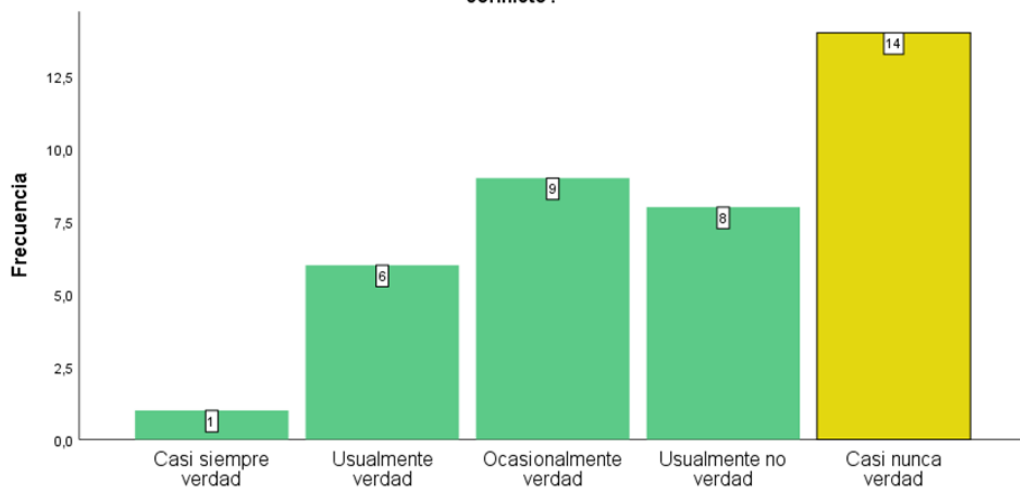


Gráfico N°15

Nota: Elaboración propia

La pregunta quince nos señala opiniones diversas, remarcando el hecho de que las amistades en el trabajo se mantienen para algunos trabajadores y para otros no ha tenido un gran impacto el efecto posterior de un conflicto, por lo que para algunos no existe un cambio, siendo apoyado en un porcentaje de 36.8% y un 21.1%. Por otro lado, 23.7%, 15.8% y 2.6% de la población encuestada señala que sí ha perdido una relación amistosa luego de sostener un conflicto.

Tabla N°17 ¿En su entorno laboral existen faltas de respeto entre usted y sus compañeros al momento de resolver un conflicto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Casi siempre verdad</b>	1	2,6	2,6	2,6
<b>Ocasionalmente verdad</b>	3	7,9	7,9	10,5
<b>Usualmente no verdad</b>	11	28,9	28,9	39,5
<b>Casi nunca verdad</b>	23	60,5	60,5	100,0
<b>Total</b>	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

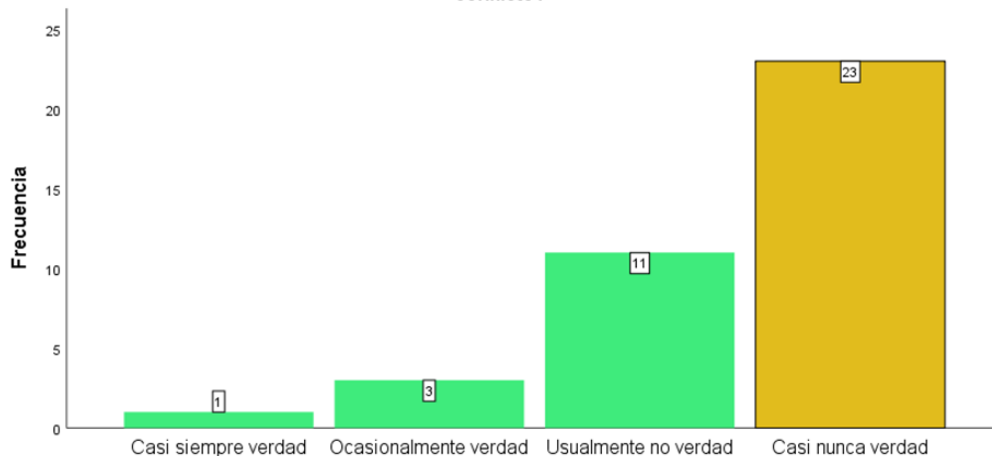


Gráfico N°16

Nota: Elaboración propia

Acercándonos a las últimas preguntas continuamos con la décimo sexta, que nos señala que comúnmente no existen faltas de respeto entre los compañeros de trabajo de la organización, esta conclusión es apoyada por un 89,4%, no obstante, no podemos obviar que existe el porcentaje mayor

al 10% que indica que ocasionalmente existen faltas de respeto o insultos entre los compañeros.

Tabla N°18 ¿Considera que su gestión emocional repercute en la evaluación de posibles escenarios antes de tomar una decisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	2	5,3	5,3	5,3
	Ocasionalmente	10	26,3	26,3	31,6
	Raramente	10	26,3	26,3	57,9
	Nunca	16	42,1	42,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

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

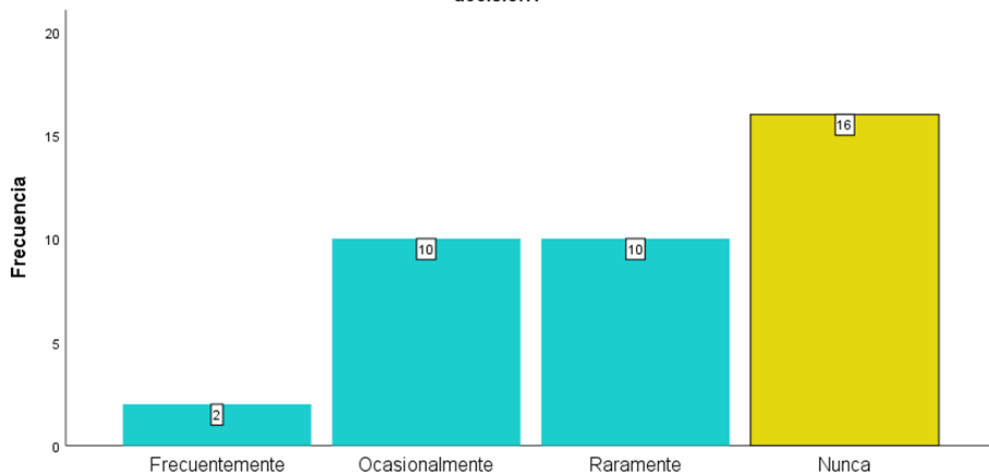


Gráfico N°17

Nota: Elaboración propia

La décimo séptima incógnita nos puede indicar al igual que algunas preguntas anteriores que hay opiniones diversas en cuanto a la repercusión de las emociones de los trabajadores, podemos deducir que hay grupos con un 30% que están de acuerdo en la afectación de las emociones de los trabajadores en decisiones laborales, por otro lado, para un 70% no hay una afectación sustancial de las emociones.

Tabla N°19 Dentro de su entorno laboral ¿Que tan importante es poseer autorregulación emocional para reaccionar adecuadamente ante una situación inesperada en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	1	2,6	2,6	2,6
	Importante	1	2,6	2,6	5,3
	Neutral	4	10,5	10,5	15,8
	Poco importante	9	23,7	23,7	39,5
	No es importante	23	60,5	60,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

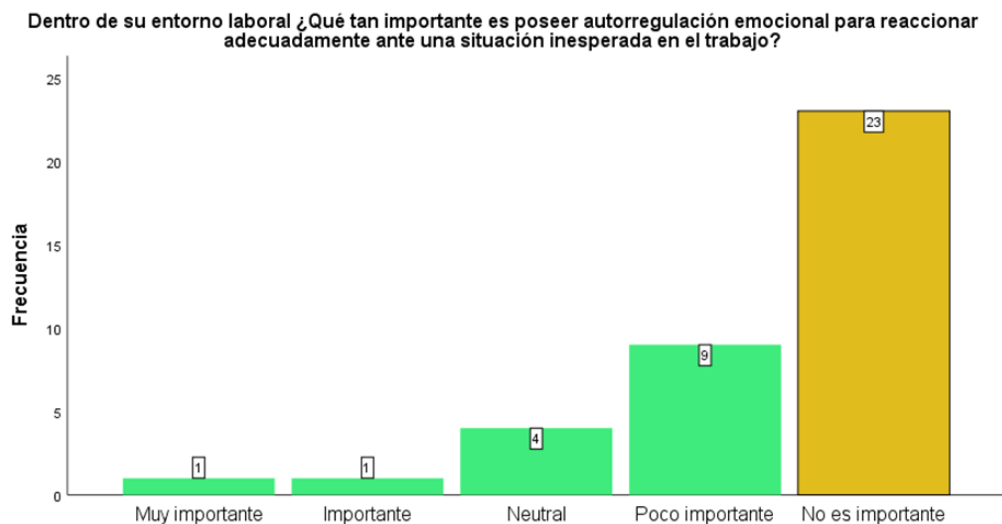


Gráfico N°18

Nota: Elaboración propia

Finalmente, la décimo octava duda nos precisa que la autorregulación no es tan importante para los trabajadores en los casos donde hay una situación inesperada, con un 60%, esto representa más de la mitad de los participantes de la empresa, por lo que podemos deducir que hay un control de la situación por parte de la empresa y que no hay acciones inesperadas que se tomen, infiriendo que hay un control de las actividades y no es necesaria practicar la auto regulación para los trabajadores ya que no hay pruebas que indiquen que haya ocurrido acciones o eventos imprevistos por los empleadores o el gerente de la empresa Marinasol S.A., por lo que no corren peligro de afrontar problemas de último momento.

### 5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

Tabla N°20: Correlación 1

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,351*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	38	38
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,351*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	38	38

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En el siguiente estudio la correlación de Pearson determinó el nivel de correlación entre las variables, si la correlación resulta menor a 0.05 entonces podemos considerarla válida. El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.351, es decir el 35.1% y una significativa bilateral de Sig=0.000. Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se obtuvo lo siguiente:

0.00-0.20 Relación muy baja

0.21-0.40 Relación baja

0.41-0.60 Relación moderada

0.61-0.80 Relación significativa

0.81-1.00 Relación significativa

Se demostró que existe una relación baja entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de administración de la empresa Marinasol S.A.

Tabla N°21: Correlación 2

		¿Piensa que posee aptitudes de líder?	¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?
¿Piensa que posee aptitudes de líder?	Correlación de Pearson	1	,215
	Sig. (bilateral)		,195
	N	38	38
¿Actualmente posee las competencias emocionales y profesionales necesarias para realizar el cargo que desempeña?	Correlación de Pearson	,215	1
	Sig. (bilateral)	,195	
	N	38	38

Fuente: Elaboración propia

Analizar índice de correlación Rho Pearson = 0.215 = 21.5 %

Según el análisis realizado se determinó que existe una correlación de 0.215, esto quiere decir que un 21.5% piensa que posee competencias emocionales y profesionales y que cuenta con aptitudes para ser un buen líder.

Tabla N°22: Correlación 3

		¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar en situación difícil dentro de su entorno laboral?	Dentro de su entorno laboral ¿Qué tan importante es poseer autorregulación emocional para reaccionar adecuadamente ante una situación inesperada en el trabajo?
¿Reconoce sus propias emociones antes de actuar en situación difícil dentro de su entorno laboral?	Correlación de Pearson	1	.372*
	Sig. (bilateral)		.021
	N	38	38
Dentro de su entorno laboral ¿Qué tan importante es poseer autorregulación emocional para reaccionar adecuadamente ante una situación inesperada en el trabajo?	Correlación de Pearson	.372*	1
	Sig. (bilateral)	.021	
	N	38	38

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Analizar índice de correlación Rho Pearson = 0.372 = 37.2 %

Según el análisis realizado se determinó que existe una correlación de 32.7%, este número refleja que los trabajadores de Marinasol S.A. considera que poseer autorregulación emocional es importante para manejar de manera adecuada cualquier situación que se presente durante el trabajo, y esta va de la mano con el conocer sus emociones y actitudes antes cualquier eventualidad.

## **CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **6.1 Alcance esperado**

El alcance que se espera de esta investigación, es beneficiar a todos los colaboradores de la empresa Marinasol, para ello se trabajará con recursos humanos para poder implementar programas de capacitación profesional que les permita aprender nuevas herramientas para la posición laboral en la que se encuentran y poder tener más opciones de crecimiento, también se incluirá programas de desarrollo de habilidades blandas y comunicativas las cuales complementarán su formación y mejoraran su desempeño.

### **6.2 Descripción de la propuesta de innovación**

Buscamos beneficiar al colaborador y a la empresa para que puedan seguir en un constante crecimiento en sus hábitos de trabajos y enfocar al grupo humano a que puedan alcanzar habilidades de inteligencia emocional, esto se podrá alcanzar con capacitaciones, Feedback y con propuestas de actividades team building para equipos remotos con el fin de desarrollar habilidades sociales y emocionales, donde vamos ir identificando al personal con alto rendimiento emocional, habilidades blandas y como estarían solucionando problemas de manera asertiva, finalmente nos ayudará a desarrollar una propuesta curricular para cada área y para cada uno de los colaboradores. De esa manera identificamos al personal con alta inteligencia emocional, para ir diseccionándolos en puesto cables en la empresa y de esa manera lograr que haga una línea de carrera a largo plazo.

### **6.3 Diagnóstico situacional**

La empresa Marinasol S.A., la cual nos permitió amablemente poder proponerlos para nuestra investigación, es una empresa líder del sector acuícola especializada en la producción de langostinos/ Camarón (Penaeus Vannamei) en el Perú. Inició operaciones en el año 2006, contando con una sede principal en Lima en el distrito de Santiago de

Surco, mientras que en el departamento de Tumbes están distribuidos por 4 depósitos y 3 plantas de producción, trabajan 1208 colaboradores en la actualidad. El objetivo principal de la empresa es producir langostinos de óptima calidad asegurando altos estándares, es por ello, que cuentan con 7 certificaciones, siendo las más importantes: HACCP, BRC, BASC y BAP, que le permite en la actualidad exportar a Europa, Asia y América.

Por otro lado, cuentan con técnicas avanzadas de cultivos intensivos y de integración vertical donde les permite garantizar un total de trazabilidad en su producción en los 12 meses del año que les permite satisfacer las necesidades de sus clientes locales como extranjeros.

#### **6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora**

##### **Análisis FODA**

La matriz FODA que presentamos nos permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del problema de investigación del cual desarrollaremos a partir de lo avanzando a este punto. Asimismo, analizaremos los resultados obtenidos en la técnica de recolección de datos para clasificar en los 4 puntos mencionados los principales puntos de interés.

Tabla 23: FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoevaluación de los trabajadores para lograr mejores resultados</li> <li>- Interés por el cumplimiento de las actividades designadas.</li> <li>- Responsabilidad en las acciones individuales y grupales</li> <li>- Personal capacitado para los trabajos individuales y trabajos en equipo</li> <li>- Colaboración entre los trabajadores e interés por el apoyo mutuo.</li> <li>- Demostración de desarrollo del trabajo bajo presión y liderazgo.</li> <li>- Adaptación efectiva en situaciones de crisis laboral o conflictos de trabajo.</li> <li>- Focalización por un trabajo desarrollado eficazmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a cursos para poder realizar nuevas tareas conforme se vayan actualizando las funciones.</li> <li>- Asesoramiento para controlar emociones y sentimientos en situaciones críticas o conflictos laborales.</li> <li>- Empleadores atentos a las observaciones de los trabajadores.</li> <li>- Acceso a cualquier área laboral para poder intercambiar información y herramientas de trabajo.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de desarrollo de automotivación para cantidad mínima de trabajadores.</li> <li>- Personal que reacciona por impulso antes de realizar actividades.</li> <li>- Escasez de desarrollo de comunicaciones entre jefes de equipo/empleadores y trabajadores, lo que origina problemas de confianza y en el desarrollo de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de vínculos emocionales y sociales con compañeros de trabajo.</li> <li>- Limitación restrictiva al desarrollo de emociones en el área de trabajo.</li> <li>- Falta de entendimiento y empatía entre trabajadores y empleadores.</li> <li>- Observación de origen de faltas de respeto entre los trabajadores.</li> <li>- Desconfianza para realizar trabajos en equipo para grupos mínimos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

### 6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Bajo el lema: “Somos seres emocionales que pensamos”, se lanzará el proyecto de innovación en la organización Marinasol S.A., con el fin de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, teniendo como base teórica la normativa existente en la cual se detalla que todo colaborador tiene reglas de comportamiento por cumplir, basadas en el respeto y la ética profesional.

#### Descripción de las etapas del proyecto



Gráfico N°19

Nota: Elaboración propia

#### Fase 1: Propuesta

La campaña pretende explicar la importancia de las dimensiones de la inteligencia emocional: autoconocimiento, autorregulación emocional,

empatía, motivación y habilidades sociales que finalmente permiten desarrollar una mejor regulación emocional y por consiguiente mejorar la sinergia en los equipos de trabajo, así como gestionar mejor los conflictos y problemas.

### **Acta de constitución del proyecto**

La elaboración y presentación de este documento (acta de constitución) será enviada al gerente general para su aprobación. Es importante porque detalla los planteamientos principales de la propuesta.

### **Objetivos del proyecto**

- Realizar una introducción sobre los conceptos básicos de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral a aproximadamente el 50% de la organización en las áreas de administración, comercial, control de calidad, contabilidad y finanzas durante el tercer trimestre del 2022.
- Que el 50% de los colaboradores logren reconocer sus emociones personales y herramientas de autorregulación emocional durante el tercer trimestre del 2022.
- Determinar si los participantes cuentan con un nivel adecuado de inteligencia emocional y son ejemplares dentro de sus equipos de trabajo.
- Alentar al desarrollo de las habilidades sociales mediante las estrategias de integración que se describirán posteriormente.

### **Metas**

- Que el avance del programa permita lograr una mejora en el desempeño laboral por parte de los colaboradores.
- Lograr que el colaborador pueda identificarse con la organización, al notar que se preocupa por su salud mental.
- Reducir los conflictos y problemas suscitados entre los miembros de los equipos y/o resolverlos de la forma más adecuada posible, creando un ambiente laboral que pueda retener y atraer el talento.

## Coordinación

El proyecto estará a cargo del área de recursos humanos, con tres personas como mínimo. El gerente de RRHH se encargará de monitorear el avance del proyecto, mientras que se sugiere que la gestión y realización del proyecto sea realizada por un miembro de RRHH y un psicólogo organizacional.

Reunión inicial: Participan los líderes de cada área, a quienes se presentará los resultados de la encuesta realizada en la presente investigación y para poder plantear los objetivos del proyecto, explicando cada punto de acción. Se comunicarán las acciones concretas a realizar por el área RRHH bajo aprobación de la directiva.

Recopilación de información: Solicitar un formulario de datos personales con la información de los colaboradores del área que van a participar en el proyecto, para poder saber su nivel de educación, género y contabilizar el número de personas.

## Fase 2: Implementación

Tabla 24: Cronograma de actividades

NOMBRE DE ACTIVIDAD	DURACION	INICIO PLANIFICAD	FIN PLANIFICAD
<b>PROYECTO DE INNOVACION</b>	150	1-Ago-22	28-Dic-22
<b>Preparacion del Proyecto</b>	30	1-Ago-22	30-Ago-22
Elaboracion del proyecto	15	31-Ago-22	15-Set-22
<b>Evaluar proveedores y elaborar presupuesto</b>	5	16-Set-22	20-Set-22
<b>Presentacion y aprobacion del proyecto con el Gerente</b>	10	21-Set-22	30-Set-22
<b>Fase 1</b>	30	1-Oct-22	30-Oct-22
Presentacion del proyecto con los Jefes de las areas involucradas, para informar sobre el objetivo	15	1-Oct-22	15-Oct-22
<b>Elaborar registro de los participantes</b>	15	16-Oct-22	30-Oct-22
<b>fase2</b>	45	31-Oct-22	15-Dic-22
Enviar cronograma de implementacion	5	31-Oct-22	5-Nov-22
Programa de Capacitacion	30	6-Nov-22	5-Dic-22
Convocatoria masiva	10	6-Dic-22	16-Dic-22
<b>fase 3</b>	11	17-Dic-22	28-Dic-22
<b>Monitoreo de los talleres y actividades</b>	4	17-Dic-22	20-Dic-22
Evaluacion de los resultados finales	4	21-Dic-22	25-Dic-22
Informe Final	2	26-Dic-22	28-Dic-22

Fuente: Elaboración propia

## Plan de acción

**Test de inteligencia emocional:** Se solicitará al personal que realice un test de inteligencia emocional a través de la evaluación (Test de Ice Baron), el cual permite conocer el nivel de inteligencia emocional de manera individual.

**Programa de capacitación:** Su finalidad es brindar la información necesaria al personal de Marinasol para mejorar su nivel de inteligencia emocional. Las sesiones serán explicadas por un coach motivacional. Los recursos a utilizar son:

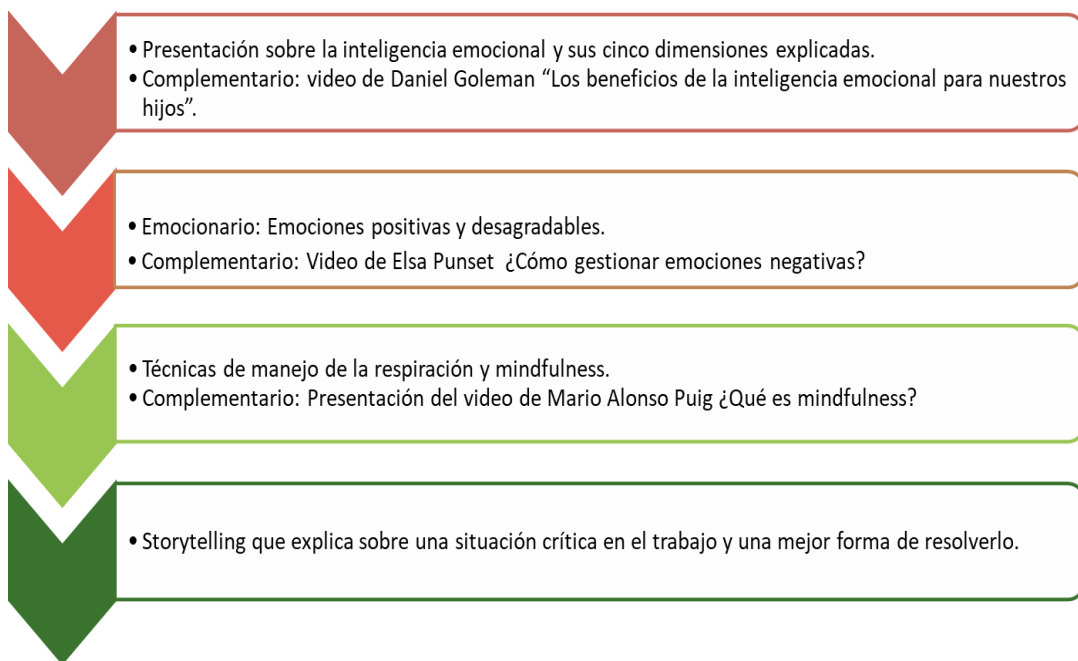


Gráfico N°20

Nota: Elaboración propia

**Contratación de un especialista:** La función del especialista es realizar el test de inteligencia emocional a los colaboradores participantes del proyecto con la finalidad de medir su nivel actual. Adicional a realizar la prueba, se sugiere la participación de un especialista en salud mental para consultas personales con aquellos colaboradores que consideren

necesiten profundizar respecto a algún evento que pueda estar perjudicando su desempeño y calidad de vida.

### **Fase 3: Evaluación**

#### **Monitoreo**

En esta fase se busca conocer los avances de las capacitaciones realizadas previamente, así como el cumplimiento del cronograma de actividades.

#### **Evaluación**

Se realizará un Role Play por grupo de trabajo con situaciones ficticias pero cotidianas para evaluar cómo reaccionaría posterior a las capacitaciones. Para este estudio se precisará de una persona del área de RRHH que pueda participar de la observación, pero no podrá intervenir.

#### **Resultados**

Los resultados serán enviados tanto al líder de cada equipo como al área de recursos humanos. Durante esta etapa es importante determinar si los colaboradores son capaces de aplicar los conocimientos adquiridos dentro de las actividades en el trabajo.

Dentro de nuestro plan de medición de resultados, implementaremos encuestas para medir el nivel de satisfacción del programa con la finalidad de conocer cuál es la opinión del colaborador respecto a los cursos recibidos, tener un detallado de todos los puntos de mejora y para conocer su percepción.

Por último, solicitaremos la retroalimentación de los líderes de cada área para conocer si hubo algún cambio positivo dentro de sus equipos de trabajo.

## Informe final

Posterior a la participación de los colaboradores en las capacitaciones, también se firmará un registro de capacitación por parte de los participantes. El área de RRHH será el encargado de realizar el informe final en base a la retroalimentación recibida.

### 6.4.2 Presupuesto

Tabla 25: Presupuesto

Actividad	Rubros de gastos	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total (S/.)
Programa de capacitación	Oficina de conferencia	Unidades	1	-	-
	Puntero para presentaciones	Unidades	1	S/ 40.00	S/ 40.00
Contratación de un especialista de salud mental	Coach motivacional	Recibo por honorarios (4 sesiones)	1	-	S/ 1,000.00
	Psicólogo	Recibo por honorarios (2 meses)	1	-	S/ 3,000.00
Catering	Insumos Gastos de alimentación	4 fechas	4	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00
Total					S/ 8,040.00

Nota: Elaboración propia

## 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](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](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 JUCIO 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 Alharraraj Aparicio