



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA OPEN  
CHICLAYO 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Br. Barsallo Medina Emily Johanna Elizabeth

ASESOR:

Mgtr. MIRKO MERINO NUÑEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por guiarme durante toda la etapa de estudio, a mis padres, hermanos y abuela porque ellos han dado sentido a mi vida, por sus recomendaciones, el apoyo incondicional, y su paciencia, todo lo que soy hoy en día es gracias a ellos. A mi hermosa hija Luciana Mariel por ser mi motor y motivo para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Institución Académica en la que me forme, gracias a mis docentes que por sus esfuerzos han obtenido el fruto esperado para que finalmente pudiera graduarme como profesional.

A mis padres, hermanos, y abuela por estar presentes en todo momento, por la confianza, apoyo moral y por todo su amor incondicional.

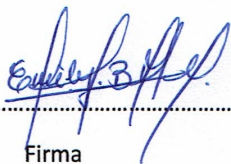
A mi pequeña hija por ser el motivo de mi superación y por todo su amor incondicional. Finalmente, a todas las personas que confiaron en mí y me brindaron todo su apoyo, si cada uno de ellos no hubiera podido culminar con éxito mi tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Barsallo Medina Emily Johanna Elizabeth**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45552820, con la tesis titulada **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO 2016”** presentado en 3 folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

  
.....  
Firma

Chiclayo, 14 de Octubre del 2016

## **PRESENTACIÓN**

De conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamentos de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, dejamos a vuestra consideración el presente trabajo titulado: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABBORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA CHICLAYO-2016”**, con el propósito de obtener el título de Licenciado en Administración; la cual se ha realizado siguiendo los lineamientos que exigen la Universidad Cesar Vallejo.

Para efectos de una mejor presentación se ha estructurado la investigación de la siguiente manera:

Capítulo I Introducción: se analiza la realidad problemática, la historia del estudio de las teorías o marco teórico, el diseño, la lógica, las hipótesis y objetivos descritos.

Capítulo II: Se desarrolla una metodología donde se describe el tipo de investigación, las variables, la población, la población, muestra y las técnicas e instrumentos de investigación.

Capítulo III: Se describen los resultados estadísticos mediante tablas y gráficos.

Capítulo V y VI: se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la presente investigación.

Capítulo VII: Referencias, se presenta la bibliografía utilizada en la presente investigación.

**La Autora.**

## INDICE

<b>PAGINA DEL JURADO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Realidad Problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2 Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.3 Antecedentes Locales.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3. Teorías Relacionadas al tema.....</b>	<b>23</b>
<b>1.4. Formulación.....</b>	<b>34</b>
<b>1.5. Justificación del estudio.....</b>	<b>34</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>36</b>
<b>1.7. Objetivo.....</b>	<b>36</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>37</b>
<b>2.1. Diseño de Investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización.....</b>	<b>37</b>
<b>2.3. Población y muestra.....</b>	<b>39</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>39</b>
<b>2.5. Métodos de Análisis de datos.....</b>	<b>41</b>
<b>2.6. Aspectos éticos.....</b>	<b>43</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>74</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>
<b>Acta de originalidad de tesis.....</b>	<b>91</b>
<b>Autorización de publicación de tesis.....</b>	<b>92</b>

## INDICE DE TABLA

Tabla 1. Variable Independiente Inteligencia Emocional .....	37
Tabla 2. Variable dependiente Desempeño Laboral .....	38
Tabla 3.- Confiabilidad del Instrumento de Inteligencia Emocional.....	40
Tabla 4.- Confiabilidad del Instrumento Desempeño Laboral.....	40
Tabla 5.- Nivel de habilidades desarrolladas en el centro donde labora .....	44
Tabla 6.- Nivel de servicio otorgado en la empresa donde laboras .....	45
Tabla 7.- Porcentaje de capacitaciones por parte de la empresa para fortalecer las debilidades .....	46
Tabla 8.- Frecuencia de control de emociones en el centro de trabajo.....	47
Tabla 9.- Nivel de clima laboral y su frecuencia en los roles que se realizan en el centro de trabajo.....	48
Tabla 10.- Nivel de frustración en el centro de trabajo .....	49
Tabla 11.- Nivel de entusiasmo en el centro de trabajo .....	50
Tabla 12.- Nivel de valoración de la empresa hacia los trabajadores .....	51
Tabla 13.- Porcentaje de colaboradores que trabajan con intereses ajenos.....	52
Tabla 14.- Nivel de persuasión para la realizar tus labores.....	53
Tabla 15.- Porcentaje de negociación a escoger los beneficios de la empresa.....	54
Tabla 16.- Nivel de oportunidad para liderar un grupo trabajo.....	55
Tabla 17 Porcentaje de personal superior capaz de resolver problemas .....	56
Tabla 18.- Nivel de seguridad de trabajo y su rendimiento en el centro de trabajo .....	57
Tabla 19.- Porcentaje de satisfacción con el material de su oficina para la seguridad en su trabajo ..	58
Tabla 20.- Nivel de comodidad en las instalaciones de su centro de trabajo .....	59
Tabla 21.- Nivel de ergonomía adecuada en las instalaciones de su centro de trabajo.....	60
Tabla 22.- Porcentaje de equipos con buena instalación y ubicación .....	61
Tabla 23.- Nivel de seguridad en la infraestructura del centro de trabajo.....	62
Tabla 24. Porcentaje de trabajadores que consideran implementar programas de motivación.....	63
Tabla 25.- Porcentaje de acuerdo a la implementación de medidas de seguridad en el centro laboral.....	64
Tabla 26.- Nivel de acuerdo a las medidas de seguridad y la contribución a la autorrealización como colaborador.....	65
Tabla 27.- Frecuencia de reconocimiento y motivación en su centro de trabajo por parte del personal directivo.....	66
Tabla 28- Porcentaje de afecto y buen trato en su centro de trabajo por parte del personal directivo.....	67
Tabla 29. Nivel de consideración en el centro de trabajo por parte del personal directivo.....	68
Tabla 30.- Nivel de respeto en su centro de trabajo por parte del personal directivo .....	69
Tabla 31.- Nivel de incentivos para elevar la mejora de la salud laboral en el centro de trabajo por parte del personal directivo .....	70
Tabla 32.- Nivel de identidad en su centro laboral por parte de los trabajadores .....	71
Tabla 33.- Nivel o grado de Inteligencia Emocional.....	72
Tabla 34.- Nivel o grado del Desempeño Laboral .....	72
Tabla 35.- Correlación entre variables .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama operacional de Sodimac Chiclayo.....	14
<b>Figura 2</b> Jerarquía de las necesidades de Maslow (1943).....	29
<b>Figura 3</b> Nivel de habilidades desarrolladas en el centro donde labora.....	44
<b>Figura 4</b> Nivel de servicio otorgado en la empresa donde laboras.....	45
<b>Figura 5</b> Frecuencia de visitas realizadas a una cevichera.....	46
<b>Figura 6</b> Porcentaje de capacitaciones por parte de la empresa para fortalecer las habilidades.....	47
<b>Figura 7</b> Nivel de clima laboral y su frecuencia en los roles que se realizan en el centro de trabajo.....	48
<b>Figura 8</b> Nivel de frustración en el centro de trabajo.....	49
<b>Figura 9</b> Nivel de entusiasmo en el centro de trabajo .....	50
<b>Figura 10</b> Nivel de valoración de la empresa hacia los colaboradores.....	51
<b>Figura 11</b> Porcentaje de colaboradores que trabajan con intereses ajenos.....	52
<b>Figura 12</b> Nivel de persuasión para la realizar tus labores .....	53
<b>Figura 13</b> Porcentaje de negociación a escoger los beneficios de la empresa.....	54
<b>Figura 14</b> Nivel de oportunidad para liderar un grupo trabajo.....	55
<b>Figura 15</b> Porcentaje de personal superior capaz de resolver problemas.....	56
<b>Figura 16</b> Nivel de seguridad de trabajo y su rendimiento en el centro de trabajo.....	57
<b>Figura 17</b> Porcentaje de satisfacción con el material de su oficina para la seguridad en su trabajo.....	58
<b>Figura 18</b> Nivel de comodidad en las instalaciones de su centro de trabajo.....	59
<b>Figura 19</b> Nivel de ergonomía adecuada en las instalaciones de su centro de trabajo.....	60
<b>Figura 20</b> Porcentaje de equipos con buena instalación y ubicación.....	61
<b>Figura 21</b> Nivel de seguridad en la infraestructura del centro de trabajo.....	62
<b>Figura 22</b> Porcentaje de trabajadores que consideran implementar programas de motivación.....	63
<b>Figura 23</b> Porcentaje de acuerdo a la implementación de medidas de seguridad en el centro laboral.....	64
<b>Figura 24</b> Nivel de acuerdo a las medidas de seguridad y la contribución a la autorrealización como colaborador.....	65
<b>Figura 25</b> Frecuencia de reconocimiento y motivación en su centro de trabajo por parte del personal directivo.....	66
<b>Figura 26</b> Porcentaje de afecto y buen trato en su centro de trabajo por parte del personal directivo.....	67
<b>Figura 27</b> Nivel de consideración en el centro de trabajo por parte del personal directivo....	68
<b>Figura 28</b> Nivel de respeto en su centro de trabajo por parte del personal directivo.....	69
<b>Figura 29</b> Nivel de incentivos para elevar la mejora de la salud laboral en el centro de trabajo por parte del personal directivo.....	70
<b>Figura 30</b> Nivel de identidad en su centro laboral por parte de los colaboradores.....	71
<b>Figura 31</b> Aplicación de encuesta.....	89
<b>Figura 32</b> Aplicación de encuesta.....	90



## RESUMEN

Esta investigación se realiza para determinar la influencia que relaciona a la inteligencia emocional rendimiento de trabajo de los empleados de la empresa SODIMAC Chiclayo Perú SA Abril 2016. La hipótesis es la siguiente: La inteligencia emocional INFLUYE en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SODIMAC Perú SA Open Chiclayo 2016.

La investigación es de tipo explicativa descriptiva, usa una población de 250 miembros y una muestra de 58 trabajadores, como técnica de recojo de datos se ha utilizado la encuesta y como herramienta el cuestionario.

Los siguientes son los resultados obtenidos : Puede determinarse que la inteligencia emocional de un empleado influye en la empresa SODIMAC, habiéndose obtenido una correlación alta significativa de  $r= 0.822$ , la búsqueda de la evidencia llevó a hallar elementos que afectan significativamente su entorno de un trabajador y que debe tener situaciones favorables para un buen desempeño laboral como por ejemplo seguridad, motivación, incentivos, buen trato, oportunidad, reconocimientos entre otros, pero cuando todos estos elementos faltan, las consecuencias salen a la vista como es el desempeño del personal en su empresa.

*Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral y trabajadores.*

## ABSTRACT

This research was aimed to determine the influence of emotional intelligence on job performance of workers of the company SODIMAC Chiclayo Peru SA Open 2016. The hypothesis is: the emotional intelligence influences the work performance of employees of the company SODIMAC 2016 Chiclayo Peru SA Open.

The research is descriptive explanatory, using a population of 250 partners and a sample of 58 workers, as a technique for data collection was used the survey and the questionnaire as a tool.

The following are the results obtained: It can be determined that the emotional intelligence of an employee influences the company SODIMAC, having obtained a significant high correlation of  $r = 0.822$ , the search for evidence led to find elements that significantly affect their environment of a worker and that it must have favorable situations for a good work performance such as security, motivation, incentives, good treatment, opportunity, recognition among others, but when all these elements are missing, the consequences come to light as is the performance of the staff in their company.

*Keywords: Emotional Intelligence, job performance and workers.*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En el contexto internacional las organizaciones se esfuerzan por mejorar constantemente el desempeño laboral de sus trabajadores, en ese sentido en Venezuela, en una investigación realizada por Tovar (2013) indica que: “Debido a la carencia estrategias motivacionales, es importante desarrollar un Plan de Incentivos de trabajo que proporciona un buen rendimiento laboral”. En Guatemala, con el propósito de motivar el compañerismo, empoderamiento dentro de la institución entre los trabajadores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, Alta Verapaz, se realizó una investigación cuyo aporte fue la implementación de un programa motivacional (Can, 2013).

La humanidad está en inmensos cambios rápidos que se producen en todos los procesos de los acontecimientos políticos, científicos sociales y contexto cultural en el que operan las empresas que ha cambiado de forma segura, la globalización propone otra guía a los entornos habituales. Las organizaciones han tratado de cumplir con los objetivos establecidos en materia de investigación unida al humanismo y el desarrollo social, sin dejar de responder a las exigencias empresariales.

Se puede notar que la entidad que tiene la inteligencia emocional adecuada es esencial y fundamental porque se considera como la base para el desarrollo y la inversión en la obra de comportamientos eficaces que tienen una influencia positiva en los resultados de la organización. Es común a ver a las personas que tienen alto índice de inteligencia y en la actualidad no realizan su trabajo, quienes tienen IQ moderado, o más bajo, lo hacen mejor incluso se convierten en triunfadores en su vida laboral y personal.

Continuando con la problemática, veamos ahora en el ámbito nacional, en la ciudad de Lima con el propósito de mejorar la Motivación y Satisfacción laboral de los obreros de construcción civil, se realizó un estudio donde se concluyó que “existen factores motivadores (Características de la tarea, la autonomía, la capacidad de utilizar el conocimiento, retroalimentación) y desmotivadores (Dinero, seguridad en el empleo, y promover oportunidades de progreso, las condiciones de trabajo y la situación social” (Gutiérrez, 2013).

Asimismo con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica, se realizó un estudio en la cual se concluye que “se debe considerar aumentar la motivación intrínseca entre ciertas opciones de tener una mayor autonomía y responsabilidad” (Castillo, 2013).

Descrita la situación problemática en el ámbito nacional, veamos ahora en el contexto local, en una investigación realizada por Vázquez (2011), acerca de los Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico H.R.D.L.M. Concluye: “Los factores de motivación que influyen sobre el comportamiento de los trabajadores de la salud en la organización son los salarios, la falta de reconocimiento en los últimos dos años, la dirección del hospital” (Vásquez, 2013).

En el caso específico de las organizaciones de Chiclayo, se observa que el Desempeño Laboral, se centra en Identificar las necesidades de formación y desarrollo, capacidades y habilidades para llevar la evaluación de su empleado si ahora son adecuadas e inadecuadas, y la posibilidad de conceder ascensos, traslados y suspensiones. Sin embargo, no se tiene en cuenta al empleado como un ser integral compuesto por diferentes sentimientos y emociones, y las modificaciones han contribuido a la eficacia que es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la empresa. Por otro lado, vemos que la gente que trabaja todos los días en las empresas de Chiclayo, siempre les resulta un obstáculo para los cambios realizados internamente en la organización, con estos sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales y huelgas entre otros. Las personas se ven como que no tiene la capacidad de adaptarse y se rigen por el miedo, el nerviosismo y la profunda incomodidad personal con el cambio, junto con esto, el nivel de organización no se adaptan fácilmente a la tendencia a delegar la responsabilidad y decisiones; para proporcionar una eficaz comunicación en la organización.

Es en esta orientación se hace importante el suceso de la aparición de las emociones que podrían tener un impacto negativo en el rendimiento laboral, es importante tener en cuenta la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los ajenos, y el manejo hábil correspondiente al trabajar con otros, esta declaración definida por Goleman (1995), como la inteligencia emocional.

Este autor sostiene que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el campo profesional de trabajo, pero un factor que se unió a las portadas de las necesidades emocionales cubiertas de personal como equipo, desarrollar el rendimiento y los resultados de cualquier gestión, emocionalmente motivan a ser más productivo cada día. Grove (Goleman, 1999) afirma, la supervivencia de una empresa en el valle de la muerte depende de una sola cosa, la reacción emocional de la gerencia.

Debe considerarse que las empresas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un desempeño laboral óptimo en todos los trabajos, en todas las especialidades, la aptitud emocional es a veces más importante que las facultades netamente cognitivas, por ende es necesario que la gerencia considere la Inteligencia Emocional.

Se debe desarrollar un proceso de gestión participativa donde el gerente y su personal tomen la responsabilidad de dar respuesta acordes a las exigencias del momento cumplido con sus funciones primordiales entre las cuales se encuentra las acciones de planificación, necesarias para cada escenario.

#### Nuestra Visión

“Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción que, mejorando la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, clientes, trabajadores y proveedores en América” (Sodimac, 2017).

#### Misión

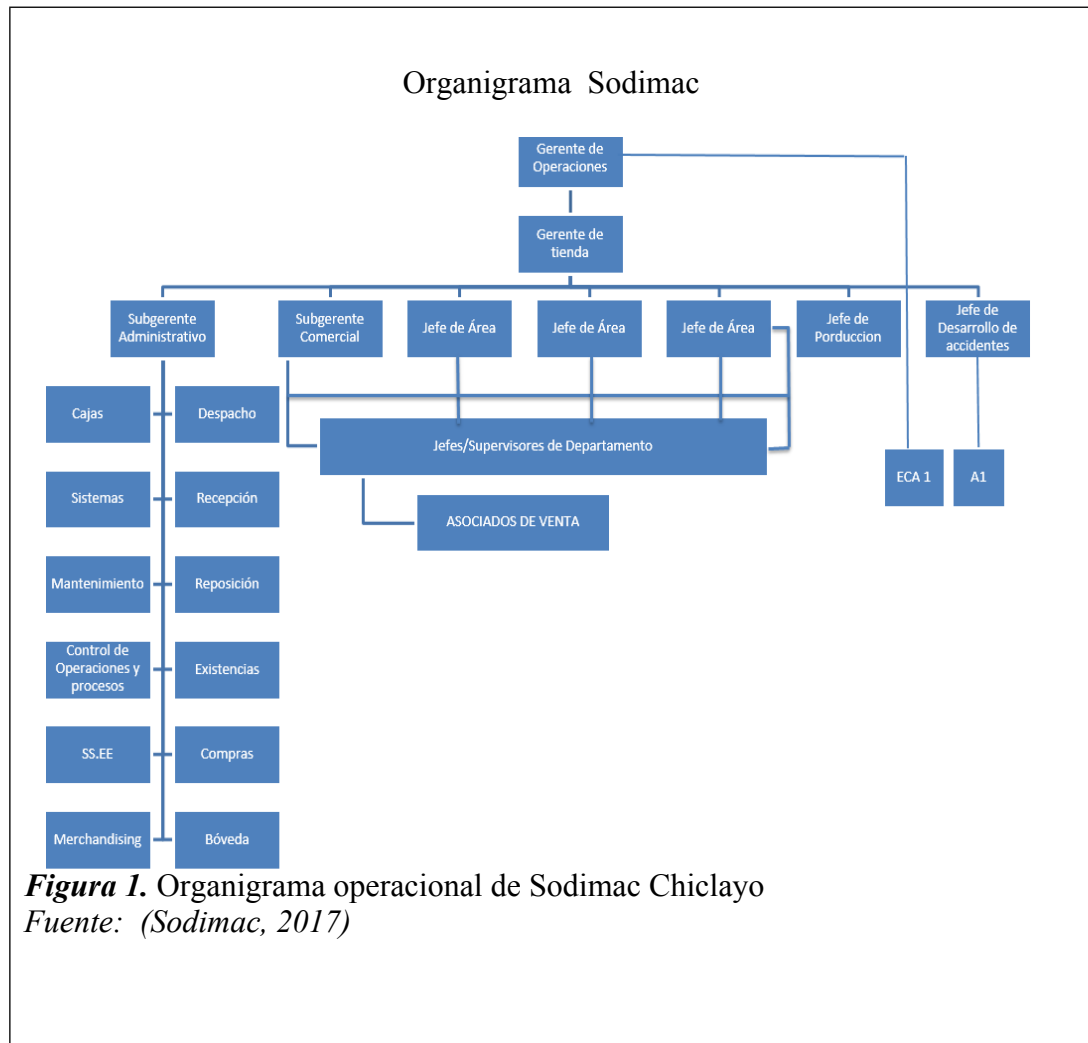
“Desarrollarnos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes” (Sodimac, 2017).

#### Valores

“Son la base que marca nuestras relaciones y la forma de hacer negocios. Nuestros valores representan aquello en lo que creemos, trazan el camino que nos permite llevar adelante nuestra misión. Constituyen los principios, objetivos y prioridades estratégicas sobre los cuales se construye nuestra empresa” (Sodimac, 2017).

## Reseña histórica

En 1952 se funda Sodimac como una cooperativa abastecedora de empresas constructoras chilenas. En Chile y Perú el formato Sodimac ha sido desplazado por los formatos Homecenter Sodimac, para artículos del hogar y ferretería, y Sodimac Constructor, orientado a profesionales de la construcción (Sodimac, 2017).



**Figura 1.** Organigrama operacional de Sodimac Chiclayo  
*Fuente: (Sodimac, 2017)*

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Ospina (2016) en la tesis *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías* un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitorio. Universidad de Valencia España, donde concluye lo siguiente. La estimación del modelo conceptual propuesto y el contraste de siete hipótesis de investigación planteadas, podemos confirmar la existencia de los servicios de evaluación de cadena que comienza con la calidad de transporte intermodal de mercancías y termina en la determinación de la lealtad desde el punto de vista de la transición.

Por lo tanto, en base a datos empíricos, la posibilidad de aplicar un modelo de servicio que ha sido ampliamente estudiado en los mercados de consumo, la evaluación de la carga área específica, que es la principal aportación de esta tesis académica. (p. 1)

Por lo tanto, en base a datos empíricos, la posibilidad de aplicar un modelo de servicio que ha sido ampliamente estudiado en los mercados de consumo, la evaluación de la carga área específica, que es la principal aportación de esta tesis.

Esta tesis es importante porque desarrolla un marco teórico apropiado en la calidad del servicio al cliente, tema muy importante para esta investigación se realiza. Esta historia también fue elegida porque se desarrolla un marco conceptual sobre la calidad del servicio. Por último, esta investigación proporciona un modelo a través de un proceso de integración de los antecedentes y consecuencias, incluyendo los elementos que permitan alcanzar la calidad del servicio.

Meléndez (2015), presentó la Tesis titulada: *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Periodo 2013-2014*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Arribó a las conclusiones: Que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. No existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la credibilidad es el único subconstructo relacionado con el clima

organizacional que influye, positivamente hacia la orientación a resultados. Se correlaciona positivamente con el factor respeto, con un valor significativo, es decir que a mayor credibilidad mayor es el respeto. Mientras tanto el factor credibilidad se correlaciona positivamente con resultados de igual manera que el anterior con la camaradería, es decir que con una mayor credibilidad mayor será el desempeño de los equipos de trabajo. Los factores credibilidad y orgullo se correlacionan positivamente, es decir que las personas se sienten parte de la institución por la credibilidad que muestra al cliente interno y externo. La credibilidad correspondiente a la variable de clima organizacional se correlaciona positivamente con el respeto, el orgullo y la camaradería, sin embargo la última posee un valor más alto. El respeto se correlaciona con camaradería de una forma muy considerable, es decir que se podría considerar la idea que a nivel interno hay una aceptación de las personas poniendo por delante este subconstructo como es el respeto. En cuanto a la camaradería es decir a la relación cordial que tiene entre grupos y el orgullo es decir sus sentimientos de autoestima de los funcionarios/rias se correlaciona positivamente.

Tovar (2013) en su tesis Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, C.A. Universidad José Antonio Páez– Venezuela. Donde concluye que: “Debido a la carencia estrategias motivacionales se desarrolló un Plan de Incentivos de trabajo que proporciona un buen rendimiento laboral” (p. 89-90).

Se observa entonces que la investigación detectó primero carencia de estrategias motivacionales, lo cual generaba un bajo desempeño en los trabajadores, como medida de solución propuso un Plan de incentivos laborales como impulso motivacional, elevando de esta manera la productividad del trabajador y así puedan desempeñarse de la mejor manera.

Esta tesis es importante porque presenta un plan de incentivos laborales para sus trabajadores, con el propósito de incentivarlos y mejorar así el desempeño laboral, Asimismo se eligió esta tesis, porque presenta una marco teórico acerca de la motivación, tema central en el proyecto que realizo. Finalmente esta investigación sirve como un modelo y experiencia acerca de las estrategias que estoy planteando para elevar la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa SODIMAC.



Can (2013) en su tesis: *Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, Alta Verapaz*. Universidad Rafael Landívar. – Guatemala donde concluye: “Gracias a la propuesta motivacional se logró en los trabajadores compañerismo, empoderamiento dentro de la institución, enriquecimiento del puesto, desarrollo personal y mejor relación con los superiores” (p. 54).

Esta tesis es importante porque presenta un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, con el propósito de incentivarlos y mejorar así el desempeño laboral, Asimismo se eligió esta antecedente, porque presenta estrategias hacia áreas específicas de la organización con el solemne propósito de mejorar el desempeño institucional. Finalmente esta investigación sirve de modelo, gracias a sus experiencias teóricas practicas acerca de las estrategias motivacionales que estoy planteando para elevar la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa SODIMAC.

Prado (2011) En su tesis denominada: *Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line*. Universidad Rey Juan Carlo–España, donde Concluye: “Para generar calidad de servicio y calidad de relación de comportamiento en el entorno online es necesario desarrollar las dimensiones honestidad y benevolencia-competencia”

Se puede decir entonces que la calidad de servicio está relacionada a la honradez, benevolencia y competitividad de la empresa, estas dimensiones como las llama Prado, permiten generar en el cliente confianza, un factor muy elemental para toda organización y su consumidor.

Esta tesis es importante porque presenta la utilización de las dimensiones honradez y benevolencia-competencia como estrategias de generación de confianza para el cliente, con la finalidad de elevar la calidad del servicio On-line, Asimismo se eligió esta antecedente, porque presenta características y aspecto que definen un servicio o producto para satisfacer la calidad del mismo ante las exigencias del consumidor. Finalmente esta investigación sirve de modelo, gracias a sus experiencias como es la aplicación se servicios on-line para mejorar la calidad del servicio.

### 1.2.2 Antecedentes Nacionales

Torres y Zegarra (2015), En el artículo de investigación titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Se determinó con un nivel de significancia del 5% que existe una relación directa positiva fuerte ( $r=0,828$ ) y significativa ( $t = 16,90$ ) entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014. Existe una relación directa positiva media o moderada ( $r=0,635$ ) y significativa ( $t=9,41$ ) entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014. Esto desprende que cuando se mantiene una comunicación buena va a permitir que los docentes intercambien estrategias y técnicas de enseñanza para obtener un buen desempeño laboral.

La relación del antecedente con la investigación se refiere al diseño descriptivo correlacional de ambas variables del estudio.

Checa y Flores (2015) en la tesis titulada: *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque - 2013*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Refieren que existe una correlación positiva de nivel débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se ha determinado que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor clima laboral. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque presentan nivel moderado de clima organizacional y desempeño laboral bajo, existiendo un ambiente flexible con regular trato de sus superiores, asimismo un compromiso adecuado hacia la institución. No existe diferencias significativas de los trabajadores varones y mujeres de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, por lo tanto el clima organizacional y el desempeño laboral es igual en ambos sexos. La relación del antecedente con la investigación se muestra en el estudio de las variables, clima organizacional y desempeño laboral, además los estudios son correlacionales.

Castillo (2014) en su tesis titulada: *Jerárquicos Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles*. Universidad Pontificia Universidad Católica

del Perú, Lima. Concluye que: “se debe considerar aumentar la motivación intrínseca entre ciertas opciones de tener una mayor autonomía y responsabilidad. Esta es la forma en que podríamos aplicar y promover actividades que incluyan y promuevan estos aspectos de la satisfacción en el trabajo”. (p. 36),

Lo que el autor nos manifiesta que hay dos elementos para mejorar la motivación intrínseca, las cuales son: autonomía y empoderamiento para el trabajador, en ese sentido las organizaciones deben dar cierta autonomía a sus trabajadores, es decir dejar que tomen algunas decisiones, esto eleva su autoestima y por ende su desempeño personal.

Esta tesis es importante porque desarrolla un estudio acerca de la relación del clima laboral y la motivación intrínseca. Asimismo se eligió esta antecedente, porque desarrolla un estudio singular acerca de la relación directa entre clima y los tipos de motivación introyectada. Finalmente esta investigación sirve de modelo, gracias a los aportes teóricos prácticos que desarrolla como el clima laboral y la motivación introyectada, temas muy relacionados a la investigación que estoy realizando.

Gutiérrez (2013) En su tesis titulada: *Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, el investigador refiere que el sector elegido como objeto de estudio de esta investigación es el sector de la construcción, uno de los sectores clave de la economía peruana, ya que la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía, esta investigación proporciona un modelo a través de un modelo de integración de los antecedentes y consecuencias, incluyendo los elementos que permitan alcanzar la calidad del servicio de los obreros de Construcción Civil: Bases para Futuras Investigaciones” realizada en la universidad Pontificia Católica del Perú, Concluye que “existen factores motivadores (Características de la tarea, la autonomía, la capacidad de utilizar el conocimiento, retroalimentación) y desmotivadores (Dinero, seguridad en el empleo, y promover oportunidades de progreso, las condiciones de trabajo y la situación social” (p. 75).

El autor quiere decir que hay factores positivos como negativos, y destaca el factor negativo como remuneraciones bajas, ausencia de estabilidad laboral, pocas posibilidades de ascender, inadecuadas condiciones de trabajo y precaria condición social, todo esto conlleva a que el

trabajador baje su desempeño laboral, por consiguiente las empresas deben valorar estos elementos desmotivadores, o debilidades y convertirlas en fortalezas para un mejor desempeño de su personal.

Esta tesis es importante porque desarrolla estrategias de motivación para los trabajadores. Asimismo se eligió esta antecedente, porque desarrolla un marco conceptual sobre investigaciones cualitativas y pluralistas acerca de la motivación de los obreros para mejores su desempeño laboral. Finalmente esta investigación sirve de modelo, gracias a los aportes teóricos prácticos que desarrolla para motiva a los obreros o trabajadores de construcción civil, elevando de esta manera la productividad laboral, tema muy relacionado a la investigación que estoy realizando.

Roldán & Otros (2013) En su tesis: *Calidad de Servicio y Lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima concluye que: “existe una fuerte relación entre la calidad percibida de los servicios y la compra de fidelización de clientes; y la calidad del servicio tiene más asociación con la intención de comportamiento de lealtad contra la fidelidad como un comportamiento efectivo”. (p.71)

El autor nos enseña que el cliente se vuelve leal si percibe una calidad de servicio que satisfaga sus necesidades, en ese sentido las organizaciones deben tener en cuenta cuán importante es desarrollar la calidad de servicio para conseguir la fidelización.

Este trabajo de investigación es importante por su estudio sobre la relación entre la calidad del servicio y la lealtad de los consumidores que compran en los supermercados. Esta historia también se elige, ya que se desarrolla la muestra de una fuerte relación entre la calidad percibida del servicio y la lealtad de compra del cliente. Por último, esta tesis sirve como modelo para desarrollar un marco teórico sobre la calidad del servicio y lo importante que es lograr la fidelidad de los clientes.

Onton & Otros (2010), en su tesis titulada: *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, concluye que: “fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta es más importante tener en cuenta un excelente aeropuerto”. (p. 101),

El autor nos indica que los factores claves para dar un servicio de calidad en un Aeropuerto son tres: fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, eso significa que se debe tener en cuenta estos atributos que permiten lograr satisfacer las necesidades de los usuarios.

Esta tesis es importante porque estudia la relación de las variables como Calidad de servicio, las expectativas y la percepción de los pasajeros Asimismo se eligió esta antecedente, porque reconoce e identifica los atributos que los pasajeros turistas esperan de un excelente aeropuerto, el grado en que se valora cada atributo, y cómo perciben la experiencia en el Aeropuerto de Lima. Finalmente esta investigación ayuda a encontrar vacíos en la calidad del servicio y analizarlos para ayudar a mejorar.

### 1.2.3 Antecedentes Locales

Alcántara (2015), en la Tesis titulada: *Estrategia integral de gestión de personas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad Zeus Security And Service SAC*; Las estrategias de estimulación de recursos humanos de Zeus son regular en cuanto al reconocimiento porque no cuenta con un programa de incentivos laborales eficiente, las fechas de pago de las remuneraciones no se dan de forma puntual. Existe una adecuada estrategia de desarrollo de recursos humanos de Zeus porque se promueve la capacitación en cuanto las necesidades del puesto de trabajo del colaborador. Zeus tiene una cultura de Empresa positiva en cuanto a los aspectos intangibles, porque existe un agradable clima laboral y se fomenta la participación entre todos los colaboradores. La estrategia integral de gestión de personas se relaciona sinérgicamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad Zeus Security and Service SAC.

El antecedente se relaciona con la investigación, ya que se analiza una de las variables del estudio desempeño laboral.

Mino (2014) en la Tesis titulada: *Correlación entre El Clima Organizacional y El Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, arribó a las siguientes conclusiones: Existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, la dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el

compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Lo que se puede referir en la investigación que el desempeño y desarrollando estrés, puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Uceda (2013), En su tesis titulada: *Influencia entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, concluye que “El grado de satisfacción en el trabajo afecta el nivel de satisfacción del cliente externo y se verifica por los resultados, determina que el éxito de uno depende del otro y viceversa”. (p. 68),

El autor manifiesta que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con la satisfacción del cliente, demostrado esta entonces en esta investigación que la complacencia del consumidor depende mucho del trabajo que realice los empleados de una empresa, si el trabajador hace bien su tarea, esto es percibido por el comprador o cliente, esto trae como consecuencia no solo la fidelización del cliente, sino también una buena imagen para la empresa en donde el cliente recomienda a sus amigos, allegados y familiares.

Esta tesis es importante porque presenta un estudio sobre la relación el nivel de satisfacción en el trabajo y el nivel de satisfacción del cliente

Asimismo se eligió este antecedente, porque nos muestra como determinar el nivel de satisfacción Laboral mediante los factores Significación de Tareas, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal, Beneficios Económicos del personal. Finalmente esta investigación sirve por el aporte teórico práctico que desarrolla la investigación como es el nivel de satisfacción laboral y satisfacción del cliente, dimensiones que estudio en esta oportunidad.

Vázquez (2011), en su tesis titulada: *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye que “Los

factores de motivación que influyen sobre el comportamiento de los trabajadores de la salud en la organización son los salarios, la falta de reconocimiento en los últimos dos años, la dirección del hospital” (p. 101),

El autor concluye en su investigación que existen dos elementos claves que influyen en que el trabajador de salud no cumpla a cabalidad su trabajo, siendo el salario bajo y la ausencia de reconocimiento, esto nos enseña que las empresas deben fortalecer estos dos elementos porque son muy importantes para el empleado, al sentirse identificado porque le permite satisfacer sus necesidades.

Esta tesis es importante porque estudia los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional de los profesionales de la salud.

Esta tesis también fue elegida porque se identifican los motivadores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el comportamiento de los equipos de trabajo en la organización y determinan su influencia y la correlación de éstos

### **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1. La inteligencia emocional**

La difusión de “Emotional Intelligence” de Goleman (1995) representa una propagación sin antecedentes de un conocimiento que hasta en aquel momento había pasado desapercibido. Este libro se convierte en un best seller en varios idiomas. A partir de mediados de los noventa, el conocimiento de ese tema es de provecho general por parte de la sociedad, de tal carácter que recomienzan a surgir capítulos (primero en revistas de publicidad y a continuación en las efectivas) y libros sobre el tema. Para Goleman (1995: p. 43-44) el conocimiento apasionado consiste en:

1) Al conocer las adecuadas alteraciones: La iniciación de Sócrates "conócete a ti mismo" se cuenta en esta clave de la inteligencia emocional: tener conocimiento de las adecuadas emociones; mostrarse conforme con el sentimiento en el instante en que ocurre. Una invalidez en un disgusto nos abandona a la entrega de los desconciertos incontrolados. (Goleman, 1995)

2) Manipular las alteraciones: La destreza para tratar las propias emociones a fin de que se expresen de una forma apropiada se establece en la ocupación de cuidado de las propias conmociones. La experiencia para suavizar las locuciones de ira, furia o irritabilidad es esencial en las relaciones interpersonales. (Goleman, 1995)

3) Producir a sí mismo: Una conmoción extiende a impulsar hacia una acción. Por eso, la agitación y motivación están profundamente relacionados. Encaminar las alteraciones, y la incitación constante, hacia el logro de ecuanimidad es primordial para facilitar la atención, auto motivarse, manipular y ejecutar las actividades creativas. El autocontrol apasionado conlleva a retrasar sublevaciones y dominar el arrebato, lo cual cubre el estar alerta en el provecho de muchos imprevistos. Los elementos que tienen estas destrezas tienden a ser más beneficiosas y eficaces en los momentos en que comienzan.

4) Mostrarse conforme a las alteraciones de los demás: Un don de las sociedades primordiales es la empatía, y se apoya en la comprensión y las buenas emociones. En la empatía se apoya la generosidad. Los elementos sintonizan mejor con las sutiles rúbricas que revelan lo que los restantes necesitan o desean. Esto las hace adecuadas para los empleos de la asistencia y mercados en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.). (Goleman, 1995)

5) Constituir relaciones: El arte de instituir buenas recomendaciones con el restante, en gran régimen, la destreza de manipular las alteraciones de los demás. La capacidad social y las destrezas que conlleva, son los pilares del liderazgo, notoriedad y eficacia interpersonal. Los elementos que someten estas destrezas emocionales son capaces de interactuar en representación sumisa y positiva con los demás. (Goleman, 1995)

La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones adecuadamente; la capacidad de acceder o generar pensamientos que faciliten el raciocinio; la capacidad de comprender las emociones y la formación de conocimiento emocional y la capacidad de regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual, definición dada por Mayer & Salovey (1997 p. 38).



La inteligencia es una habilidad que todo ser humano debe ser percibido y poder expresarlas en las emociones lo cual nos acceden a generar nuestros pensamientos y comprender los conocimientos y emociones lo cual proviene un crecimiento emocional.

De acuerdo a Weisinger (1998) la inteligencia emocional es una forma inteligente de manejar las emociones, también se observa que permite intencionadamente trabajar en nuestro favor para ayudarnos en nuestro comportamiento y nuestra forma de pensar.

Nuestra inteligencia emocional es el manejo más inteligente que nos pueda señalar con tal de permitirnos trabajar a nuestro favor y poder ayudarnos en la manera de comportarnos y poder pensar de qué manera nosotros podemos desarrollarnos.

Cooper & Sawaf (1998) agregan a la definición anterior que la inteligencia emocional es la capacidad no sólo para manejar nuestras emociones y la mente, sino también para saber cuál es su inicio, sentir, entender y aplicar el poder de las emociones como fuente de energía que nos mueve. Estos autores señalan que cuando las personas con quienes vivimos nos dan la confianza y el respeto, que afecta a nuestra propia percepción y la de otros, la inteligencia emocional es más satisfactoria y completa. (p. 45)

En la capacidad de tener una definición inteligente emocional de poder manejar nuestras emociones y poder saber aplicar que tiene las emociones en una fuente de energía que convivimos en otorgar a nuestra percepción de la inteligencia emocional.

Para Goleman (1997) “es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”. (p. 85)

Además, consideran que los miembros de la inteligencia emocional son emociones como: la ira, la tristeza, el miedo, el placer, el amor, sorpresa, asco y vergüenza.

En poder representar nuestra inteligencia emocional manejada a nuestros propios sentimientos de motivarnos a nuestras relaciones lo cual consideramos que la emociones integradas son como el enojo, el disgusto, etc. que toda persona tenemos.

Goleman (1999) afirma que:”el grado de inteligencia emocional con que contamos es lo que predice la capacidad potencial de adquirir habilidades prácticas”, se basan en cinco

dimensiones: (a) conciencia de uno mismo, (b) autocontrol, (c) motivación, (d) empatía y (e) habilidades sociales. (p. 86)

Las dimensiones de habilidades de inteligencia emocional están integrados por competencias, que definen las capacidades y se basa en la inteligencia emocional de cada uno, que originan una actuación excepcional en el trabajo.

La inteligencia emocional de capacidad potencial que se muestra en las habilidades de una persona se presenta un auto control, motivación empatía, y las habilidades sociales, etc. Lo cual es basada emocionalmente de cada uno.

La inteligencia emocional significa centrarnos en nosotros mismos y en la adquisición de independencia, así como centrarnos en la interacción social y la gestión de conflictos de manera que todas cumplen con sus necesidades de validación y la interdependencia (Gíl, 2001 p. 56).

El autor refiere que debemos enfocarnos en nosotros mismos en la interacción y manejo de conflictos lo cual conlleva una necesidad de validación independiente.

### **Dimensiones de la Inteligencia Emocional**

Dimensión 1. Autoconocimiento. Estar al tanto de que se siente en cada instante, es decir echar de ver los propios estados céntricos, distinciones, patrimonios y percepciones, y manejar esas distinciones para colocar nuestra toma de disposiciones; tener una noción concreta de nuestras habilidades, fortalezas, debilidades y una arraigada cordialidad en nosotros mismos. (Goleman, 2008, p. 36).

Dimensión 2. Autorregulación o control de sí mismo. Manipular las emociones, es decir las convenientes etapas internas, desarrollos y consecuencias. De modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de dificultar; ser puntuales y retrasar la ira en pos de la ecuanimidad; salir bien de las reacciones apasionadas. (Goleman, 2008, p. 36).

Dimensión 3. Motivación. Manejar nuestras emociones más difíciles para poner por delante lo aspirado, para arrebatar iniciativas y ser positivos y para persistir ante las adversidades y las frustraciones. Mostramos un gran entusiasmo por el compromiso y por el beneficio de los

resultados, también de la escueta recompensa, con una valiosa calidad de ánimo y adeudo, y con gran contento en la producción de los logros. (Goleman, 2008)

Dimensión 4. Empatía. Descubrir lo que sienten los demás, es decir, la fascinación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos, ser competentes de ver las vidas de los demás a partir de sus aspectos y trabajar la analogía con una amplia de variedad de elementos. Las personas empáticas regularmente tienen mucha notoriedad y creencia social (Goleman, 2008, p. 37).

Dimensión 5. Habilidades sociales. Las habilidades para provocar en los demás resultados esperados, es decir, en manejar bien las emociones en una correspondencia y descifrar convenientemente las situaciones y las relaciones sociales; e interactuar sin problemas; esgrimir estas destrezas para persuadir, dirigir y liderar, negociar y resolver disputas, para la colaboración y el compromiso en equipo (Goleman, 2008, p. 37).

Las tres iniciales pertenecen a la capacidad particular, es decir a las capacidades que establecen la potestad de uno mismo. Las dos últimas pertenecen a la capacidad social, es decir a las capacidades que establecen la administración de las relaciones. Sumergidas en estas cinco extensiones se hallan 25 capacidades emocionales.

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

#### **1.3.2.1. Teorías del Desempeño Laboral**

En esta oportunidad se han considerado tres teorías que tratan o hablan acerca del rendimiento laboral, la primera es la teoría de la motivación de Maslow, Teoría de la pulsión de Freud y la teoría del Doble Factor de Herzberg.

Teoría de la pulsión de Freud: “Toda conducta está motivada. Su propósito es satisfacer las necesidades corporales. Impulsos biológicos: condiciones recurrentes constantes e inevitables que producen acumulaciones de energía dentro del SN” (Reeve, 2010). “La ansiedad (pulsión) advierte de la necesidad de actuar y garantiza que la conducta (al servicio de las necesidades corporales) suceda en el momento y forma necesarios” (Reeve, 2010).

## **Teoría de los dos Factores de Herzberg**

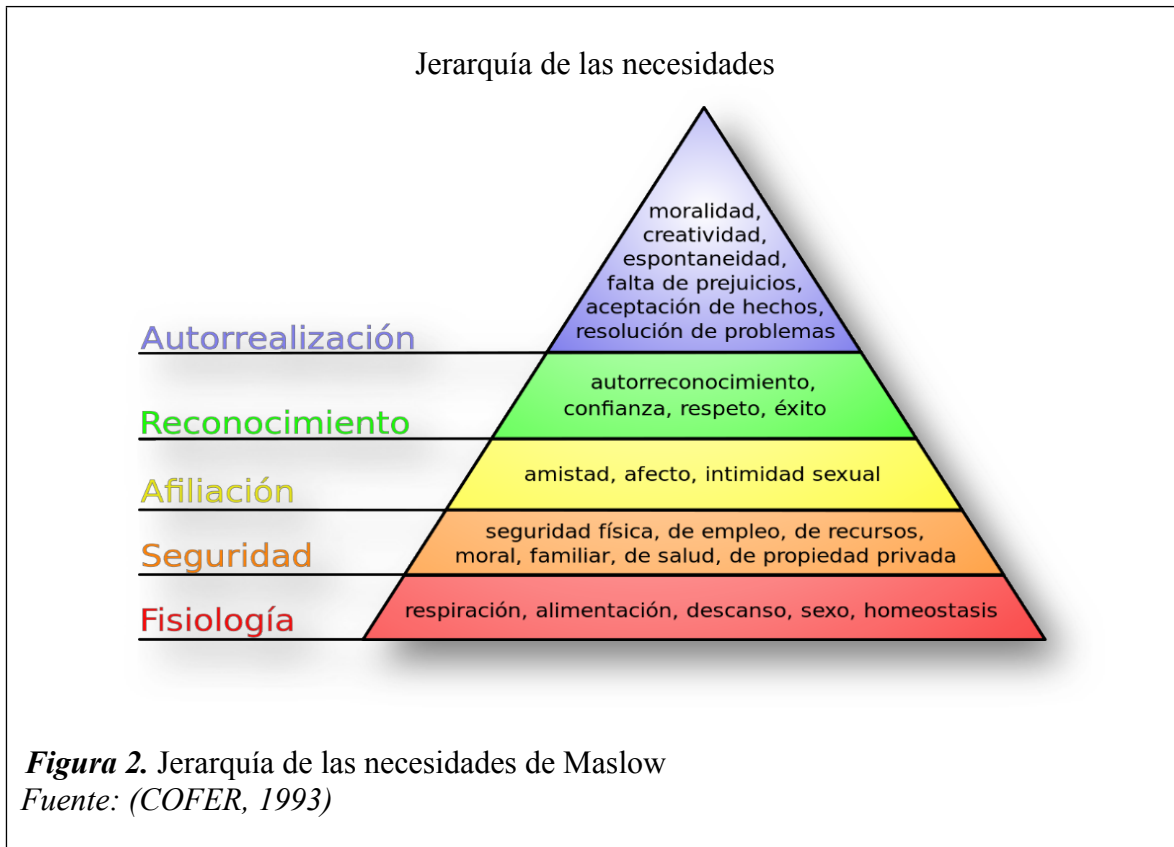
Genesca (1977) “Herzberg formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas”.

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow en su libro “La Teoría de la Motivación”, se inicia desde un supuesto en el que el hombre actúa solo por necesidades, pero como sabemos que el hombre es un ser dotado de necesidades complejas pero claramente identificables, por lo cual es necesario mostrar la importancia de esta teoría en lo que respecta al rendimiento laboral, y su relación de manera directa e importante con el comportamiento organizacional.

De los aportes de Maslow el centro de su teoría es la necesidad, esto quiere decir que consiste en ordenar por categorías y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según el grado de importancia que tiene cada individuo, lo cual tiene mucha relación con el rendimiento laboral en donde el trabajador realiza sus actividades por necesidad, así mismo esta teoría tiene mucha relación con el comportamiento de la organización al recordar que está compuesta por personas.

Continuando con los aportes de Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades, en la base de la pirámide se encuentran las necesidades de déficit (fisiológicas) en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo o superación (autorrealización) se encuentran en la parte más alta de la pirámide. (p 46).

De este modo fue que se clasificó de acuerdo a su prioridad. (Figura N° 1) que influye en el comportamiento.



Maslow crea ese tipo de jerarquía por el hecho de que el hombre es como una criatura, mientras más va creciendo durante la vida; pues este va adquiriendo mayores necesidades. Y que a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades pues se generan otras necesidades de mayor rango que impulsan a su comportamiento.

Según Maslow (1943) refiere a la motivación humana como: "la ordenación de cinco necesidades que las clasifica a su vez niveles de acuerdo a las necesidades, sus necesidades fisiológicas en la parte inferior y sus necesidades de autorrealización en la parte superior". (p. 46)

### **Dimensiones de desempeño Laboral**

Fisiológicas: Son procedencias que se hallan en primera elevación, por lo tanto compensarían ser las principales en ser compensadas ya que estas existen inscriptas a la persistencia de la corporación a fin de que haya exaltación para ejecutar cualquier tipo de diligencia. Mientras el ser humano asuma apetencia o posea sed, es innegable que toda su conducta se mandará a lograr alimento o líquido. Mientras el elemento no indemnice esa penuria por un

espacio de estación todas las demás diligencias que ejecute derrocharán su categoría y no se le lograrán pedir o exigir que despliegue direcciones situadas hacia una tarea docta o de Investigación de su ejecución propia o de otros. Esto implica: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc. y se refieren a la persistencia o firmeza.

Seguridad: la miseria de seguridad se pertenece con la subsistencia física y cerebral rostro a escenarios de peligro, la penuria de apreciar seguro y favorito, contiene el deseo de la seguridad en cuanto a su persistencia laboral, sustento de su empleo, alejamiento de dolor, bienestar, además la escasez de seguridad se determina como los elementos aprecian ese temor de ser frágiles frente a los permutaciones presentes o los nuevos por venir etc. Están puestas en el segundo nivel de la estatua de desdichas.

Entre las necesidades de Orden Superior se encuentran:

Sociales o de amor de pertenencia: Estas penurias incumben a lo que se llama la escasez de incorporación. El hombre tiene la penuria de pertenecer de congregar formal o informalmente ya sea con elementos de mismo ambiente profesional, en un próximo familiar, de apreciar uno mismo solicitado. Están relacionadas con los tratos sociales, afiliarse y identificarse a grupos y tener acreditados y amigos colindantes, afecto, aprobación social, recibir cariño, amor, etc. Son las insuficiencias de recomendaciones humanas.

Estima: La penuria de estima se hallan un asociado a la psicología de los elementos, ya que este se fraccionan en dos clases alcanza la autoestima y la estimación de los demás. Es obligatorio recibir creencia de los demás, y de formar emociones de influencia, de complicidad en sí mismo, lo cual se programa al medio en que interactúa. La investigación de estima y el progreso de un conocimiento positivo de lo cual así mismo obedecen completamente del gusto y de las necesidades de afecto y riqueza. El progreso de unas relaciones interpersonales agradables para el sujeto puede evitar dificultades de salud mental. Su complacencia se origina cuando acrecienta la decisión, la independencia y la responsabilidad de la persona. Que son sus necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder, reconocimiento, reputación, posición social, etc. La complacencia de la miseria de estimación lleva a la autoconfianza, a la potencia, capacidad y suficiencia, sentirse útil y es inevitable en el mundo.

Autorrealización: Las necesidades de autorrealización son excelentes y cambiantes; esto depende de los elementos. Reside sobre todo en desplegar al enorme es viable de cada uno, se trata de una impresión de vencimiento permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha presentado como meta, es un interés humano infundido por la erudición del éxito y capacidad y por ende de bienestar personal y social, impugnando el de contener dentro de la sabiduría la derrota. Sólo posteriormente de satisfacer las otras necesidades, el ser humano queda libre para indemnizar en propulsión de desplegar toda su potencialidad. Se le designan también las necesidades de desarrollo, incluyen la ejecución, hacer una diligencia laboral o vocacional que a uno le gusta, crear del carácter anhelado y que sea capaz de lograrlo.

Esta teoría mantiene que el elemento está en indestructible estado de exaltación, y que una se vincula con la otra ya que al régimen que uno satisface un deseo fundamental pues surge otra penuria en su lugar hasta sentir que ha campante tal necesidad.

El enfoque de Maslow, aunque es exagerado amplio, personifica para la dirección de recursos humanos un meritorio tipo de gobierno de los elementos, basado en la carencia (o la falta de satisfacción en una necesidad específica) y complacencia o gozo que lo lleva al indivisible a indemnizar dicha penuria. Sin embargo una vez que esa penuria sea indemnizada pues esta derrochará su valor de categoría poco a poco y instintivamente se empujará el subsiguiente nivel superior. En esta forma de una penuria no tiene que indemnizar por cumplido antes de que termine la siguiente.

En cualesquiera las compañías actuales tiene muchos de los trabajadores ya han presumido sus necesidades de orden mínimo y pues esto sobrelleva a que estén originados por penurias psíquicas de orden superior. Sin embargo esto sucede en países hondamente prósperos, pero en países como el nuestro lastimosamente aún coexiste mucha gente que afana para indemnizar las necesidades principales.

### **Concepto de desempeño laboral**

Según Chiavenato (2000), define el rendimiento, tales como acciones o comportamientos observados entre los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de rendimiento de la organización. De hecho, un rendimiento eficiente del empleado es la fuerza más importante de esa organización. (p. 56)

Por su parte, Bittel (2000), sostiene que se ve influenciada en gran medida por las expectativas de los empleados en el trabajo, su actitud frente a la consecución y su deseo de armonía. Por lo tanto, el rendimiento está vinculado o relacionado con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones de los trabajadores para consolidar los objetivos de la empresa.

Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está determinado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La importancia del rendimiento del personal, reside en el hecho que la eficiencia del personal está en concordancia con la disposición y destrezas que estos posean en función a los objetivos que se desean alcanzar, guiados por políticas, normas, visión y misión de la empresa. (Chiavenato, 2000)

### **Factores que afectan el rendimiento laboral**

Según la revista Workmeter (2016, p. 5) indica que para obtener un alto grado de desempeño laboral es importante que los trabajadores sepan con claridad:

Cuáles son sus funciones o tareas específicas dentro de la organización.

Cuáles son los procedimientos que deben seguir.

Qué políticas deben respetar.

Cuáles son los objetivos que deben cumplir.

Factores internos y externos que influyen en el rendimiento

Según Workmeter (2016, p.6) indica que los factores internos tenemos: Liderazgo de la dirección, Estructura organizativa y Cultura de la empresa.

Con respecto a los factores externos: Factores familiares y personales del empleado.

Asimismo los factores ambientales o higiénicos, como: el insomnio (o el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la



calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc. Estos aspectos no motivan cuando están, pero sin embargo, cuando se produce su ausencia.

### **La motivación y su influencia en el desempeño laboral**

Para Workmeter (2016) La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Más eficiencia y bienestar aumentan la productividad e impacta positivamente en el futuro de la empresa. Por ello tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral para los trabajadores. (p. 6)

Según Workmeter (2016) En todos los aspectos de nuestra vida está presente la motivación y las personas necesitan ser valoradas y apreciadas (también en el mundo empresarial), que sean reconocidos nuestros esfuerzos. Muchas veces las empresas creen que el reconocimiento monetario es lo más importante y no es así. Hay otros puntos de vista con el que motivar a los trabajadores. (p. 7)

De acuerdo a Según Workmeter (2016) manifiesta que entre los principales factores que afectan a la motivación sobresalen:

- Adecuación / ambiente de trabajo.

- Establecimiento de objetivos.

- Reconocimiento del trabajo.

- La participación del empleado.

- La formación y desarrollo profesional. (p. 7)

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la Inteligencia Emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa SODIMAC Perú SA Open Chiclayo 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación Teórica**

Ñaupas, H. et al. (2013) afirma la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica.

La presente investigación permite conocer todos los aspectos importantes que se debe considerar para determinar como la Inteligencia Emocional tiene influencia en el desempeño laboral en SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO, basándose en la teoría de Goleman (1995) y Reeve (2010) respectivamente.

##### **Justificación Metodológica**

Ñaupas, H. et al. (2013) señala que cuando se indica el uso de determinadas técnicas, instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares; y, pueden tratarse de técnicas e instrumentos novedosos como cuestionarios, test, modelos de diagramas, de muestreo, etc.

##### **Justificación Social**

Las empresas están muy preocupados por la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores que determinan las formas de comportamiento de los trabajadores; y en éstos, a su vez, influyen en la capacidad de la inteligencia emocional de sus empleados y por lo tanto para lograr los objetivos de negocio. Bajo estas premisas se realiza la investigación para optimizar el funcionamiento de la organización en estudio.

La motivación para realizar esta investigación surge de la experiencia como trabajador en la empresa “SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO”, donde surgen problemas laborales relacionados con la inteligencia emocional de los trabajadores, y por el logro de sus metas asignadas en el trabajo.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SODIMAC Perú SA Open Chiclayo 2016.

Ho: La inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SODIMAC Perú SA Open Chiclayo 2016.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SODIMAC Perú SA Open Chiclayo 2016.

### **1.7.2. Objetivo Específicos**

Determinar la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

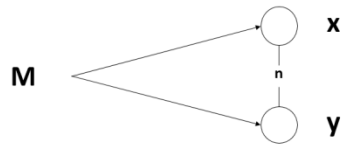
Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Chiclayo SA tienda Open Chiclayo 2016.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

La presente investigación es Descriptiva Explicativa



X: La Inteligencia Emocional del personal que labora en SODIMAC S.A

Y: Rendimiento Laboral

### 2.2. Variables, Operacionalización

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones adecuadamente; la capacidad de acceder o generar pensamientos que facilitan la simpatía; la habilidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual, definición dada por (Mayer & Salovey, 1997 p.38).

Desempeño Laboral

Se define como las acciones o comportamientos relevantes observados en los empleados para el logro de los objetivos de una empresa. Un rendimiento laboral eficiente viene a ser la fuerza más importante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000, p. 56)

**Tabla 1. Variable Independiente Inteligencia Emocional**

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Instrumento
<b>Inteligencia Emocional</b>	Autoconocimiento	Habilidades	¿Les dejan desarrollar sus habilidades en la empresa donde labora?	Encuesta
		Fortalezas	¿Pones todas tus fortalezas al servicio de la empresa donde laboras?	
		Debilidades	¿Recibes capacitaciones por parte de la empresa para fortalecer tus debilidades?	
	Autorregulación o control de sí mismo	Recursos e intuiciones	¿Sabes controlar tus emociones en tu centro de trabajo?	
		Emociones	¿El clima laboral actual se presta para que tomes tú mismo la iniciativa en los roles que se te asignan?	
		Iniciativa	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	
	Motivación	Frustraciones	¿Sientes entusiasmo para realizar tus labores en tu centro de trabajo?	
	Empatía	Entusiasmo	¿Sientes que la empresa donde trabajas te valora?	
		Sentimientos	¿Consideras que el personal o tus compañeros, trabajan por intereses ajenos?	
		Necesidades	¿Te sientes persuadido por la empresa para realizar tus labores?	
	Habilidades sociales	Intereses ajenos	¿Te da oportunidad de negociar o escoger tus honorarios, remuneraciones, comisiones, regalos, entre otros de la empresa?	
		Persuasión	¿Te dan la oportunidad de liderar y dirigir grupos de trabajo?	
Negociación		¿El personal superior tiene la capacidad de resolver problemas o conflictos laborales?		
Dirigir y liderar		¿Existe en Ud. necesidad de seguridad en su centro de trabajo, para un mejor rendimiento laboral?		
		Resolución de problemas	¿Está satisfecho con el material de oficina como sillas y escritorios para la seguridad de su trabajo?	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 2. Variable dependiente Desempeño Laboral**

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Instrumento
<b>Desempeño Laboral</b>	Fisiológicas	Necesidad	¿Ofrece comodidad en las instalaciones de su centro de trabajo?	Encuesta
		Satisfacción	¿Ofrece ergonomía adecuada en las instalaciones de su centro de trabajo?	
	Seguridad	Comodidad y Ergonomía	¿Los equipos de trabajo están muy bien ubicados o instalados de su centro de trabajo?	
		Equipos e Infraestructura	¿Ofrece seguridad la infraestructura en su centro de trabajo?	
	Sociales	Reconocimientos	¿Los trabajadores consideran que deben implementarse programas de motivación?	
		Motivación	¿Está de acuerdo que la institución debe implementar medidas de seguridad como parte de la estima que siente por sus trabajadores?	
	Estima	Afecto y Buen trato	¿Está de acuerdo en que la implementación de medidas de seguridad contribuye a su autorrealización como trabajador de la institución?	
		Consideración	¿Existen Reconocimientos y Motivación Afecto en su centro de trabajo por parte del personal directivo?	
		Respeto e Incentivo	¿Existen afecto y buen trato en su centro de trabajo por parte del personal directivo?	
	Autorrealización	Auto realizado	¿Existen consideración en su centro de trabajo por parte del personal directivo? ¿Existen respeto en su centro de trabajo por parte del personal directivo?	

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.3. Población y muestra

Población

La Empresa SODIMAC Perú SA Open Chiclayo tiene un personal de 250 trabajadores distribuidos en dos turnos: matutino y diurno y nocturno.

Muestra

Aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z * P * Q * N}{[e^2 * (N - 1) + Z * P * Q]}$$

Dónde:

$$\begin{aligned} N &= 250 \\ Z &= 1.96 \\ P &= 0.05 \\ Q &= 0.95 \\ e &= 0.035 \end{aligned}$$

$$n = \frac{1.96 * 0.05 * 0.95 * 250}{[0.035^2 * (250 - 1) + 1.96 * 0.05 * 0.95]}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{23.275}{0.398125} \\ n &= 58 \end{aligned}$$

La muestra equivale a 58 trabajadores

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta:

Una encuesta es un procedimiento de proyectos de investigación descriptiva (no experimental) en la que el investigador tiene la intención de recopilar datos a través de un cuestionario previamente preparado o entrevistar a alguien sin cambiar el ámbito o el fenómeno por el cual la información se recoge y es entregado el formulario en forma de tríptico, gráfico o una tabla. Los datos se obtienen mediante la realización de una serie de

preguntas dirigidas a una muestra representativa o, a menudo construida por particulares, empresas y entidades institucionales para hacer declaraciones de opinión, las ideas, las características o cualquier población estadística para estudiar hechos específicos.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos, para medir las variables del estudio, denominados cuestionarios.

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el fin de obtener información de los encuestados. Aunque a menudo están diseñados para realizar un análisis estadístico de las respuestas no siempre es el caso. El cuestionario es un documento que consiste en un conjunto de preguntas que debe ser escrito de una manera coherente y organizada, ordenada y estructurada de acuerdo con un plan específico, por lo que sus respuestas pueden proporcionar toda la información.

Validez: La validez para la presente investigación fue la validez de constructo a través del juicio de expertos.

Confiabilidad: Se utilizó el método del análisis del alfa de cronbach.

### **Tabla 3**

*Confiabilidad del Instrumento de Inteligencia Emocional*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.760	13

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados obtenidos del SPSS

### **Tabla 4**

Confiabilidad del Instrumento Desempeño Laboral

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	15

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados obtenidos del SPSS



## 2.5. Métodos de Análisis de datos

Método de análisis de datos cuantitativo. Se ha utilizado para el análisis estadístico de los datos la estadística descriptiva e inferencial y el software de computadora SPSS. Las medidas estadísticas necesarias son:

Frecuencia Relativa

$$\% \frac{f}{n} (100)$$

Dónde:

%	=	Porcentaje
f	=	Frecuencia absoluta
n	=	Tamaño de muestra
100	=	Valor constante.

a. Medidas de tendencia central

### Media Aritmética (X)

Esta medida se utiliza para obtener la puntuación media después de la aplicación de la prueba previa y posterior a la prueba. Es una medida utilizada para evitar la posibilidad de quedarse atascado a valores muy bajos o muy altos. Se convierte en el medio o en el centro de un conjunto de datos con diferentes medidas estadísticas promedio. Para determinar este importe debe pedirse cifras obtenidas por tamaño (Freund & Simon, 1992).

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i f_i}{n}$$

Dónde:

$\Sigma$	=	Sumatoria
X <sub>i</sub>	=	Valores o puntajes
n	=	Tamaño de la muestra

## Medidas de dispersión

Varianza (S): Esta medida proporciona información sobre el grado de dispersión de los valores de una serie con respecto a su media aritmética.

$$\text{Dónde: } S^2 = \frac{\sum f_i d_i^2}{n}$$

$S^2$  = Varianza

$\sum f_i d_i^2$  = Sumatoria del producto de la frecuencia por el cuadrado de la desviación.

$n$  = Tamaño de muestra

## Desviación Estándar (S):

Esta medida indica el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse alrededor del valor promedio.

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i d_i^2}{n}}$$

Dónde:

$S$  = Desviación Estándar

$\sum f_i d_i^2$  = Suma de producto de la frecuencia por el cuadrado de cada una de las desviaciones.

$n$  = Tamaño de la muestra

## Coefficiente de Variabilidad (C.V.):

Esta medida sirve para determinar el grado de homogeneidad del grupo en estudio que se analiza.

$$C.V. = \frac{S (100\%)}{X}$$

Dónde:

C.V. = Coeficiente de Variabilidad

S = Desviación estándar

X = Media aritmética

100 = Valor constante

## **2.6. Aspectos éticos**

Medioambiente: “No afecta al medio ambiente, puesto que no es un proyecto donde genere productos orgánicos contaminantes o de similar contaminación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Confidencialidad: “reserva total de la información que brinden para la investigación” (Hernández, et al. 2010).

Objetividad: “La investigación aplica el método de la investigación científica el cual le da carácter de ciencia, asegurando la confiabilidad de los resultados” (Hernández, et al.2010).

Originalidad: “Esta tesis es de singular característica, elaborada por el tesista, sin plagio alguno de alguna investigación similar” (Hernández, et. al. 2010).

Veracidad: “Información verídica y real dada por los mismos operadores del turismo” (Hernández, et al. 2010).

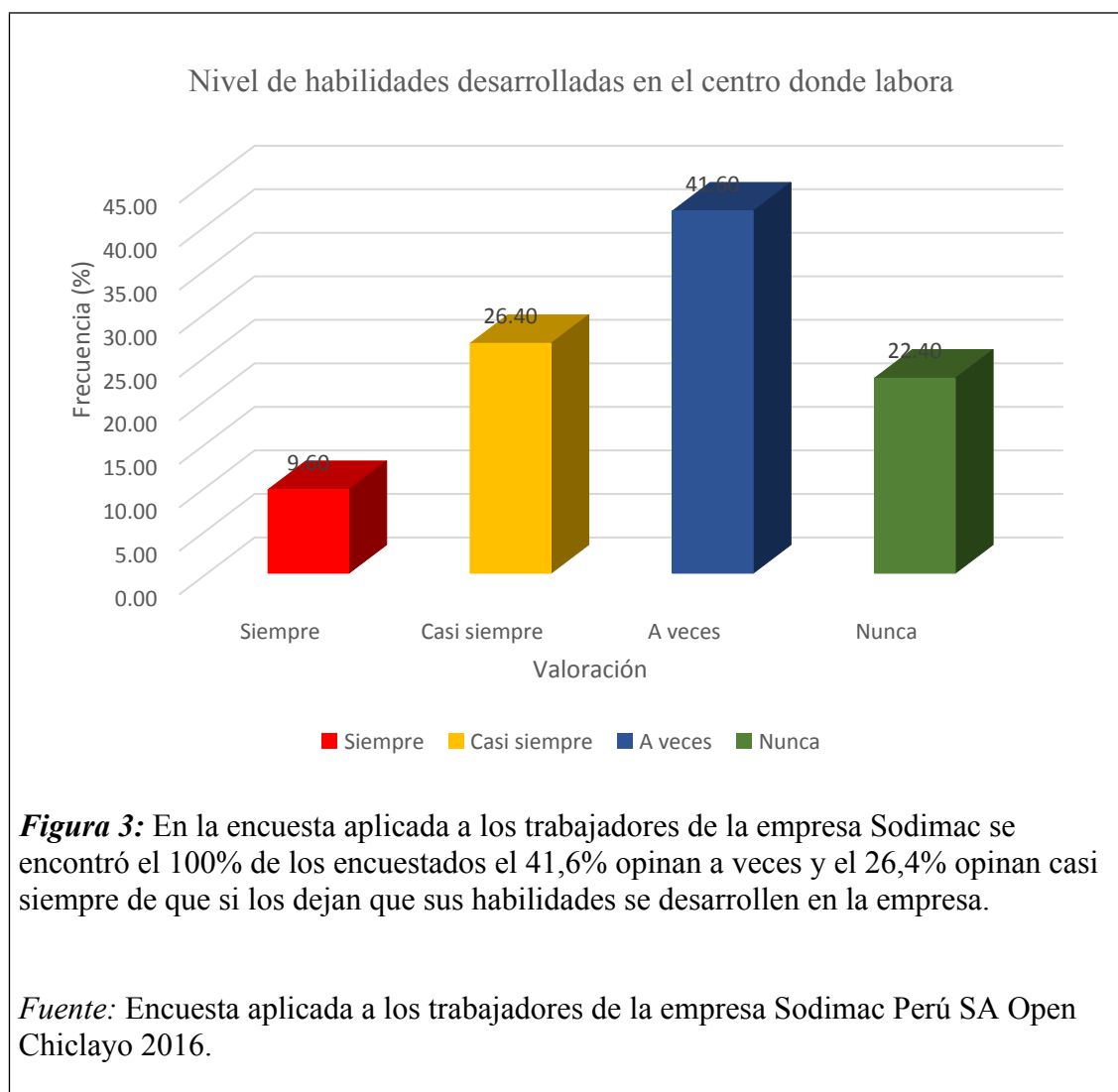
### III. RESULTADOS

**Tabla 5**

*Nivel de habilidades desarrolladas en el centro donde labora*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	22.40	22.40	22.40
A veces	24	41.60	41.60	64.00
Casi siempre	15	26.40	26.40	90.40
Siempre	6	9.60	9.60	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

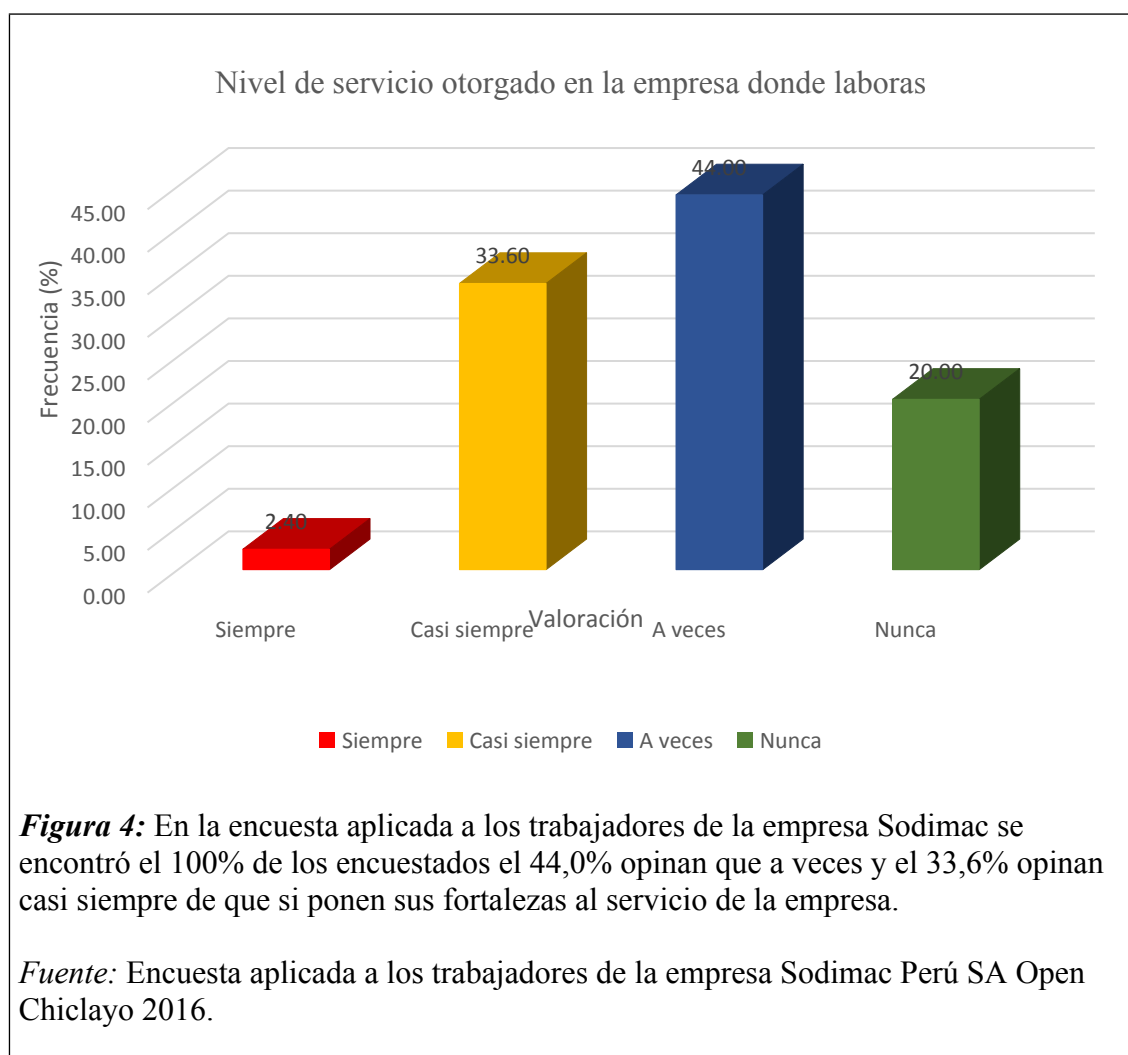


**Tabla 6**

*Nivel de servicio otorgado en la empresa donde laboras*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	20.00	20.00	20.00
A veces	26	44.00	44.00	64.00
Casi siempre	19	33.60	33.60	97.60
Siempre	1	2.40	2.40	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

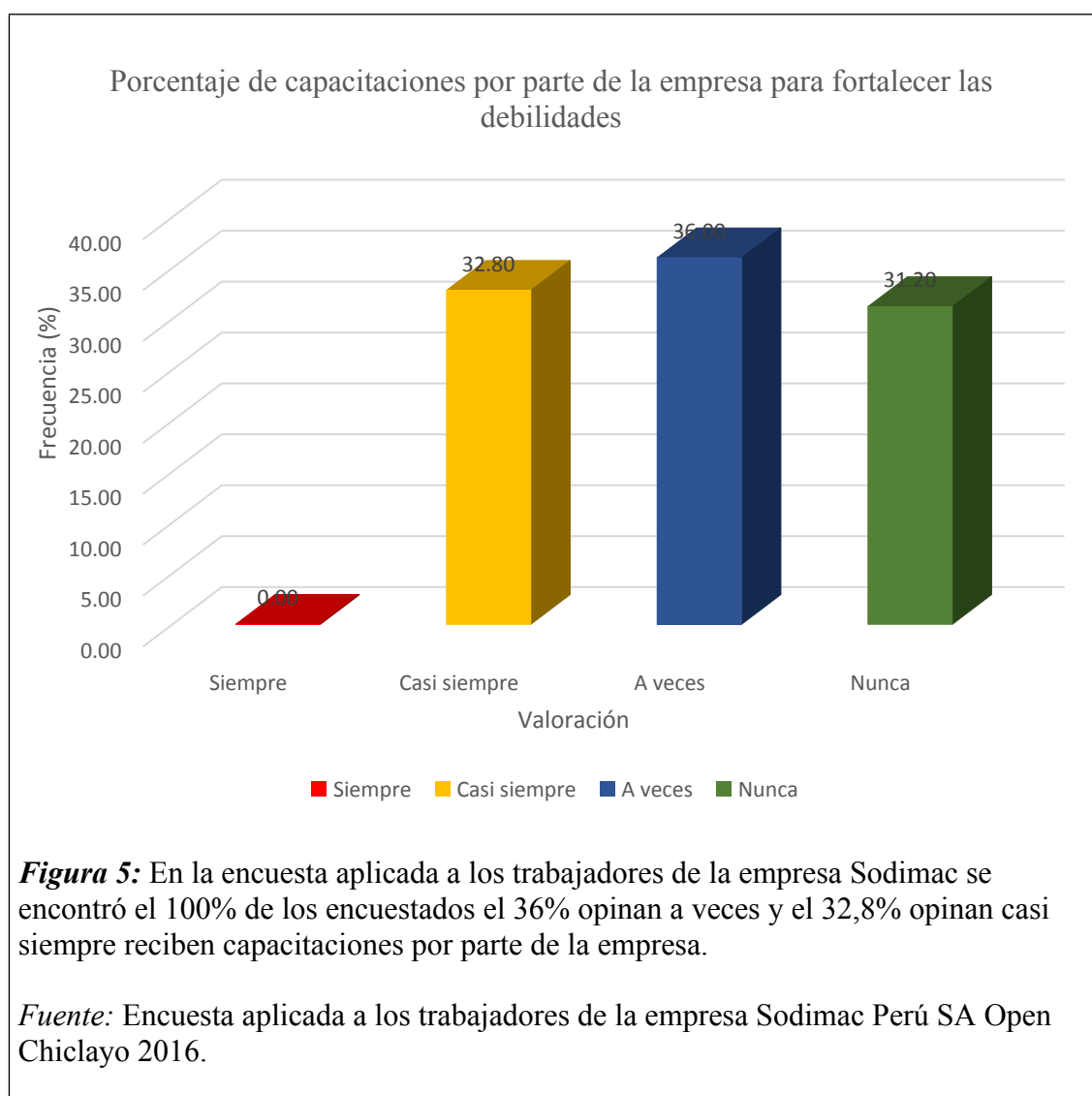


**Tabla 7**

*Porcentaje de capacitaciones por parte de la empresa para fortalecer las debilidades*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	31.20	31.20	31.20
A veces	21	36.00	36.00	67.20
Casi siempre	19	32.80	32.80	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 5:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 36% opinan a veces y el 32,8% opinan casi siempre reciben capacitaciones por parte de la empresa.

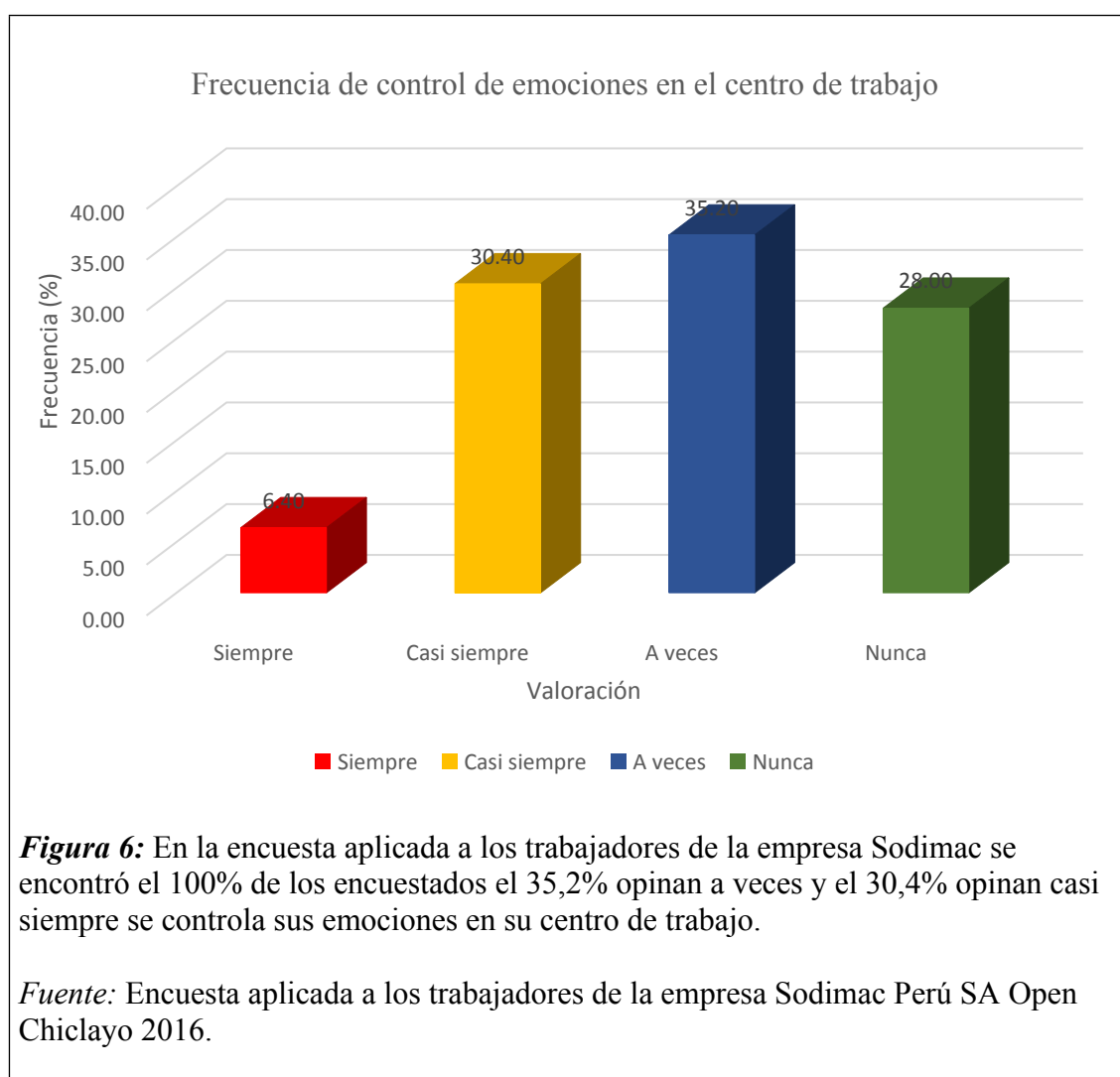
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 8**

*Frecuencia de control de emociones en el centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	28.00	28.00	28.00
A veces	20	35.20	35.20	63.20
Casi siempre	18	30.40	30.40	93.60
Siempre	4	6.40	6.40	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

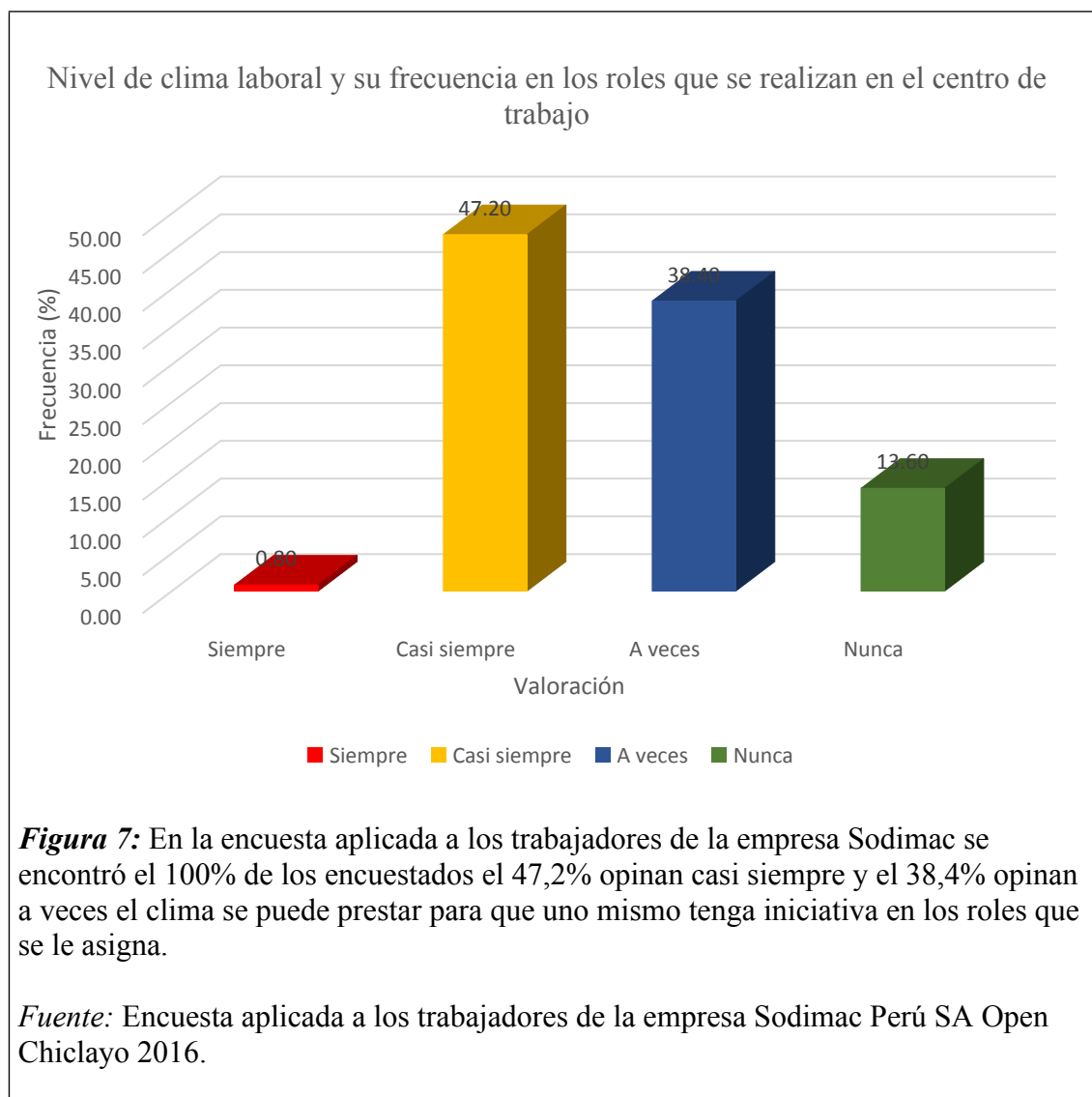


**Tabla 9**

*Nivel de clima laboral y su frecuencia en los roles que se realizan en el centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	13.60	13.60	13.60
A veces	22	38.40	38.40	52.00
Casi siempre	27	47.20	47.20	99.20
Siempre	1	0.80	0.80	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



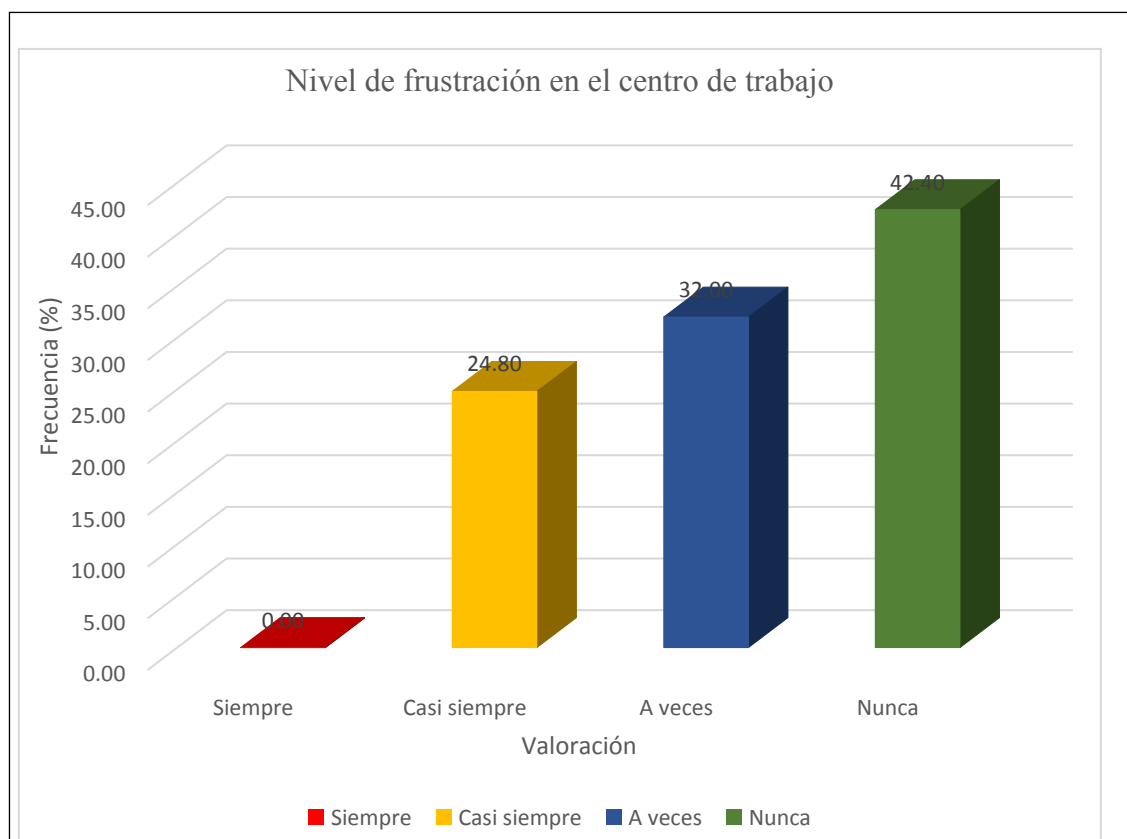


**Tabla 10**

*Nivel de frustración en el centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	42.40	42.40	42.40
A veces	19	32.00	32.00	74.40
Casi siempre	14	24.80	24.80	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 8:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 42,4% opinan nunca y el 32,0% opinan a veces que en el trabajo si se sienten frustrados lo cual ya sea por parte de los trabajadores o del mismo jefe de área en que se encuentra.

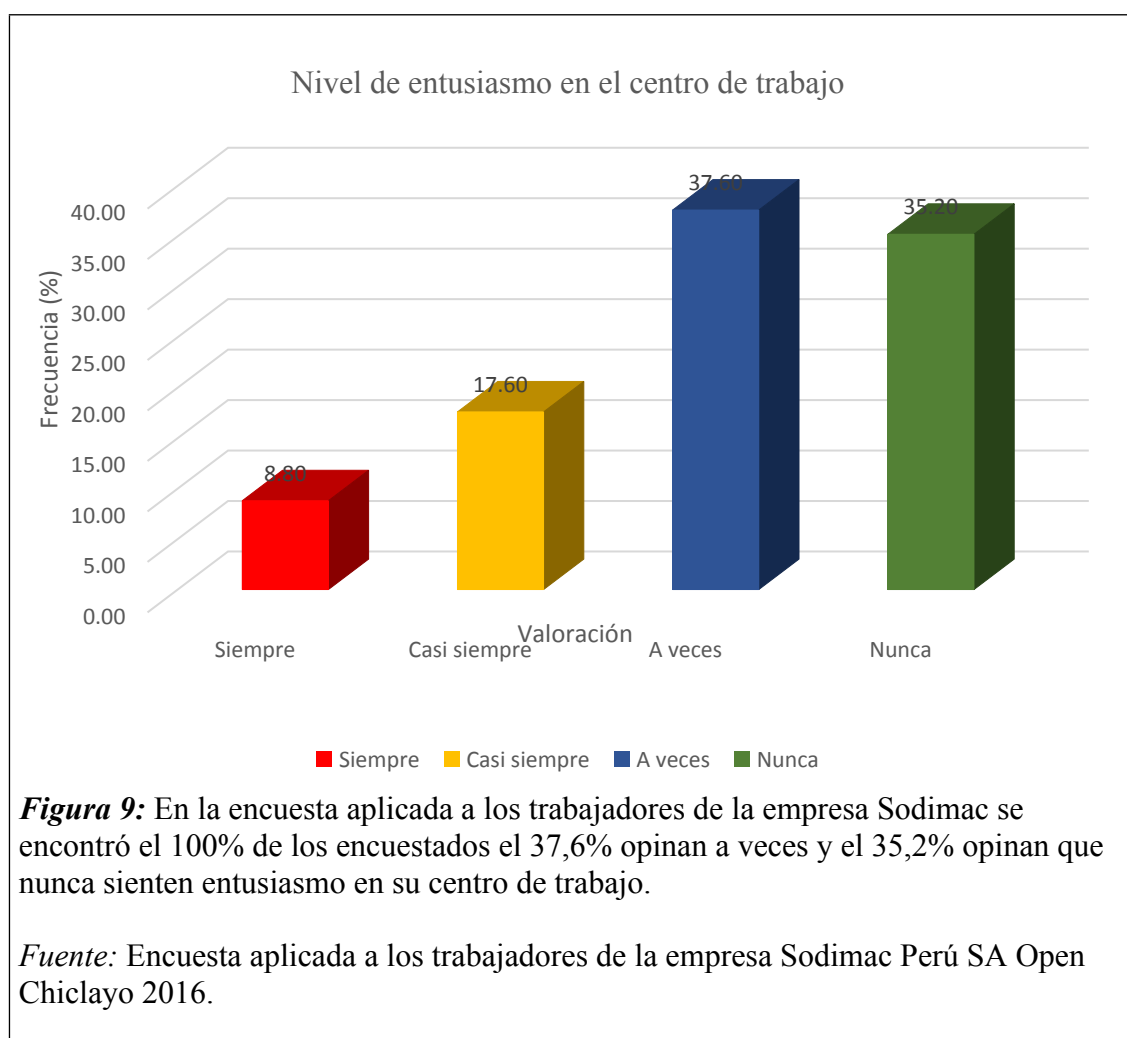
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 11**

*Nivel de entusiasmo en el centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	35.20	35.20	35.20
A veces	22	37.60	37.60	72.80
Casi siempre	10	17.60	17.60	90.40
Siempre	5	8.80	8.80	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

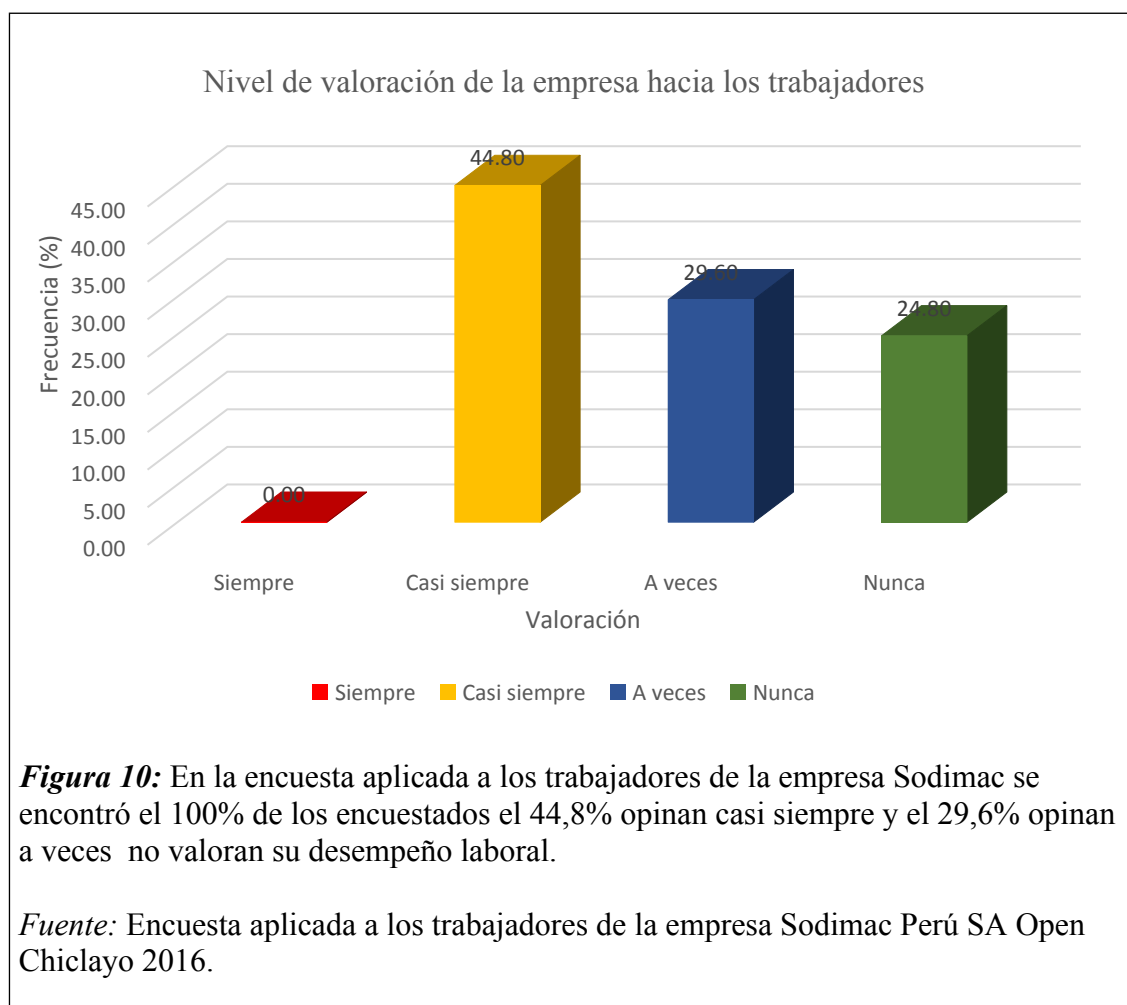


**Tabla 12**

*Nivel de valoración de la empresa hacia los trabajadores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	24.80	24.80	24.80
A veces	17	29.60	29.60	54.40
Casi siempre	26	44.80	44.80	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 10:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 44,8% opinan casi siempre y el 29,6% opinan a veces no valoran su desempeño laboral.

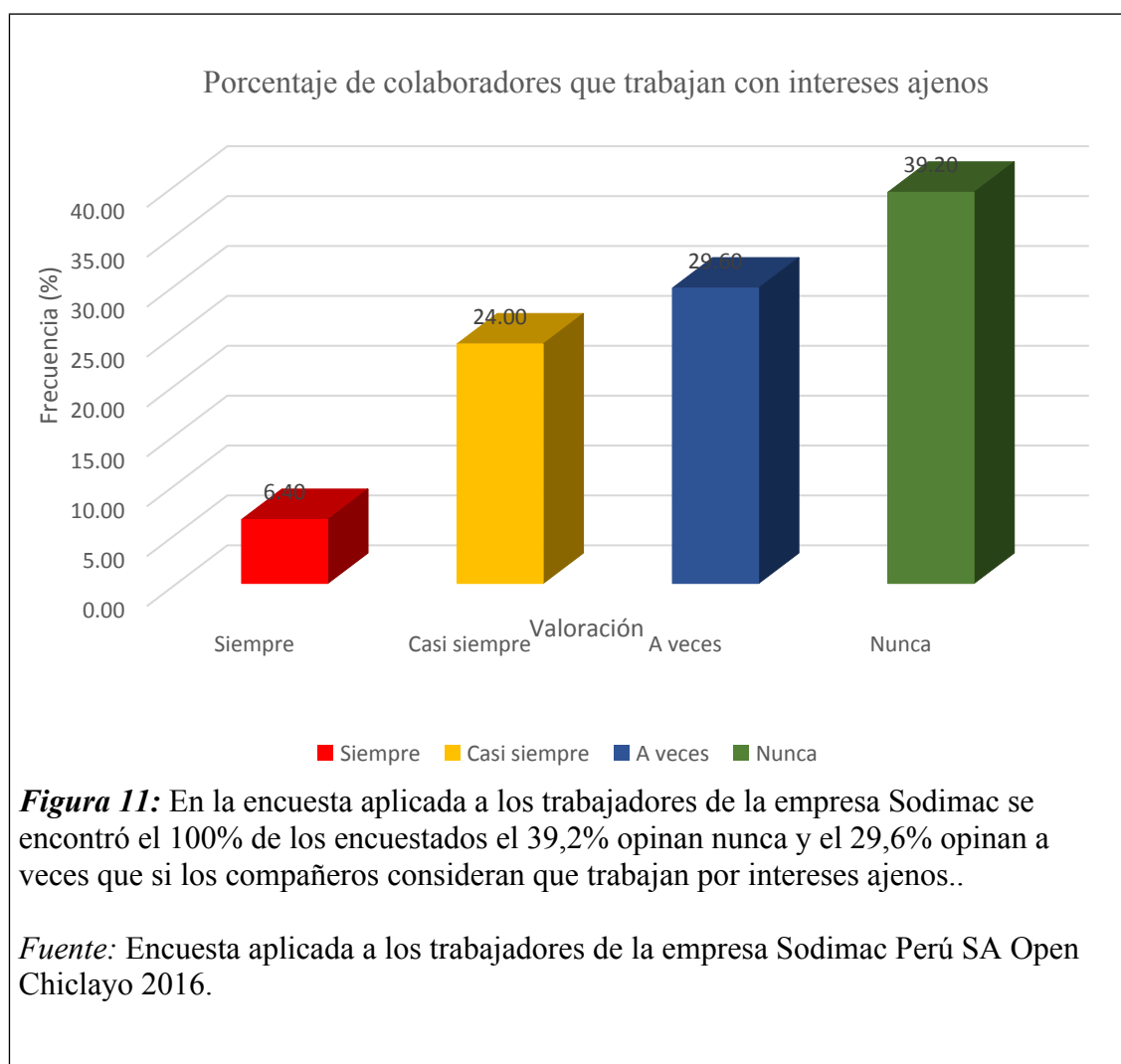
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 13**

*Porcentaje de colaboradores que trabajan con intereses ajenos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	39.20	39.20	39.20
A veces	17	29.60	29.60	68.80
Casi siempre	14	24.00	24.00	92.80
Siempre	4	6.40	6.40	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 11:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 39,2% opinan nunca y el 29,6% opinan a veces que si los compañeros consideran que trabajan por intereses ajenos..

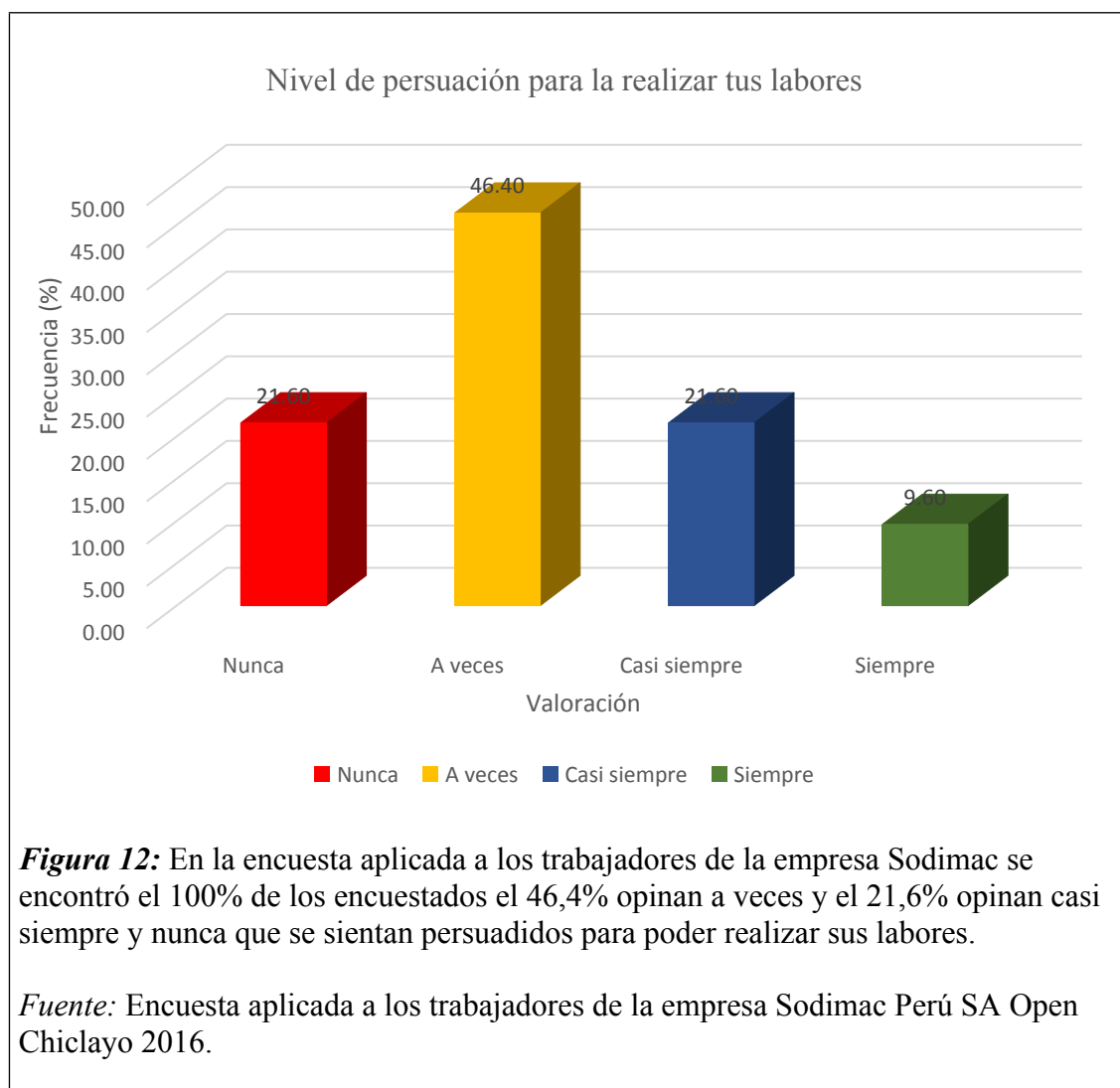
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 14**

*Nivel de persuasión para la realizar tus labores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	21.60	21.60	21.60
A veces	27	46.40	46.40	68.00
Casi siempre	13	21.60	21.60	89.60
Siempre	6	9.60	9.60	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 12:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 46,4% opinan a veces y el 21,6% opinan casi siempre y nunca que se sientan persuadidos para poder realizar sus labores.

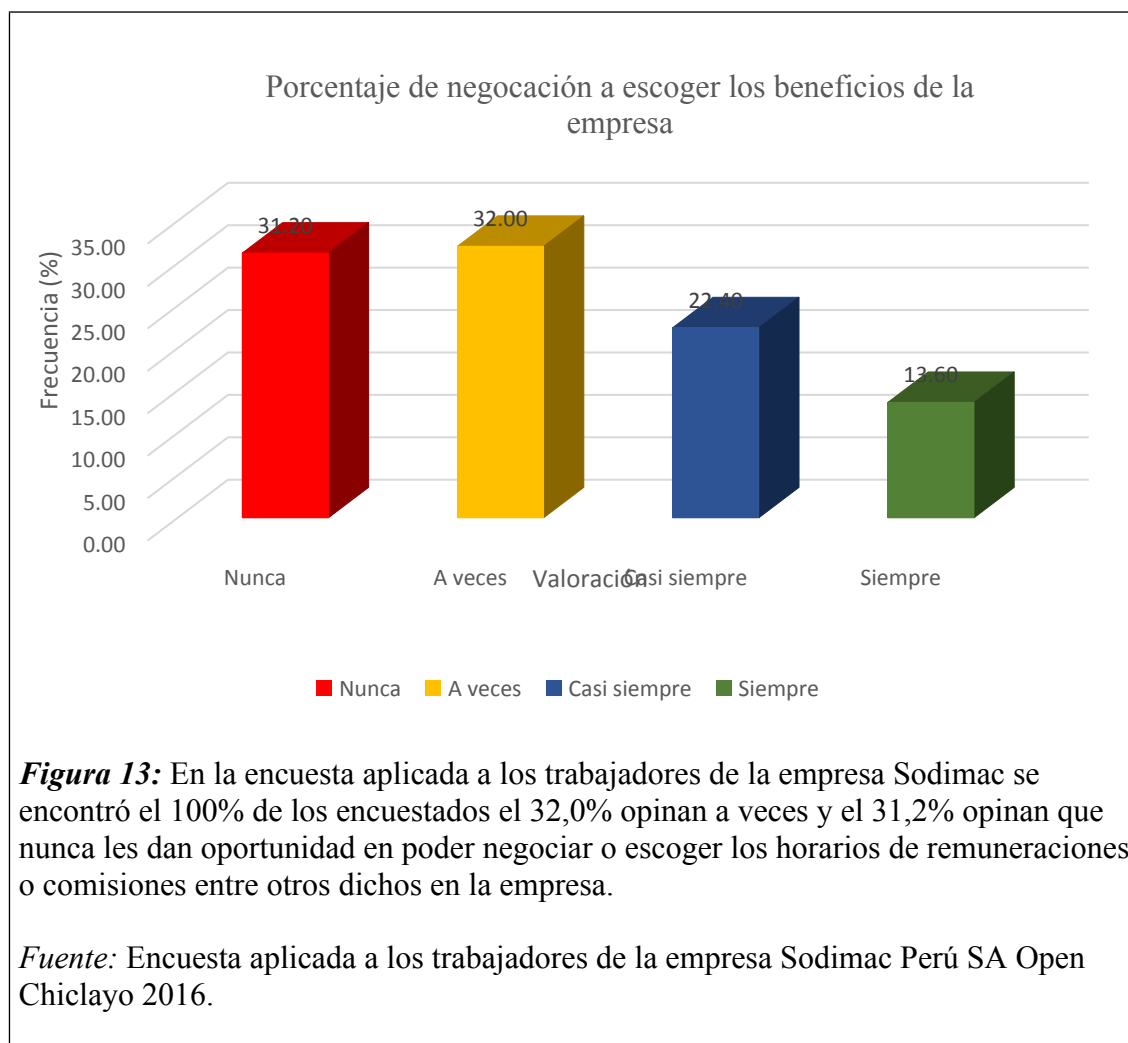
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 15**

*Porcentaje de negociación a escoger los beneficios de la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	31.20	31.20	31.20
A veces	19	32.00	32.00	63.20
Casi siempre	13	22.40	22.40	85.60
Siempre	8	13.60	13.60	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

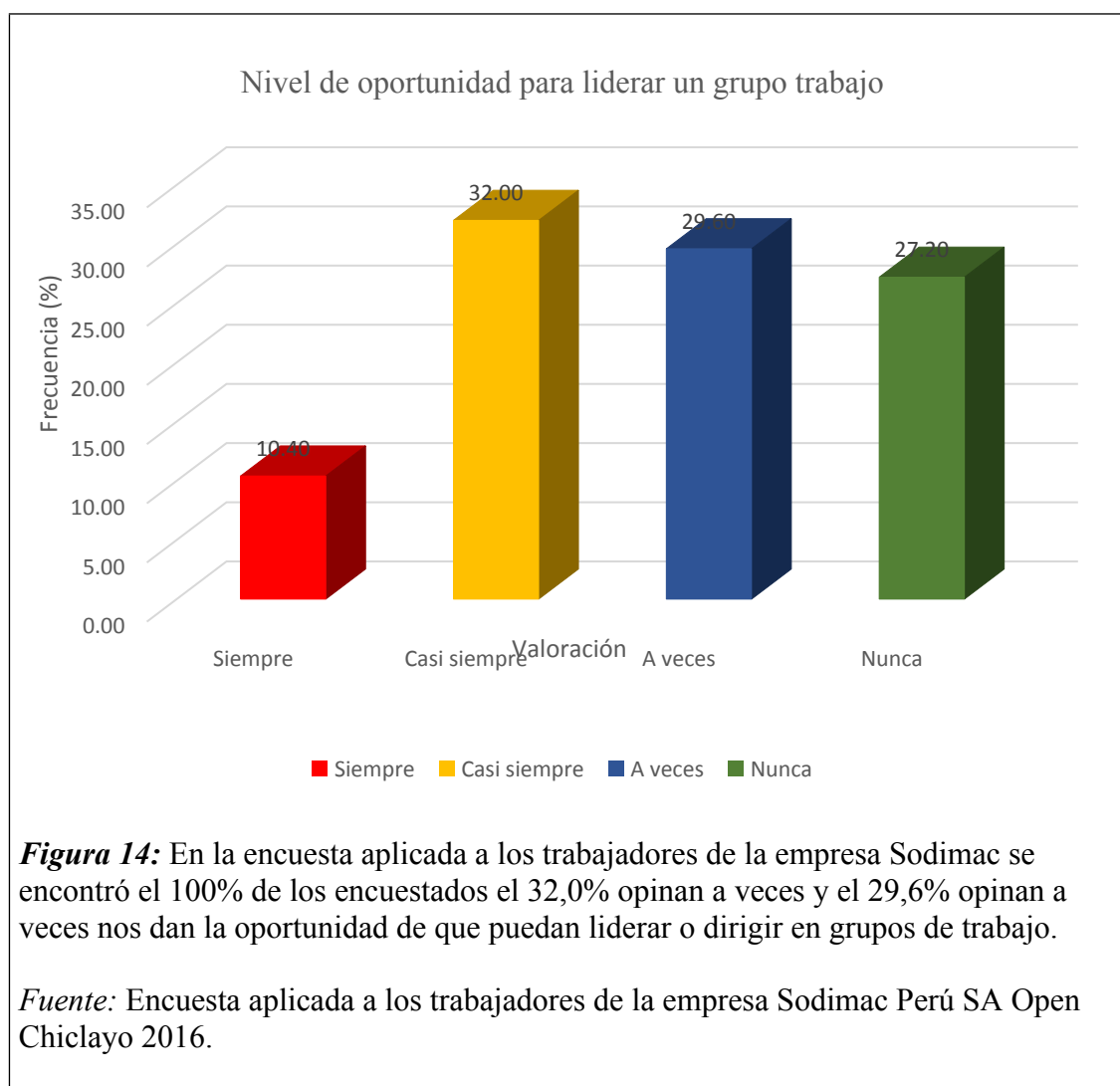


**Tabla 16**

*Nivel de oportunidad para liderar un grupo trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	27.20	27.20	27.20
A veces	17	29.60	29.60	56.80
Casi siempre	19	32.00	32.00	88.80
Siempre	6	10.40	10.40	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 14:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 32,0% opinan a veces y el 29,6% opinan a veces nos dan la oportunidad de que puedan liderar o dirigir en grupos de trabajo.

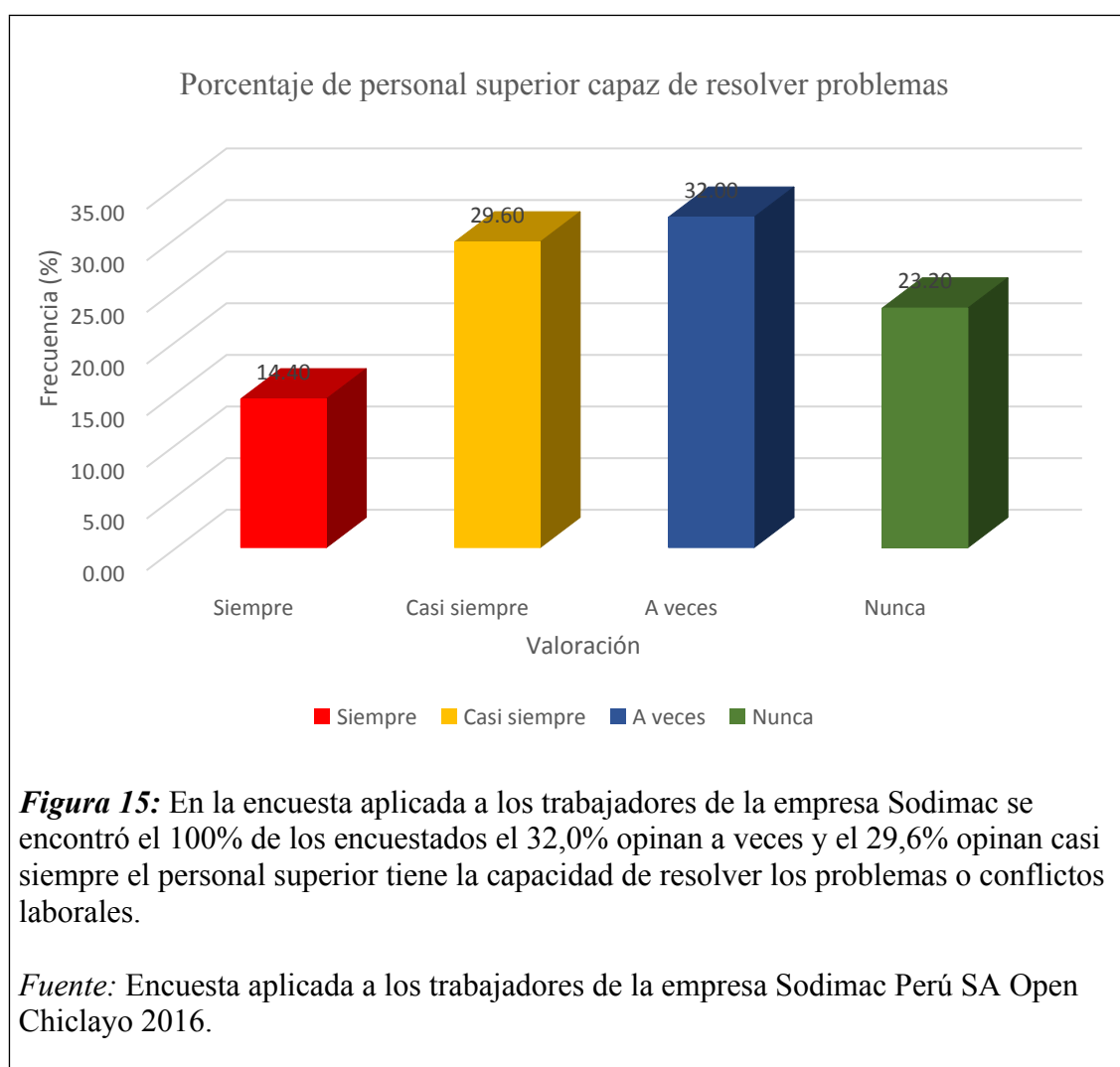
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 17**

*Porcentaje de personal superior capaz de resolver problemas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	23.20	23.20	23.20
A veces	19	32.00	32.00	55.20
Casi siempre	17	29.60	29.60	84.80
Siempre	8	14.40	14.40	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 15:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 32,0% opinan a veces y el 29,6% opinan casi siempre el personal superior tiene la capacidad de resolver los problemas o conflictos laborales.

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

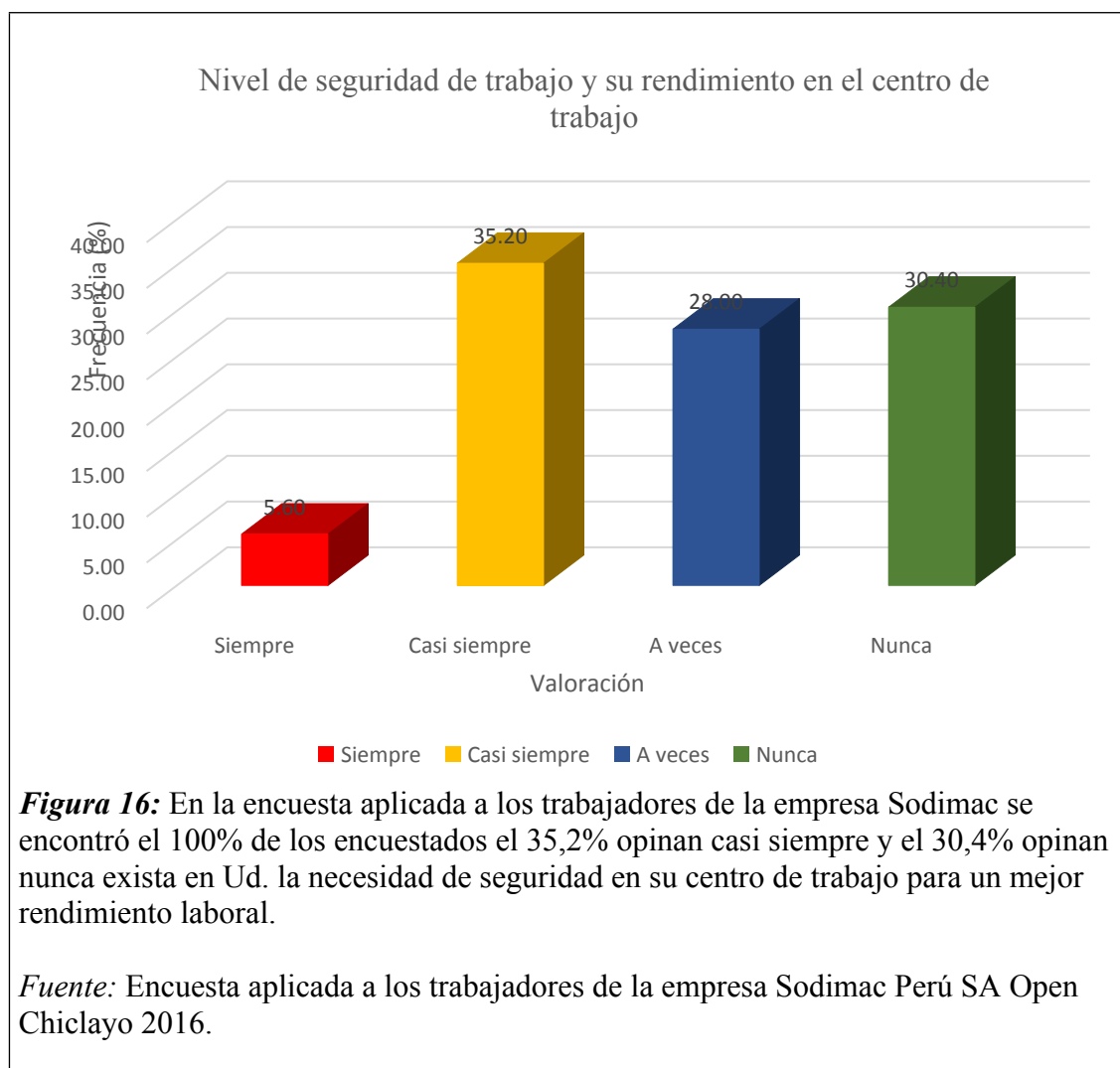


**Tabla 18**

*Nivel de seguridad de trabajo y su rendimiento en el centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	30.40	30.40	30.40
A veces	16	28.00	28.00	58.40
Casi siempre	20	35.20	53.20	93.60
Siempre	3	5.60	5.60	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

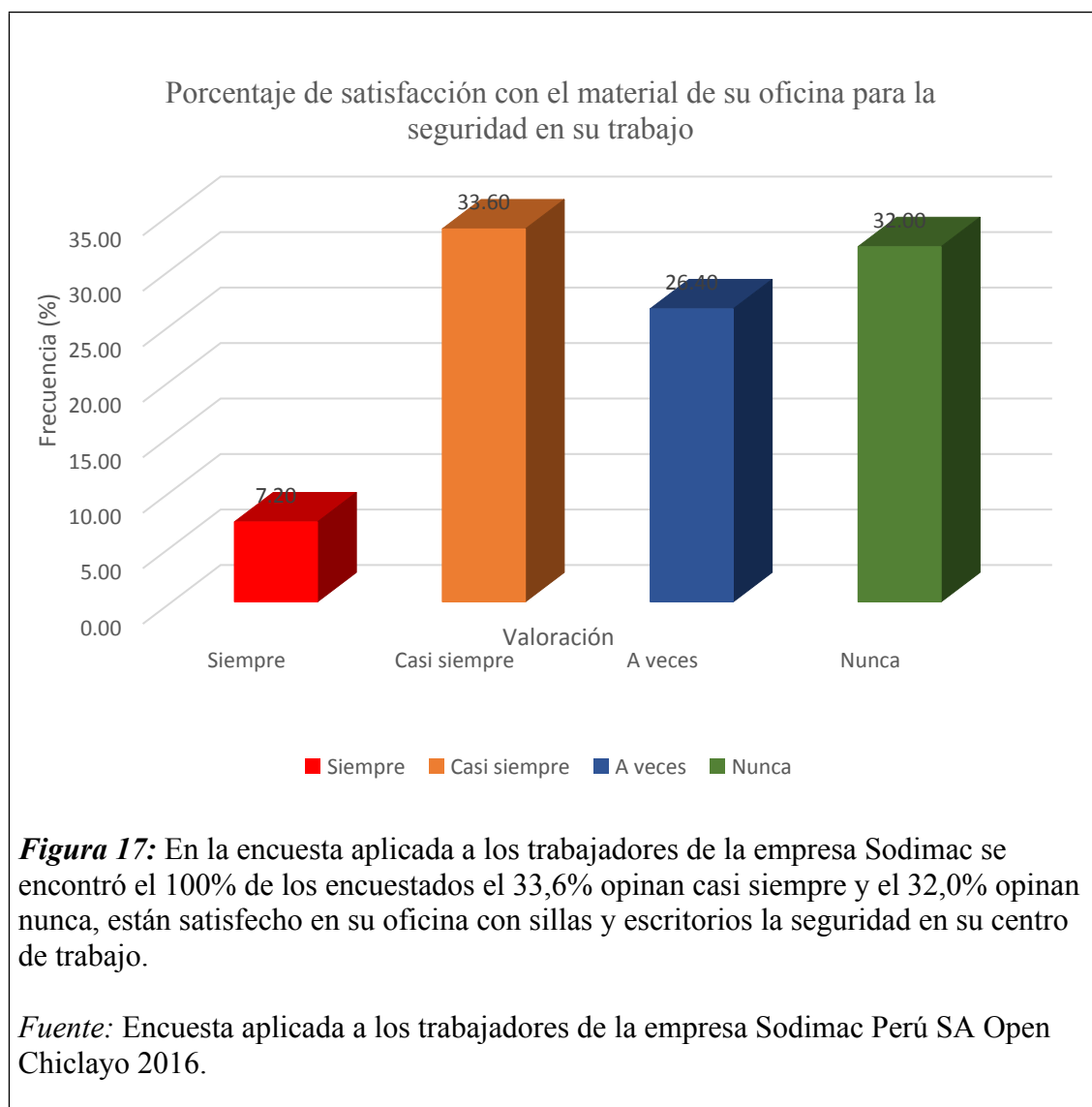


**Tabla 19**

*Porcentaje de satisfacción con el material de su oficina para la seguridad en su trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	32.00	32.00	32.00
A veces	15	26.40	26.40	58.40
Casi siempre	19	33.60	33.60	92.00
Siempre	4	7.20	7.20	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

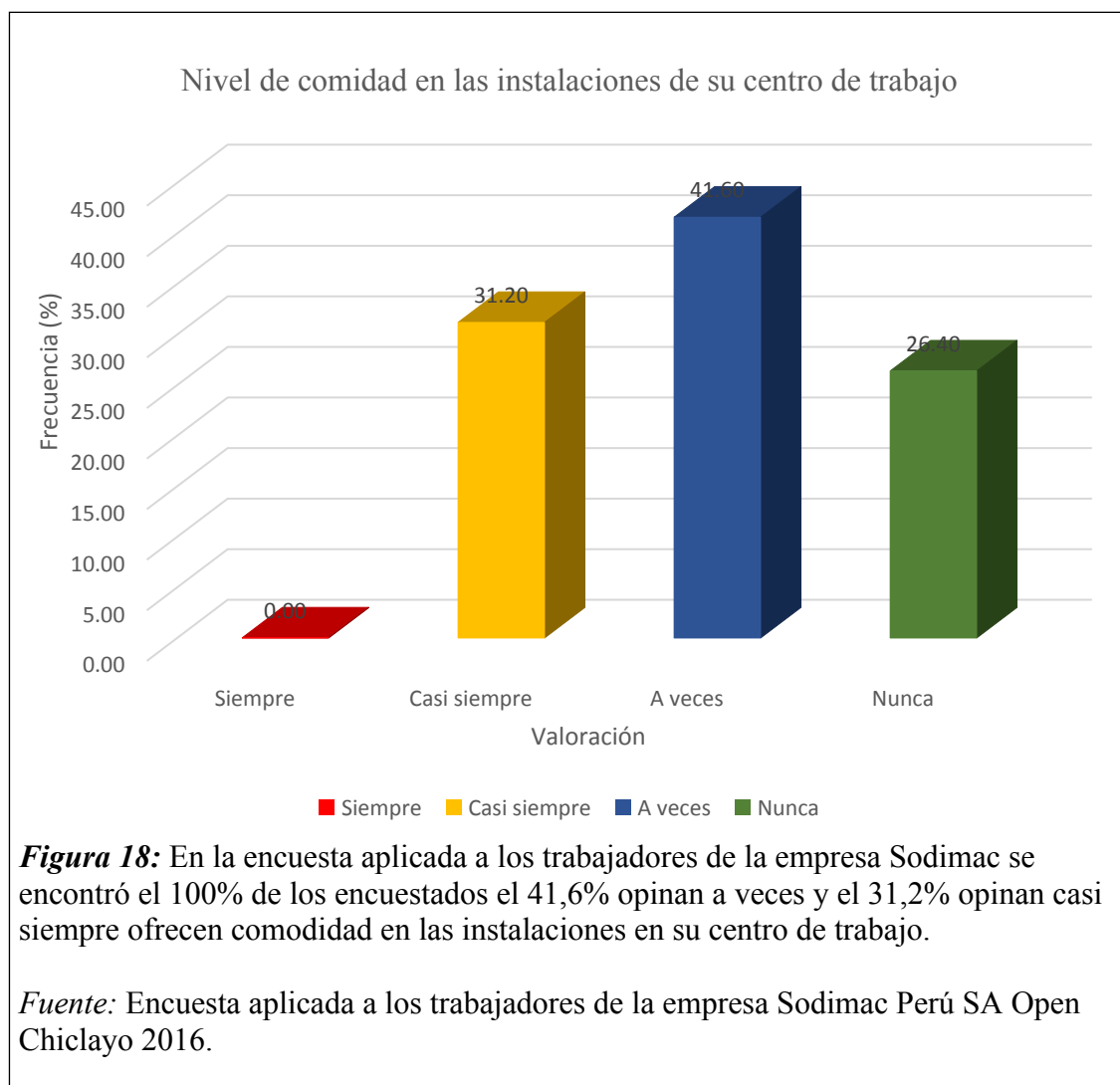


**Tabla 20**

*Nivel de comodidad en las instalaciones de su centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	26.40	26.40	26.40
A veces	24	41.60	41.60	68.00
Casi siempre	18	31.20	31.20	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 18:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 41,6% opinan a veces y el 31,2% opinan casi siempre ofrecen comodidad en las instalaciones en su centro de trabajo.

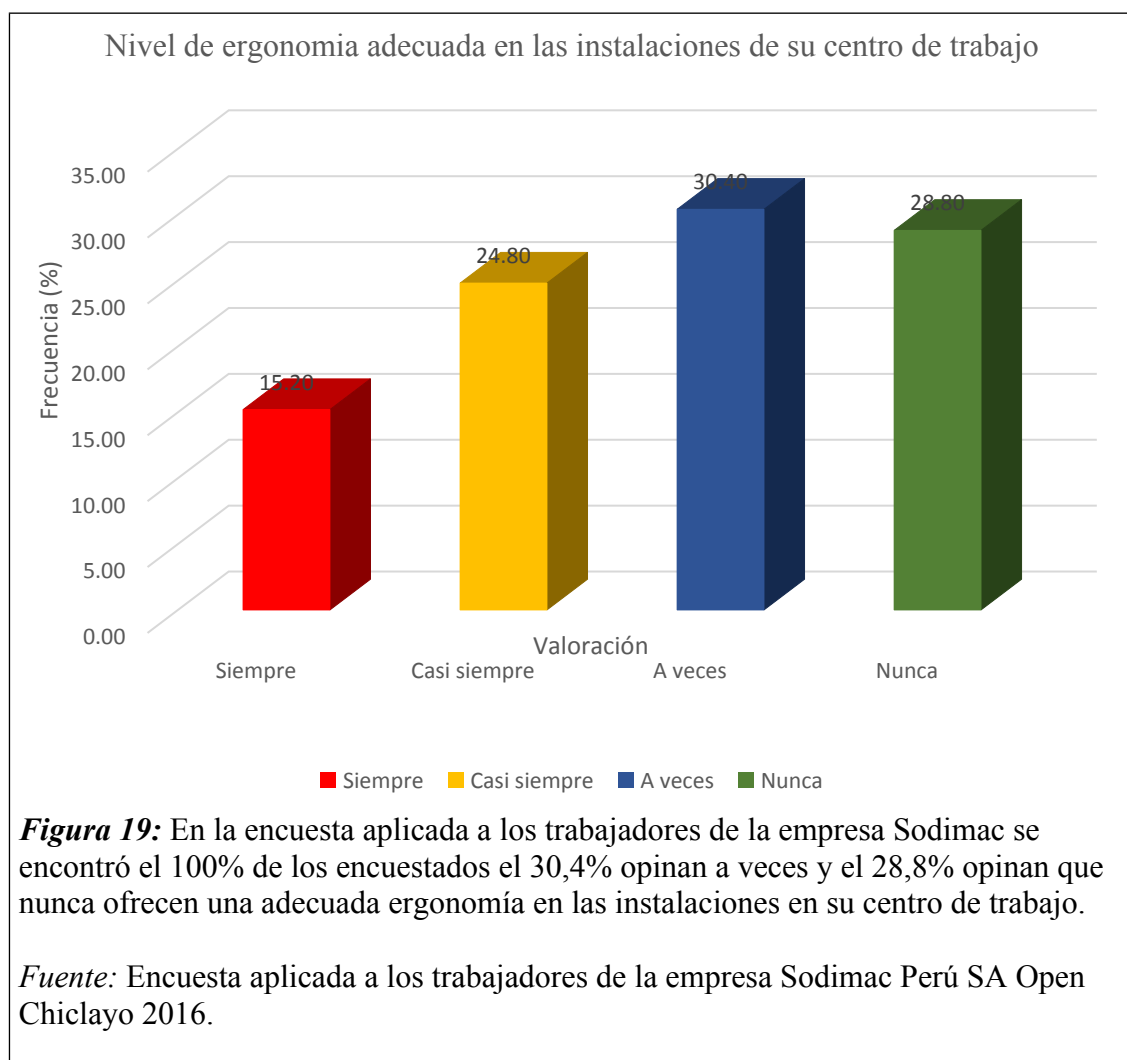
*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

**Tabla 21**

*Nivel de ergonomía adecuada en las instalaciones de su centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	28.80	28.80	28.80
A veces	18	30.40	30.40	59.20
Casi siempre	14	24.80	24.80	84.00
Siempre	9	15.20	15.20	100.00
Total	58	100.00	100,0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

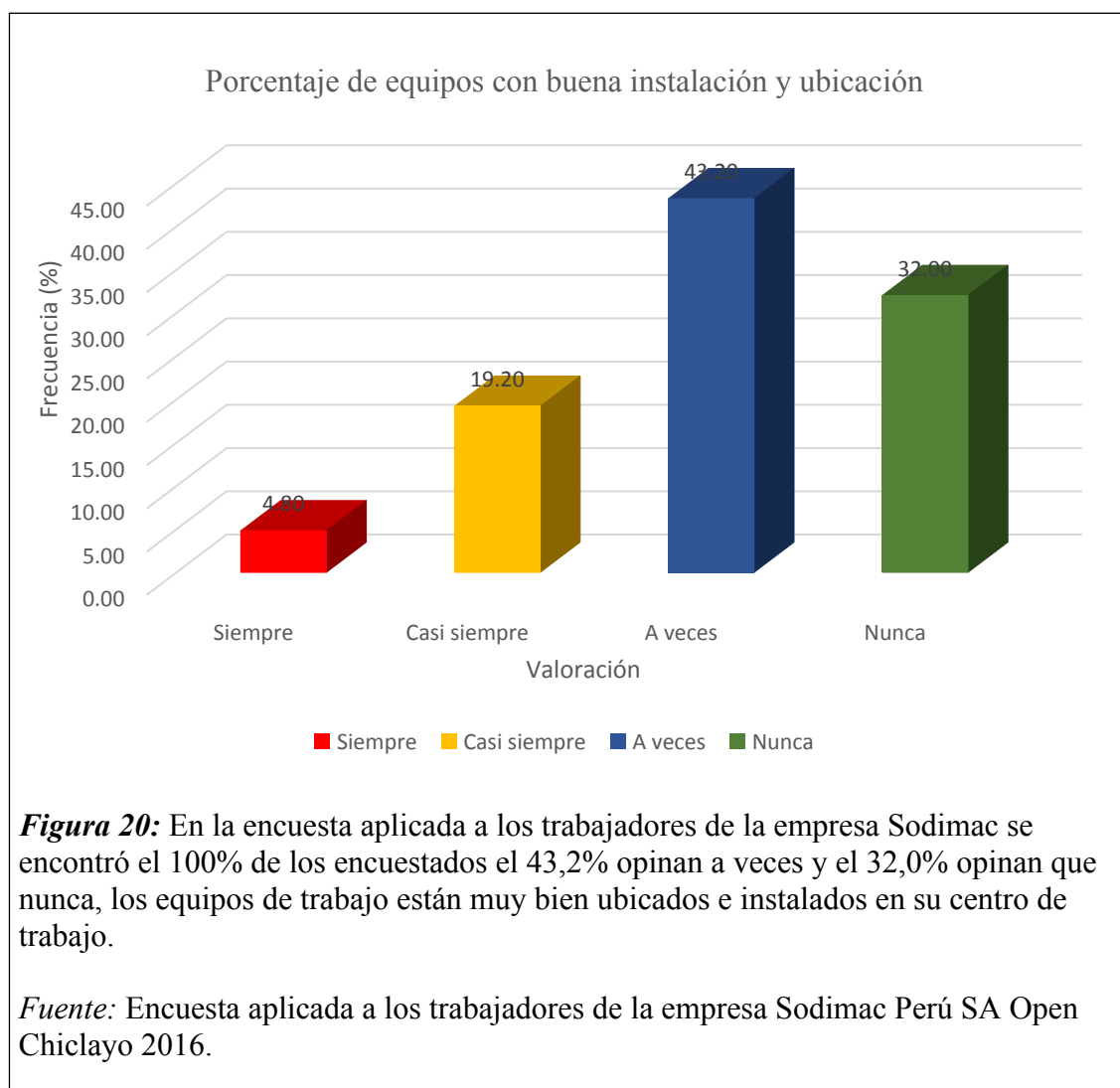


**Tabla 22**

*Porcentaje de equipos con buena instalación y ubicación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	32.00	32.00	32.00
A veces	25	43.20	43.20	75.20
Casi siempre	11	19.20	19.20	94.40
Siempre	3	4.80	4.80	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

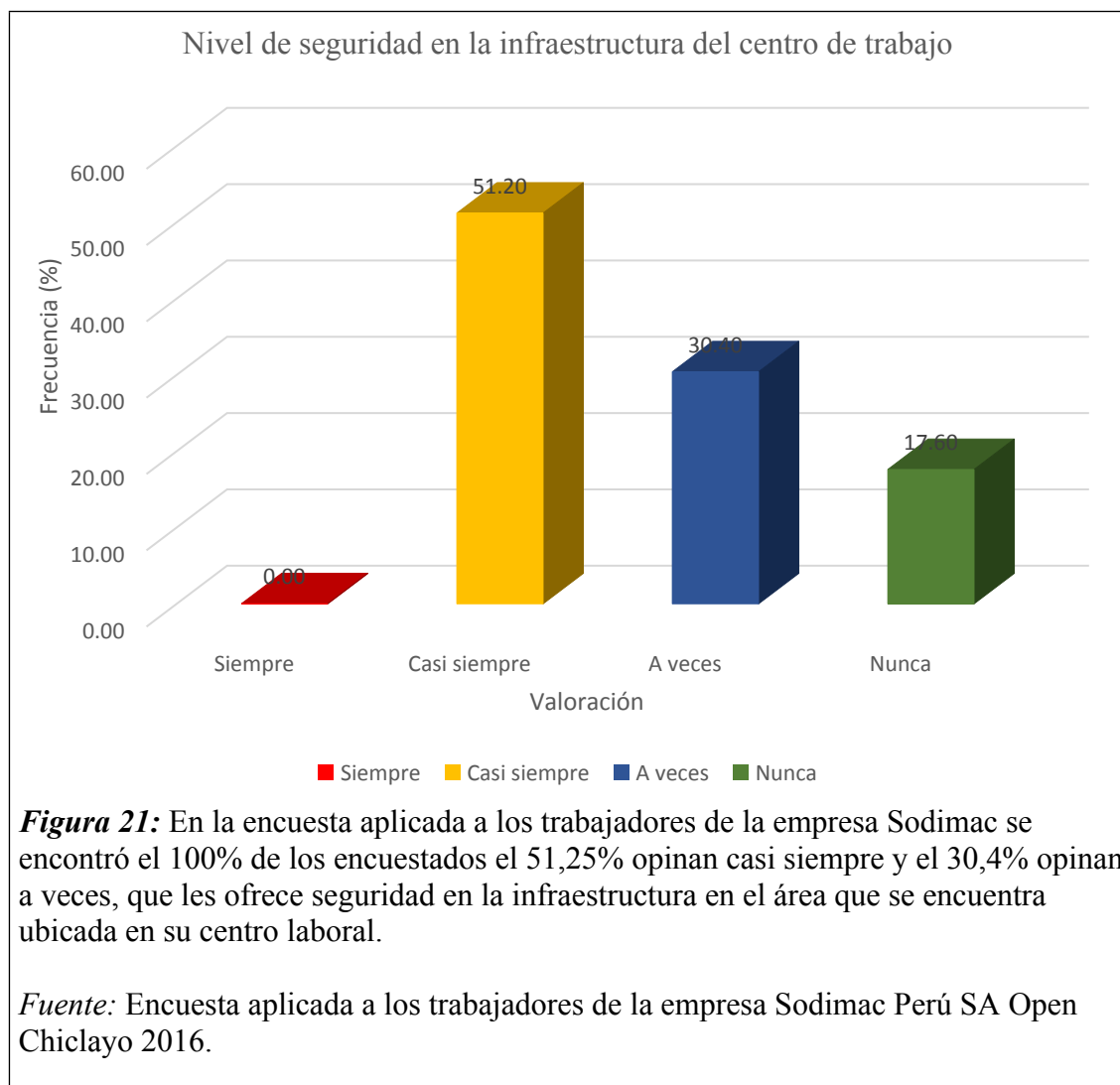


**Tabla 23**

*Nivel de seguridad en la infraestructura del centro de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	17.60	17.60	17.60
A veces	18	30.40	30.40	48.00
Casi siempre	30	51.20	51.20	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

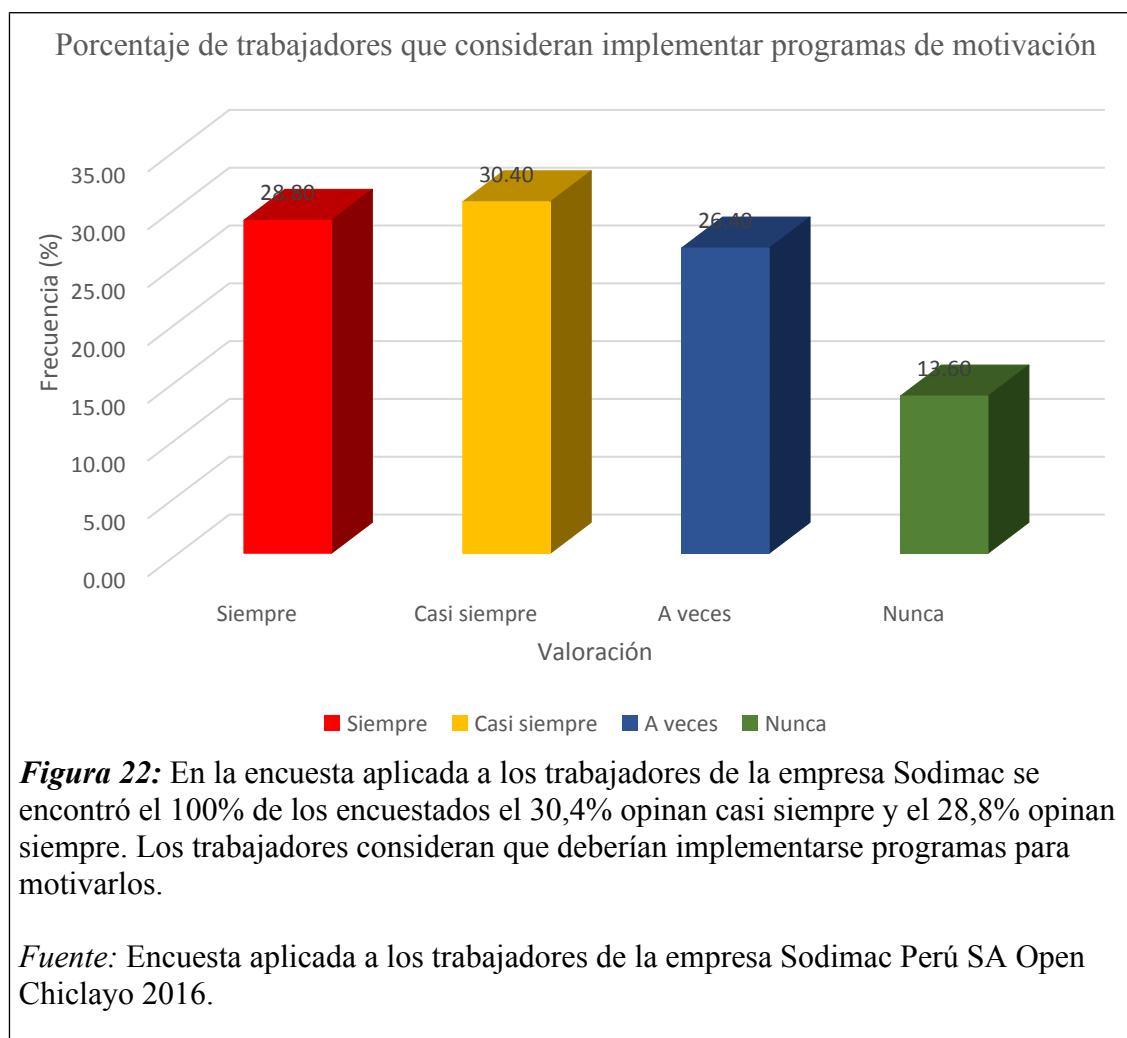


**Tabla 24**

*Porcentaje de trabajadores que consideran implementar programas de motivación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	13.60	13.60	13.60
A veces	15	26.40	26.40	40.00
Casi siempre	18	30.40	30.40	70.40
Siempre	17	28.80	28.80	99.20
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

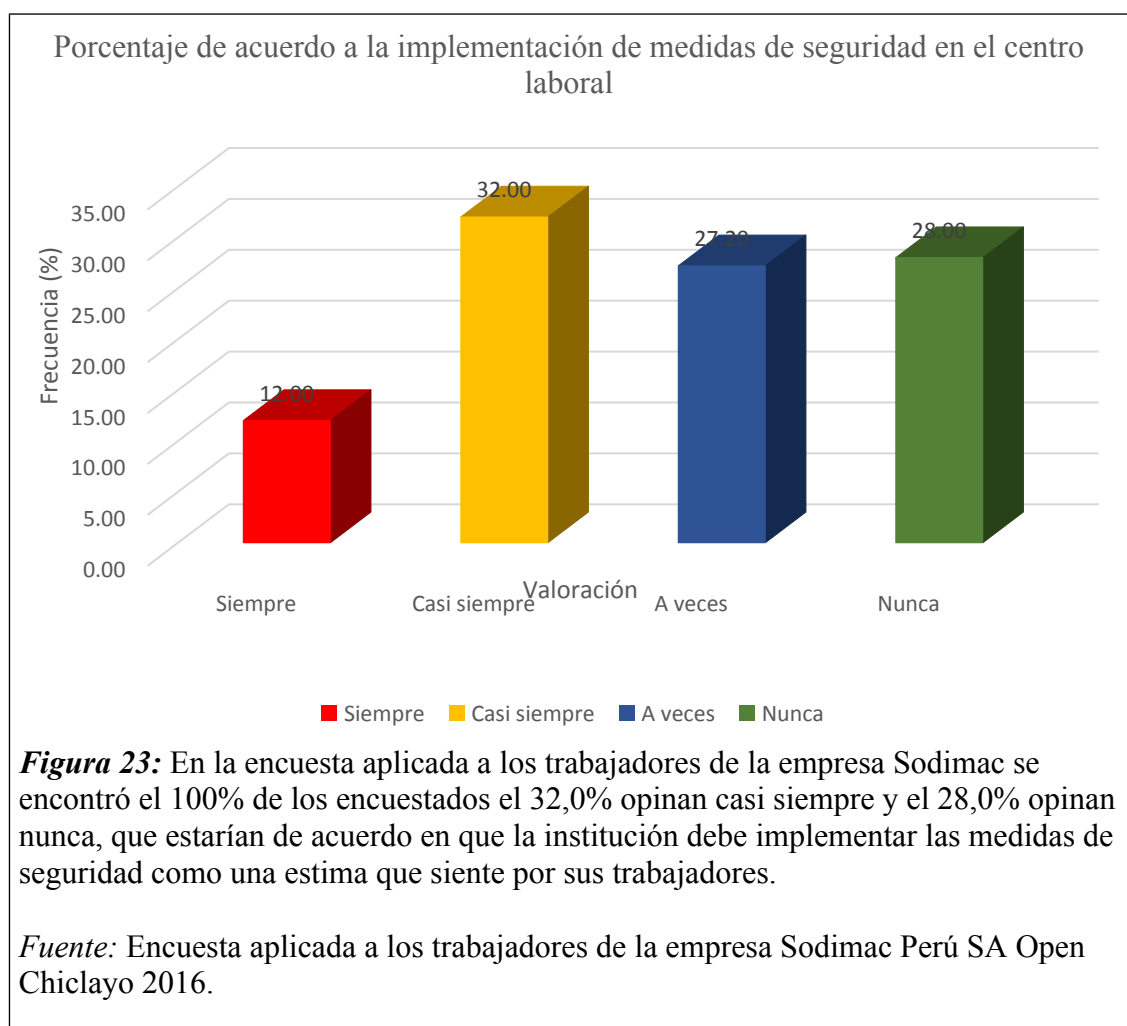


**Tabla 25**

*Porcentaje de acuerdo a la implementación de medidas de seguridad en el centro laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	28.00	28.00	28.00
A veces	16	27.20	27.20	55.20
Casi siempre	19	32.00	32.00	87.20
Siempre	7	12.00	12.00	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



**Figura 23:** En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac se encontró el 100% de los encuestados el 32,0% opinan casi siempre y el 28,0% opinan nunca, que estarían de acuerdo en que la institución debe implementar las medidas de seguridad como una estima que siente por sus trabajadores.

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

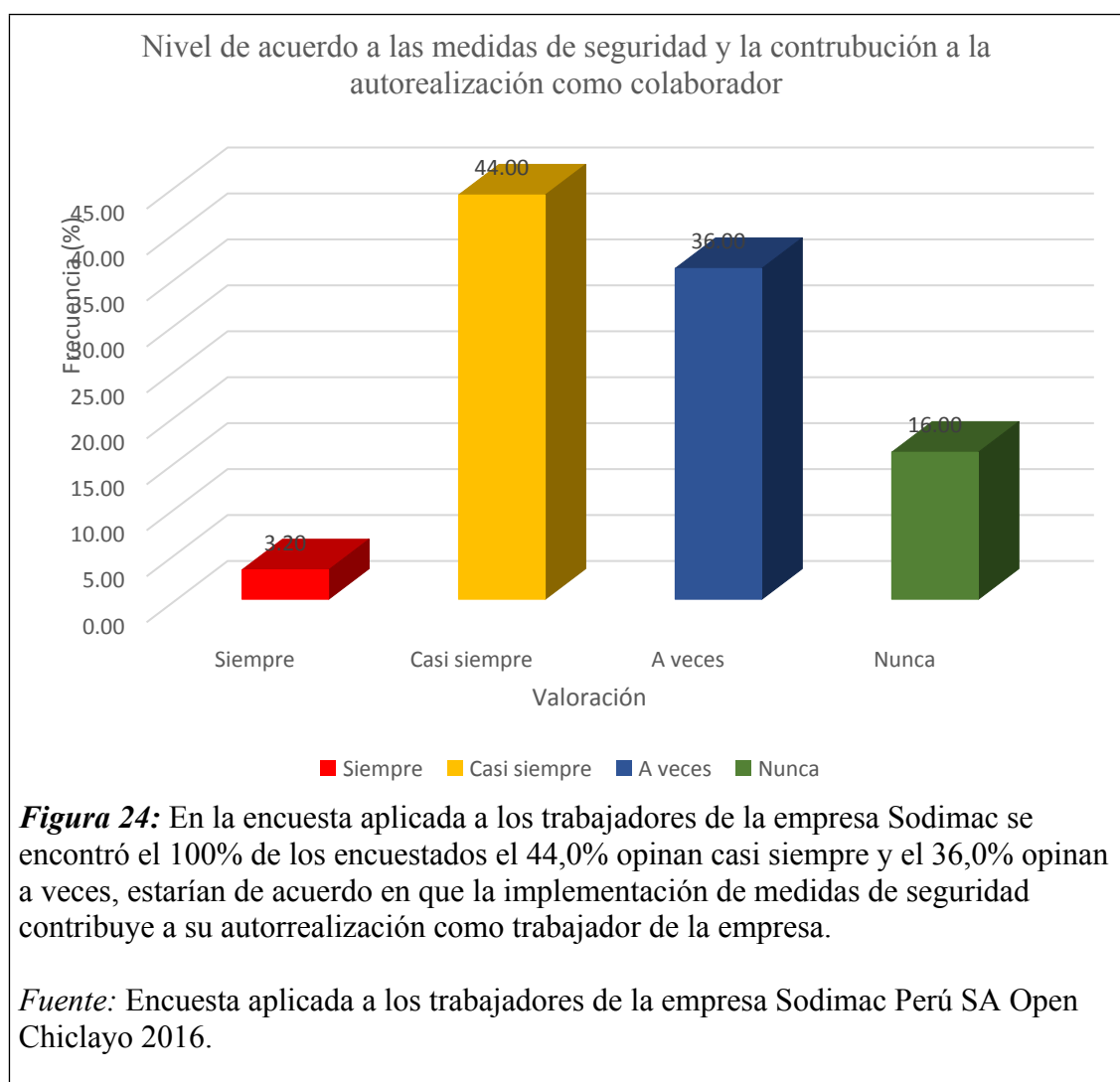


**Tabla 26**

*Nivel de acuerdo a las medidas de seguridad y la contribución a la autorrealización como colaborador*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	16.00	16.00	16.00
A veces	21	36.00	36.00	52.00
Casi siempre	26	44.00	44.00	96.00
Siempre	2	3.20	3.20	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

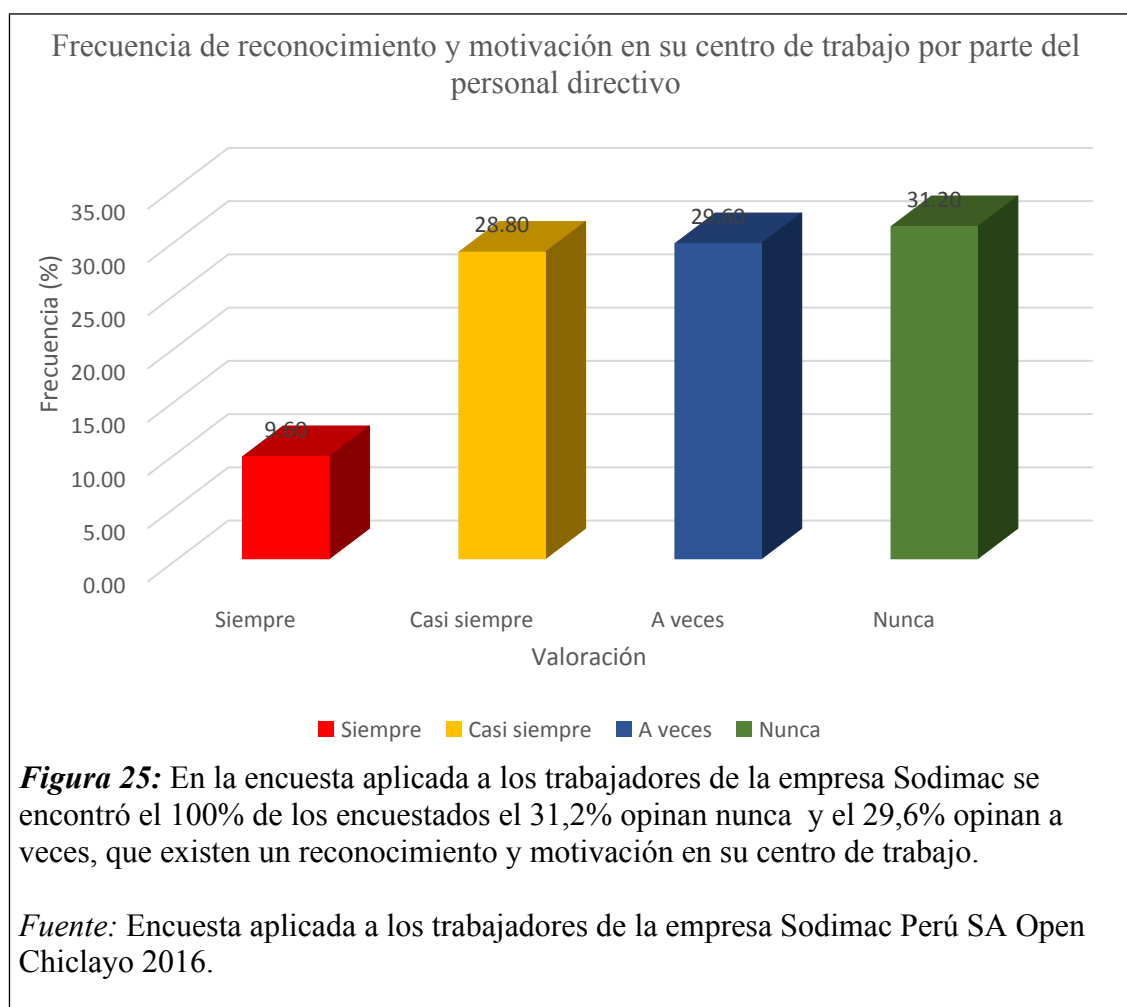


**Tabla 27**

*Frecuencia de reconocimiento y motivación en su centro de trabajo por parte del personal directivo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	31.20	31.20	31.20
A veces	17	29.60	29.60	60.80
Casi siempre	17	28.80	28.80	89.60
Siempre	6	9.60	9.60	99.20
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

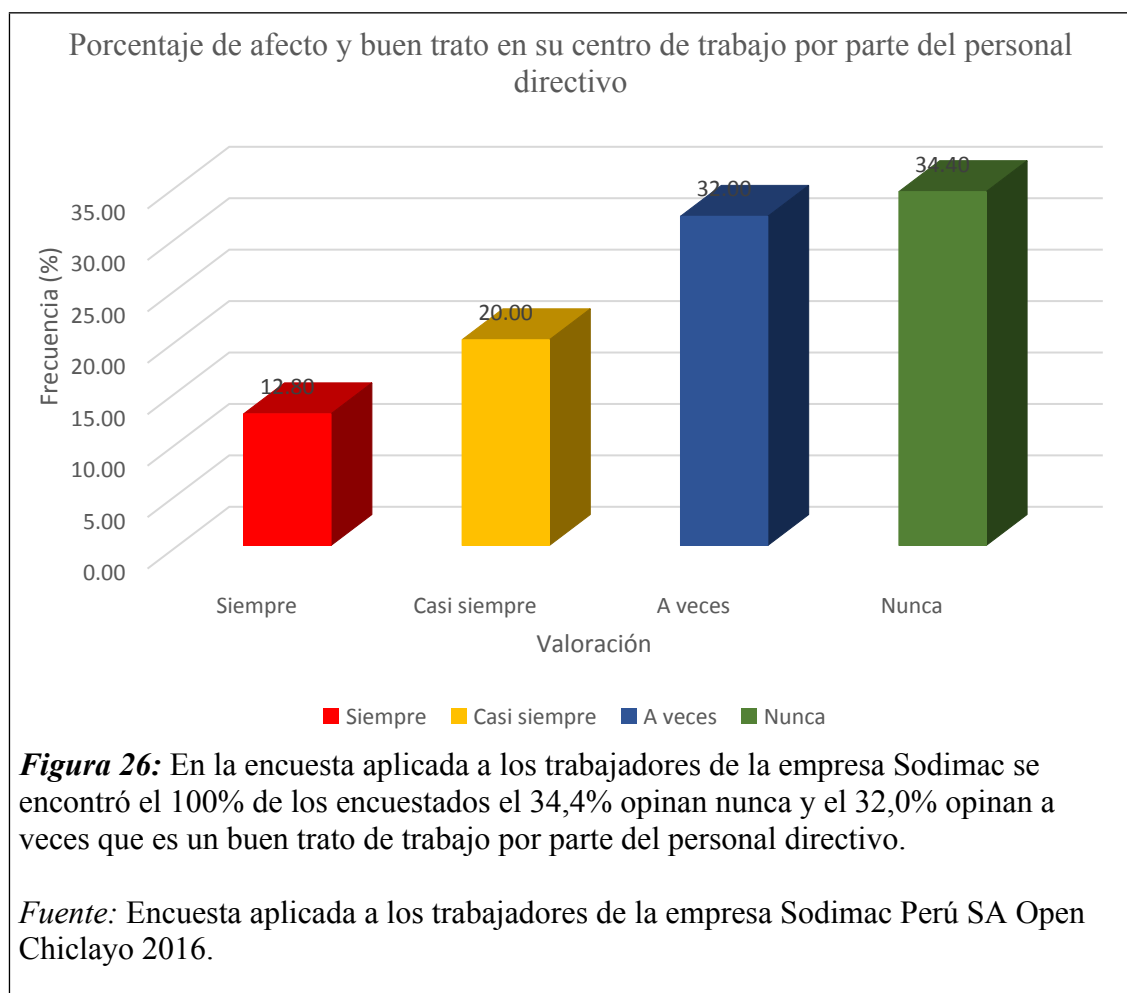


**Tabla 28**

*Porcentaje de afecto y buen trato en su centro de trabajo por parte del personal directivo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	34.40	34.40	34.40
A veces	19	32.00	32.00	66.40
Casi siempre	12	20.00	20.00	86.40
Siempre	7	12.80	12.80	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

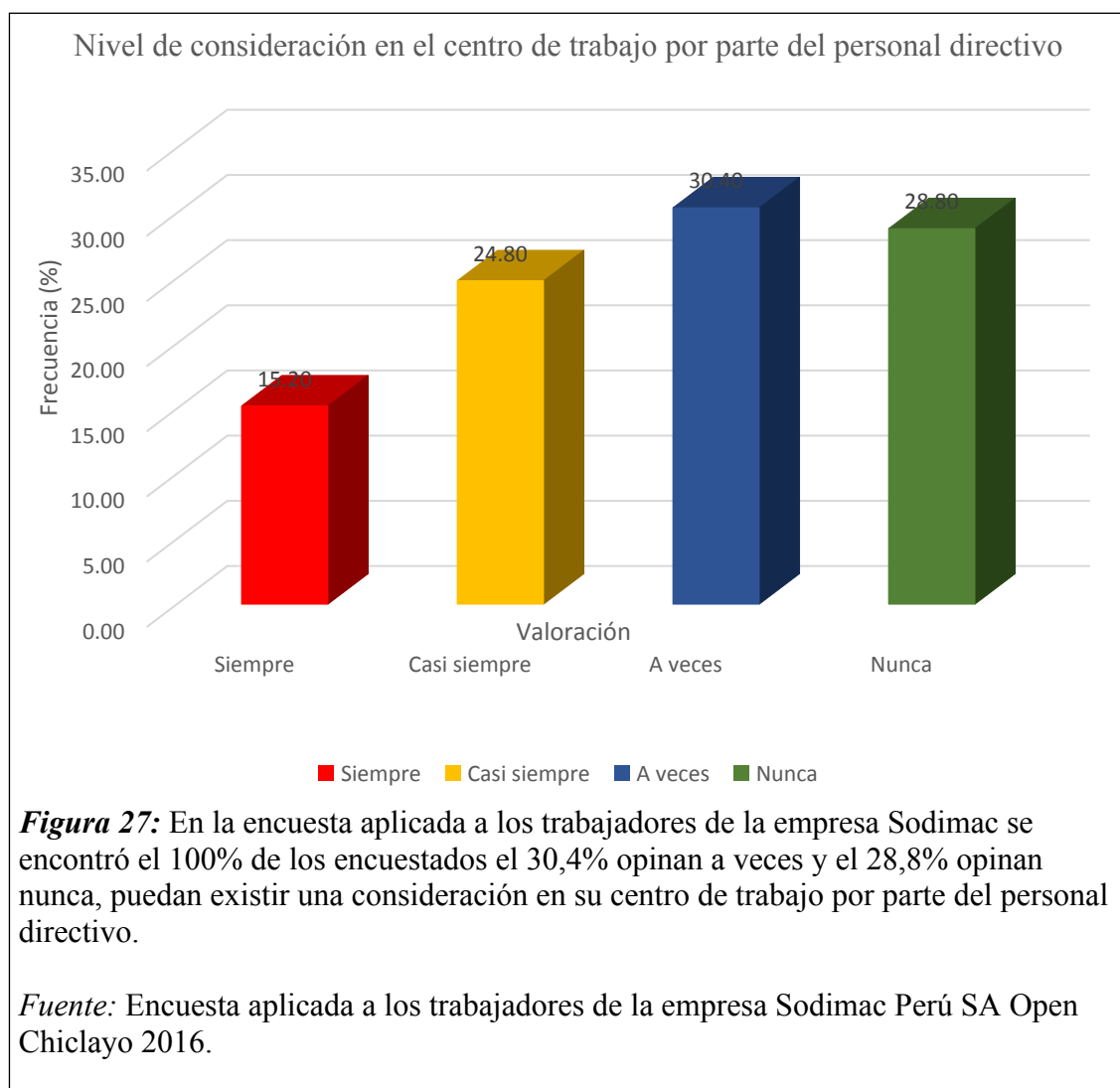


**Tabla 29**

*Nivel de consideración en el centro de trabajo por parte del personal directivo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	28.80	28.80	28.80
A veces	18	30.40	30.40	59.20
Casi siempre	14	24.80	24.80	84.00
Siempre	9	15.20	15.20	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

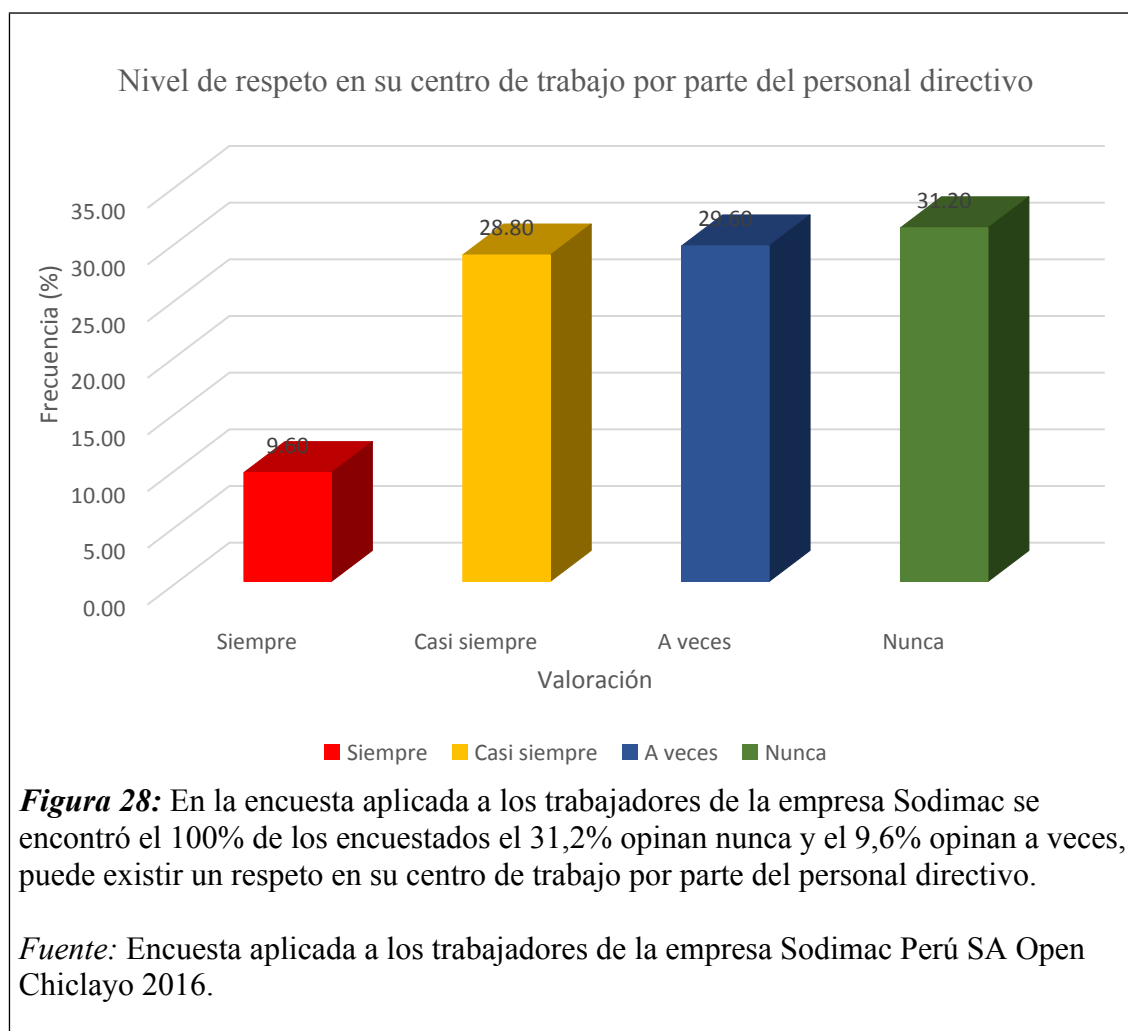


**Tabla 30**

*Nivel de respeto en su centro de trabajo por parte del personal directivo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	31.20	31.20	31.20
A veces	17	29.60	29.60	60.80
Casi siempre	17	28.80	28.80	89.60
Siempre	6	9.60	9.60	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

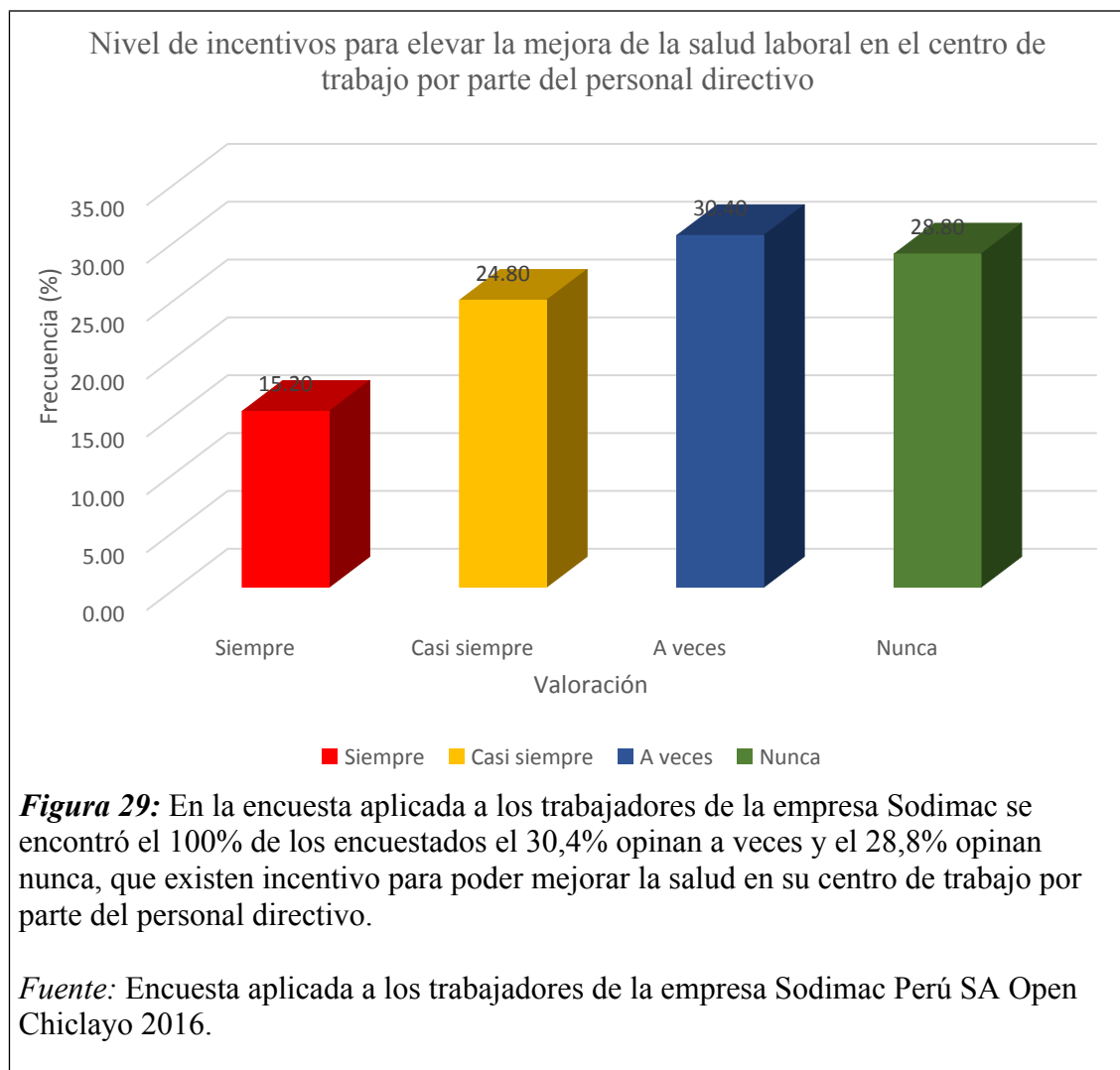


**Tabla 31**

*Nivel de incentivos para elevar la mejora de la salud laboral en el centro de trabajo por parte del personal directivo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	28.80	28.80	28.80
A veces	18	30.40	30.40	59.20
Casi siempre	14	24.80	24.80	84.00
Siempre	9	15.20	15.20	100.00
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

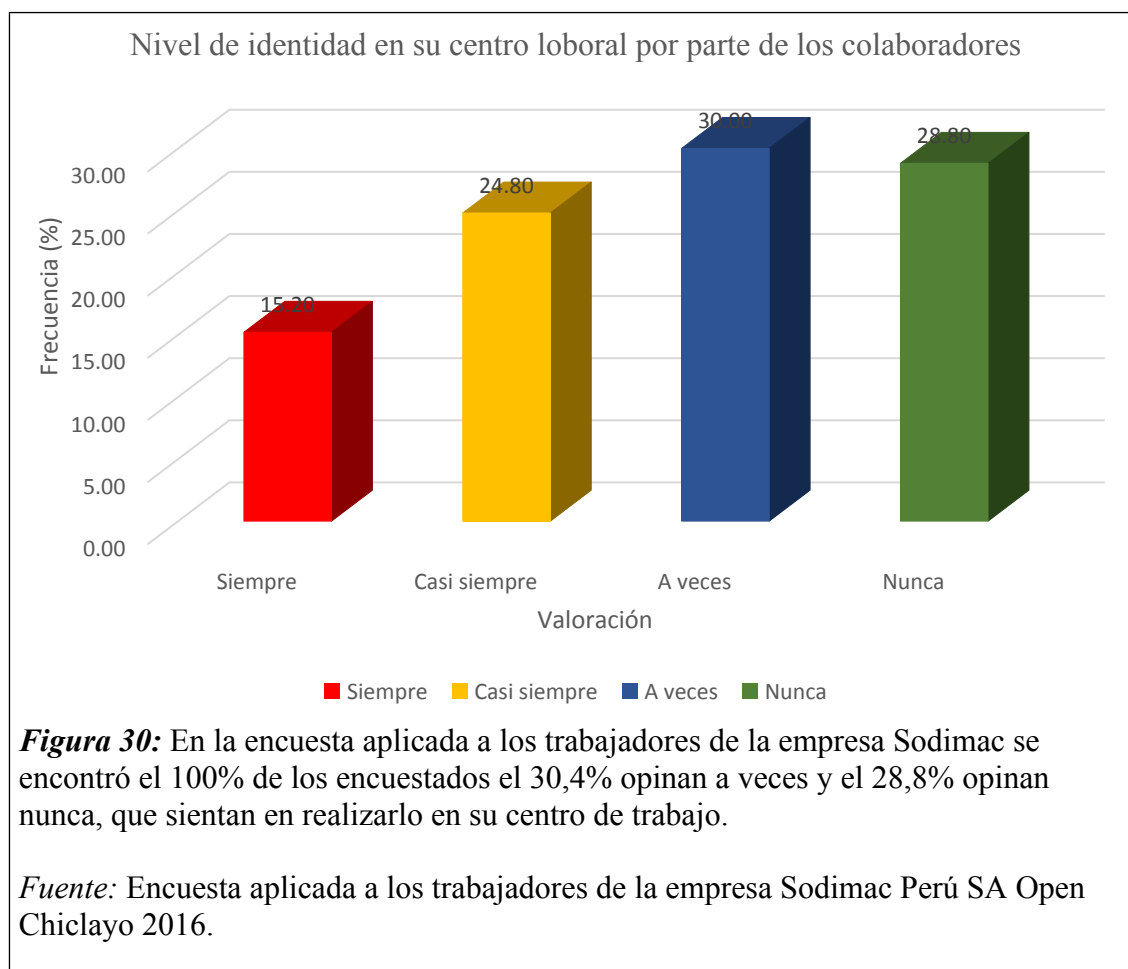


**Tabla 32**

*Nivel de identidad en su centro laboral por parte de los trabajadores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	28.80	28.80	28.80
A veces	18	30.00	30.00	59.20
Casi siempre	14	24.80	24.80	84.00
Siempre	9	15.20	15.20	99.20
Total	58	100.00	100.00	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.



Resultados plasmados según objetivos:

**Determinar el grado de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.**

**Tabla 33**

*Nivel o grado de Inteligencia Emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20.69
Medio	36	62.07
Alto	10	17.24
Total	58	100.00

*Fuente: Datos obtenidos de la base de datos.*

En la tabla 30, se observa que el grado de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sodimac, está en un nivel medio, lo que equivale a un 62.07%, y en un nivel bajo en un 20.69%, lo que podemos apreciar que los trabajadores carecen de una adecuada inteligencia emocional siendo este aspecto muy importante para el trabajo que desarrollan diariamente con los clientes.

**Describir el grado de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Chiclayo SA tienda Open Chiclayo 2016.**

**Tabla 34**

*Nivel o grado del Desempeño Laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	31.03
Medio	30	51.72
Alto	10	17.24
Total	58	100.00

*Fuente: Datos obtenidos de la base de datos.*



Respecto a la tabla 31, donde se aprecia el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac, donde se percibe que se ubican en un nivel medio de desempeño laboral que equivale a un 51.72%, y en un nivel bajo de 31.03%, se aprecia que los colaboradores no se desempeñan adecuadamente en su centro de labores ya que en la mayoría se percibe un nivel medio bajo de desempeño, que se podría ocasionar a factores como escasa motivación.

**Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.**

**Tabla 35**

*Correlación entre variables*

		Nivel Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Nivel	Correlación de Pearson	1	,882**
Inteligencia	Sig. (bilateral)		,000
Emocional	N	58	28
Desempeño	Correlación de Pearson	,882**	1
Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

*Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

*Fuente: Datos obtenidos de la base de datos.*

En lo referente a la tabla 32, se evidencia una correlación alta positiva entre las variables analizadas, para ello aplicando la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación  $r= 0.882$ .

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de resultados se da en base a los objetivos y trabajos previos planteados al inicio de la investigación:

Basado en los resultados de la encuesta se puede decir que la inteligencia emocional de los trabajadores no se explota al 100% un claro ejemplo de ellos son los resultados de la figura 3 y tabla 5, en donde más del 60% indica que no se les deja desarrollar sus habilidades en la empresa donde trabajan, a ello se suma otro 64% indicando que no ponen todas sus fortalezas al servicio de la empresa donde laboran.

Otro dato importante es el resultado de la figura 6 en donde más del 52% indica que no existe un agradable clima laboral.

Por los resultados obtenidos se puede observar que el trabajador no se siente persuadido por sus superiores para trabajador, tiene falta de oportunidad para liderar y que la mayoría de los compañeros no se identifican con la organización. De acuerdo con la investigación realizada por Castillo (2014) quien sostiene que: “se debe considerar aumentar la motivación intrínseca entre ciertas opciones de tener una mayor autonomía y responsabilidad. Esta es la forma en que podríamos aplicar y promover actividades que incluyan y promuevan estos aspectos de la satisfacción en el trabajo”. (p. 36). Por lo expuesto se acepta dicha investigación.

En resumen la inteligencia emocional de los trabajadores no son explotados al 100% eso significa que afecta seriamente a la productividad laboral y por ende a la empresa.

Basado en los resultados de la encuesta, se puede decir que el desempeño laboral de los trabajadores no es el óptimo, al no desarrollar completamente su inteligencia emocional, asimismo los resultados de la figura 16 y tabla 18 indica que hay necesidad de seguridad en el centro de trabajo, no hay suficiente material de oficina para trabajar.

Otro factor que afecta el desempeño laboral es la ausencia de motivación el 60.8% indica que no se siente motivado (Ver Figura.25 y tabla 27) a ello se suma un inadecuado trato por parte del personal. En la investigación sostenida por Checa y Flores (2015) refiere que “a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor clima laboral”. El incentivo juega un papel importante en el desempeño laboral y se puede apreciar que los trabajadores tienen poco o nada de incentivos económicos a ello se suma la falta de ausencia

o sentimiento de estima por parte de la empresa hacia el trabajador. Por lo cual se acepta dicho antecedente.

En resumen todos estos elementos como la motivación, el respeto, el trato, material de trabajo, seguridad laboral, afectan considerablemente el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa SODIMAC.

Con respecto a la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa SODIMAC, se pone de manifiesto ciertos elementos claves que permiten al trabajador desarrollar todo su potencial, en ese sentido basado en la evidencias obtenidas a través de la encuesta, se ha podido determinar que el personal no desarrolla sus habilidades al 100%, no tiene la oportunidad de desarrollar el liderazgo, manejo de grupos humanos, clima laboral adverso, persona superior indiferente a sus problemas del personal, todos estos elementos afectan el desempeño laboral, por consiguiente la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa es significativa, es decir no rinde al 100% la productividad laboral, esto afecta a la empresa en el logro de sus objetivos y metas.

## V. CONCLUSIONES

Se logró determinar el grado de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

La inteligencia emocional de los trabajadores no se desarrolla al 100% debido a elementos que obstaculizan su desarrollo, entre los cuales destacan escaso desarrollo de habilidades en la empresa debido a la falta de oportunidad de liderar grupos de trabajo, a ello se suma frustración laboral, falta controlar sus emociones, y la poca capacidad o indiferencia del personal directivo en cuanto a las necesidades o problemas del trabajador, esta situación hace que la inteligencia emocional del trabajador no se desarrolle adecuadamente y lo más importante no se aplique a favor de la empresa. En cuanto a ello se evidenció un nivel medio de inteligencia emocional lo que equivale a un 62.07%.

Se logró describir el grado de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Chiclayo SA tienda Open Chiclayo 2016. El desempeño laboral de los trabajadores no se realiza al 100% debido a elementos de su entorno que impiden u obstaculizan su trabajo entre los cuales destacan: Ausencia de motivación laboral, falta de incentivos económicos, falta de oportunidad para desempeñar liderazgo, trato inadecuado por parte del personal directivo, poco o nada de reconocimiento a la labor del trabajador por parte de la empresa, a ello se suma la falta de seguridad laboral y material de trabajo, asimismo se encuentra en el trabajador falta de capacidad para controlar sus emociones, poco entusiasmo para hacer tu trabajo, en resumen el desempeño laboral del trabajador no es el más adecuado o eficiente debido a elementos de su entorno como se ha descrito y a la vez de su naturaleza interna. Habiéndose evidenciado un nivel medio de desempeño laboral lo que equivale a un 51.72%.

Se estableció la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016. Se obtuvo una correlación alta significativa entre las variables analizadas, se realizó aplicando la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación  $r= 0.882$ .

Se determinó que la Inteligencia emocional del trabajador si influye en la empresa SODIMAC, al encontrar evidencias o elementos del entorno del trabajador el cual afecta significativamente su desempeño laboral, todo trabajador debe tener situaciones favorables

para un buen desempeño laboral como por ejemplo seguridad, motivación, incentivos, buen trato, oportunidad, reconocimientos entre otros, pero cuando todos estos elementos faltan, las consecuencias salen a la vista como es el desempeño del personal en su empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directivos de la empresa Sodimac, efectuar talleres para la mejora de la Inteligencia Emocional en sus colaboradores. Es importante darles oportunidad a los trabajadores, de esta manera desarrollan todo su potencial como es su inteligencia emocional y lo más importante lo ponen al servicio de la empresa donde labora. A su vez diseñar trabajos en equipos y darles la confianza como responsabilidad para dirigir grupos de trabajo, de esta manera se sentirán importantes y estimados por la empresa.

Se recomienda a los directivos de la empresa Sodimac, fomentar entre sus trabajadores, programas de motivación, basados en premios, cartas de felicitación, capacitaciones ya que muchas veces el desempeño del trabajador se ve afectado por la ausencia de estos elementos claves como la motivación, el buen trato y los incentivos laborales.

Otro factor importante para el buen desempeño del trabajador es el reconocimiento, hacer sentir al trabajador que la empresa siente interés por sus problemas y necesidades, es por ello que SODIMAC, necesita tener programas de incentivos y reconocimientos para sus trabajadores y así elevar y mejorar el desempeño el cual repercute significativamente en la empresa.

## VIII. REFERENCIAS

- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México: Pensadores.
- Can, A. L. (2013). *Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de cobán, alta verapaz*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Can-Luis.pdf>
- Castillo. (2014). *Jerárquicos Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1)
- Checa y Flores (2015). “*El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque - 2013*”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill. .
- COFER, C. (1993). “*Psicología de la Motivación*”. México: Edit. Trillas.
- Cooper, R. S. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Barcelona: Norma.
- Freund, J., & Simon, G. (1992). *Estadística elemental* (8 ed.). México, México: Pearson.
- Genesca, V. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Ghiselli, L. (1998). *Administración de Personal*. México: Pensadores.
- Gil, A. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España: McGraw – Hill.
- Goleman. (1995). *Modelo de Inteligencia Emocional*. Barcelona, España. Editorial Kairós, S.A.
- Goleman, D. . (1999). *¿Qué hace un líder?* Estados Unidos : Harvard Busines Review.
- Goleman, D. (2008). *Las Cinco Dimensiones de la Inteligencia Emocional*. New York: Bantam Books.
- Gutiérrez (2013). “*Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*”: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *CCL: Turismo receptivo en el Perú crecería 6% en 2015*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://peru21.pe/economia/ccl-turismo-receptivo-creceria-6-2015-2210593>
- Mayer, J. S. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.

- Meléndez R. (2015). *“Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Periodo 2013-2014”*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Mino (2014). *“Correlación entre El Clima Organizacional y El Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”*: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis. 3ra. edición, Perú: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Onton S., I. M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima : expectativas y percepción del pasajero turista*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4562>
- Ospina, P. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. Obtenido de <http://roderic.uv.es/handle/10550/43626>
- Prado, R. A. (2011). *Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line*. Obtenido de <https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11640/Tesis%20Doctoral%20APR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. España: 3ª. Edición. McGrawHill
- Roldán, A. L. (2013). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1676>
- Sodimac. (2017). *Probidad corporativa*. Obtenido de <http://www.sodimac.cl/static/site/nuestra-empresa/probidad-corporativa.html>
- Tovar, Z. (2013). *Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, C.A.* Obtenido de <http://docplayer.es/3701992-Plan-de-incentivos-laborales-como-impulso-motivacional-para-los-trabajadores-del-departamento-de-recursos-humanos-de-la-empresa-febeca-c-a.html>
- Torres E. y Zegarra S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Uceda, P. I. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/127/1/TL\\_Uceda\\_Pintado\\_IndiraLizeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/127/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf)



- Vásquez, T. M. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. chiclayo, 2011.* Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/573/1/TM\\_Vasquez\\_Torres\\_MarthaLuz.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/573/1/TM_Vasquez_Torres_MarthaLuz.pdf)
- Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo.* Buenos Aires: Javier Vergara.
- Workmeter. (2016). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas.*

## ANEXOS

### INTRUMENTO

#### Anexo 1: Guía de Encuesta

Dirigido a los trabajadores de la empresa SODIMAC Perú SA open Chiclayo 2016.

IMPORTANTE: Marca la respuesta con un aspa (X) que considera conveniente

- 1= Nunca
- 2 = A veces
- 3 = Casi siempre
- 4 = Siempre

INDICADORES	CATEGORIA			
	S			
	1	2	3	4
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL.</b>				
1 ¿Les dejan desarrollar sus habilidades en la empresa donde labora?				
2 ¿Pones todas tus fortalezas al servicio de la empresa donde laboras?				
3 ¿Recibes capacitaciones por parte de la empresa para fortalecer tus debilidades?				
4 ¿Sabes controlar tus emociones en tu centro de trabajo?				
5 ¿El clima laboral actual se presta para que tomes tú mismo la iniciativa en los roles que se te asignan?				
6 ¿Te sientes frustrado en tu trabajo?				
7 ¿Sientes entusiasmo para realizar tus labores en tu centro de trabajo?				
8 ¿Sientes que la empresa donde trabajas te valora?				
9 ¿Consideras que el personal o tus compañeros, trabajan por intereses ajenos?				
10 ¿Te sientes persuadido por la empresa para realizar tus labores?				
11 ¿Te da oportunidad de negociar o escoger tus honorarios, remuneraciones, comisiones, regalos, entre otros de la empresa?				
12 ¿Te dan la oportunidad de liderar y dirigir grupos de trabajo?				
13 ¿El personal superior tiene la capacidad de resolver problemas o conflictos laborales?				
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Rendimiento laboral</b>				
14 ¿Existe en Ud. necesidad de seguridad en su centro de trabajo, para un mejor rendimiento laboral?				
15 ¿Está satisfecho con el material de oficina como sillas y escritorios para la seguridad de su trabajo?				

16 ¿Ofrece comodidad en las instalaciones de su centro de trabajo?				
17 ¿Ofrece ergonomía adecuada en las instalaciones de su centro de trabajo?				
18 ¿Los equipos de trabajo están muy bien ubicados o instalados de su centro de trabajo?				
19 ¿Ofrece seguridad la infraestructura en su centro de trabajo?				
20 ¿Los trabajadores consideran que deben implementarse programas de motivación?				
21 ¿Está de acuerdo que la institución debe implementar medidas de seguridad como parte de la estima que siente por sus trabajadores?				
22 ¿Está de acuerdo en que la implementación de medidas de seguridad contribuye a su autorrealización como trabajador de la institución?				
23 ¿Existen Reconocimientos y Motivación Afecto en su centro de trabajo por parte del personal directivo?				
24 ¿Existen afecto y buen trato en su centro de trabajo por parte del personal directivo?				
25 ¿Existen consideración en su centro de trabajo por parte del personal directivo?				
26 ¿Existen respeto en su centro de trabajo por parte del personal directivo?				
27 ¿Existen incentivo para elevar la mejora de la salud laboral en centro de trabajo por parte del personal directivo?				
28 ¿Se siente autor realizado en su trabajo?				

## VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

### CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, OPC Hugo Collantes Palomino, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título Profesional de Administración de negocios, titulado: **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO 2016"**, elaborado por el Br. Emily Johanna Elizabeth Barsallo Medina, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 21 Set 2016

  
.....  
FIRMA DE EXPERTOS

Dr./Mg/Lic. Nombre

: Hugo Collantes Palomino

Cargo actual

: Docente Tipo Completo

Numero de colegiatura

: 04-1677 CCPL.

CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, DR. MAX FERNANDO URBINO CORDENIS, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título Profesional de Administración de negocios, titulado: **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO 2016"**, elaborado por el Br. Emily Johanna Elizabeth Barsallo Medina, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 21 SETIEMBRE 2016



FIRMA DE EXPERTOS

Dr./Mg/Lic. Nombre : DR. MAX FERNANDO URBINO CORDENIS  
Cargo actual : DIRECTOR CONTABILIDAD - USS  
Numero de colegiatura : 739. CCPL

CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Julio César Rosas Moreno, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título Profesional de Administración de negocios, titulado: **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO 2016"**, elaborado por el Br. Emily Johanna Elizabeth Barsallo Medina, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 21 de Setiembre de 2016



FIRMA DE EXPERTOS

Dr./Mg/Lic. Nombre

: Mg. Julio César Rosas Moreno

Cargo actual

: Docente Universitario

Numero de colegiatura

: CLAD 11404

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>Problema General</p> <p><b>¿Existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA tienda Open Chiclayo 2016?</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA tienda Open Chiclayo 2016</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA tienda Open Chiclayo 2016</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Inteligencia Emocional</p>	<p>Autoconocimiento</p> <p>Autorregulación o control de sí mismo</p> <p>Motivación</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades sociales</p>	<p>Habilidades</p> <p>Fortalezas</p> <p>Debilidades</p> <p>Recursos e intuiciones</p> <p>Emociones</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Problema Específicos</p> <p><b>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de la dimensión intrapersonal de la inteligencia Emocional de los trabajadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA tienda Open Chiclayo 2016?</b></p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b></p> <p>Describir la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.</p> <p>Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Chiclayo SA tienda Open Chiclayo 2016.</p> <p>Determinar la</p>	<p><b>HO: No existe</b></p> <p><b>relación</b> significativa entre el nivel de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA tienda Open Chiclayo 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión Intrapersonal de la Inteligencia</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Desempeño Laboral.</p>	<p>Fisiológicas</p> <p>Seguridad</p> <p>Sociales o Pertenencia</p> <p>Estima</p> <p>Autorrealización</p>	<p>Necesidad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Comodidad y Ergonomía</p> <p>Equipos e Infraestructura</p> <p>Reconocimientos</p> <p>Motivación</p> <p>Afecto y Buen trato</p> <p>Consideración</p> <p>Respeto e Incentivo</p> <p>Auto realizado</p>	<p>Cuestionario</p>

---

influencia de la  
inteligencia  
emocional de los  
trabajadores de la  
Empresa Sodimac  
Perú SA Open  
Chiclayo 2016.

Emocional y el  
desempeño laboral de  
los trabajadores de la  
empresa Sodimac  
Chiclayo SA tienda  
Open Chiclayo 2016.  
**H2:** Existe relación  
entre el nivel de la  
dimensión  
Interpersonal de la  
Inteligencia  
Emocional

---

Fuente: Elaboración Propia.



## Aplicación de encuesta



**Figura 31:** Aplicación de encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

*Fuente:* Elaboración propia

### Aplicación de encuesta



**Figura 32:** Aplicación de encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016.

*Fuente:* Elaboración propia

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

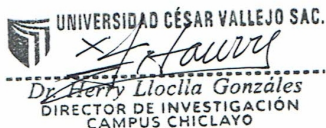
Yo, Dr. Herry Lloclla Gonzales, Director de Investigación, y revisor del trabajo académico titulado: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC PERÚ SA OPEN CHICLAYO 2016”**.

De la Bachiller de la Escuela Profesional de **Administración**:

**BARSALLO MEDINA, EMILY JOHANNA ELIZABETH**

Doy fe que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud del **20%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio; en tanto, cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 17 de septiembre de 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC.  
Dr. Herry Lloclla Gonzales  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN  
CAMPUS CHICLAYO



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Emily Johanna Elizabeth Boscabello Medina identificado con DNI  
N° 45552820 egresada de la Escuela de Administración....., de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:  
"La Intelectencia Emocional y su Influencia en el Desem-  
peño Laboral de los trabajadores de la Empresa Sodimoc  
Perú SA open Chiclayo 2016"

.....;  
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 45552820

FECHA: 17 de Setiembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------