



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa
en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Cruzado Donato, Nilton Ronny ([orcid.org/ 0000-0002-7260-858X](https://orcid.org/0000-0002-7260-858X))
Zavaleta Guzmán, Fiorella Victoria ([orcid.org/ 0000-0002-0011-8696](https://orcid.org/0000-0002-0011-8696))

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia ([orcid.org/ 0000-0002-1536-3109](https://orcid.org/0000-0002-1536-3109))

CO-ASESOR:

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, por brindarme su infinita compañía y amor. A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en toda mi educación, tanto académicamente, como de la vida. Todo este trabajo de investigación ha sido posible gracias a ellos.

Cruzado Donato, Nilton Ronny

Dedico con todo mi corazón este trabajo de tesis a mi amado Papá Tito Zavaleta, por ser mi mayor ejemplo y guía de vida, por estar presente, por haber confiado en mí y ser mi mayor fuente de apoyo, al que hoy Dios lo tiene en su gloria y es un ángel en mi vida, siendo él mi mayor motivo y orgullo de lograr esta gran meta en mi crecimiento profesional y personal.

Zavaleta Guzmán, Fiorella Victoria.

Agradecimiento

A Dios por ser mi padre, maestro y amigo. Por el gran amor que me demuestra cada día de mi existir.

A mis padres Florentino Cruzado y Frecia Donato, por su amor y apoyo en todo momento y lugar. Así como a mis hermanos Tania y Larry quienes amo mucho.

A mis asesores la Dr. Nancy Aguilar y el Mg. Carlos Cedrón, por brindarme sus valiosos conocimientos y ayuda para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Cruzado Donato, Nilton Ronny

Agradezco a Dios por haberme dado el regalo de la vida, por haberme otorgado fortaleza, sabiduría y ser mi luz en mi camino, también agradezco a mi papá por ser mi ejemplo de perseverancia y superación, por haberme enseñado que todo lo que nos proyectamos se logra con esfuerzo, a la vez agradecer a la universidad, a mis maestros de la carrera de Administración y a mis compañeros, asimismo a mis asesores de proyecto de tesis la Dr. Nancy Aguilar y también al Dr. Carlos Cedrón por demostrarnos su paciencia, inculcarnos sus conocimientos y enseñanzas durante el desarrollo de este proyecto.

Zavaleta Guzmán, Fiorella Victoria.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	1
Índice de tablas.....	2
Resumen	3
Abstrac	4
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. MÉTODOLÓGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la variable Inteligencia emocional	23
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022	24
Tabla 3 Nivel de la variable Gestión administrativa	25
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022	26
Tabla 5 Incidencia entre las dimensiones de las variables Inteligencia emocional y Gestión administrativa.....	27
Tabla 6 Prueba estadística para hallar la incidencia entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa	28

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la incidencia que existe entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022, desarrollando una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Dado así, considerando como población a todos los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022 que decidieron colaborar voluntariamente en dicho estudio, seleccionando una muestra de 26 trabajadores, la técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario con escala de Likert. Los resultados en esta investigación fue que el 96% de los trabajadores afirman que tienen una capacidad emocional media alta. El motivo es que confían en sus propias decisiones, asimismo si aceptan las criticas cuya finalidad es la mejora en su desempeño. Asimismo, el 89% de los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo afirman que el nivel de gestión administrativa se encuentra entre regular y alta. Se concluye que existe una incidencia positiva media, donde el valor de p es mayor a 0,05, así mismo podemos inferir que si existe una correlación positiva baja entre ambas variables.

Palabras clave: Inteligencia emocional, trabajadores, gestión administrativa.

Abstrac

The objective of this research was to determine the incidence that exists between emotional intelligence and administrative management in the company Klarcorp SAC Trujillo 2022, developing an applied type of research, with a quantitative approach, descriptive correlational level, with a non-experimental design and cross-sectional. Thus, considering as population all the workers of the company Klarcorp SAC Trujillo 2022 who decided to collaborate voluntarily in this study, selecting a sample of 26 workers, the technique used for data collection was the survey, as an instrument a questionnaire with Likert scale was used. The results of this research were that 96% of the workers affirm that they have a medium-high emotional capacity. The reason for this is that they trust their own decisions and accept criticism aimed at improving their performance. Likewise, 89% of Klarcorp SAC Trujillo workers state that the level of administrative management is between regular and high. It is concluded that there is a medium positive incidence, where the p value is greater than 0.05, likewise we can infer that there is a low positive correlation between both variables.

Keywords: Emotional intelligence, workers, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

Hace mucho tiempo coexistía la convicción de que el logro de un hombre se asociaba con su coeficiente intelectual (IQ). Se especulaba que mientras más perspicaz era una persona, más habilidad tenía para alcanzar una buena capacidad intelectual y un óptimo rendimiento académico y, gracias a ello, conseguiría ser un individuo que disfrutara de numeroso triunfo. No obstante, con el paso de la historia los científicos descubrieron que los individuos que en realidad ganaban no eran las más perspicaces desde otra perspectiva de la inteligencia convencional, que se alude a aprender y elaborar de manera lógica diversos acontecimientos, hallando con simplicidad respuestas, sino que eran aquellas idóneas de prevalecer sus emociones, de diferenciar las propias y las extrañas (por lo común, las de jefes, consumidores, distribuidores, etc.) y de cumplir en efecto de una forma correcta y dinámica (Bertrand, 2015).

Hoy en día en el mundo globalizado, asiduamente determinamos por tal o cual ente, repercutidos por las emociones, mas no así, de forma sensata y recapitada. El hombre por instinto es un ser emotivo, y como tal debe entender a examinar, ajustar y encaminar sus afectos para que estas no se transformen en obstáculos en la existencia. En muy sustancial en estas épocas donde las empresas y sociedades lidian día a día por prosperarse, incorporar el personal apto en todo sentido, de modo que estos serán los que definen los propósitos de la corporación (Ramírez, 2018).

Un trabajo de investigación en Barcelona, se halló que los individuos con altos niveles de cuidado emocional son los que más admiten sus emociones e indagan sustento benéfico. Consecutivamente, los individuos con alta nitidez emplearon una resistencia y una aprobación de las emociones más enfocados en el asunto (Teruel et al., 2019).

Asimismo, otro estudio encontrado en Madrid acerca de la inteligencia emocional, se halló que las mujeres afrontan con más vehemencia sus saberes y manifiestan una excelente información de sus mismas emociones y afectos que los varones. Estos resultados son de mucho valor para entender en la rutinala significación del empleo de la inteligencia emocional (Zegarra, 2020).

En Perú, otra investigación analizada acerca de la Inteligencia emocional en Lima, se hallaron las jerarquías de Inteligencia emocional de forma total representado por un 37,5% con nivel alto y con respecto a sus dimensiones como es la transparencia emocional logran el 41% en un nivel admisible, con respecto al cuidado emocional logran el 37% niveles altos y últimamente; en lo que concierne al resarcimiento emocional, se hallaron números ventajosos de 51,8% en niveles admisibles (Urbano, 2016).

Por otra parte, siendo el hombre un elemento fundamental en el avance y progreso de una empresa, precisa saber de las evoluciones de la gestión del avance administrativo. Una investigación designada la gestión administrativa en la mejora corporativa elaborado en Quito, considera los problemas administrativos del encargado de la compañía que no disponía con un plan. Necesitando de una estructura era de esperarse la pérdida de dicha institución, originando consigo daños de tangibles e intangibles (Ramírez et al., 2017).

Otra investigación estudiada por Falconi et al. (2019) en Ecuador, manifestó que la gestión administrativa en la empresa se realiza de forma irresponsable, donde su método táctico se emplea de forma inadecuada, no tiene propósitos netamente determinados y se excluye una serie de problemas de la compañía, de esta forma los ordenamientos no están legalizados y al no estar legalizados se transforma en infructífero en sus procedimientos de gestión administrativa.

La inteligencia emocional en la compañía cumple una función primordial para tratar el estrés y el fracaso, ya que un buen uso de sensaciones y emociones negativas simboliza una superioridad en la gestión administrativa. Sin interesar el cargo de un individuo dentro de la sociedad, su resistencia emocional será de mucho apoyo para desempeñar sus labores esenciales, pero aún más sustancial, para enfatizar; pues inteligencia emocional y liderazgo son dos elementos que andan de la mano (Generación Anáhuac, 2020).

En el área empresarial, cada vez son más las compañías que financian en la alineación de sus trabajadores en inteligencia emocional. Este tipo de decisiones emanan del valor que tiene para las compañías, en términos publicitarios, que su trabajador alcance distinguir y dirigir sus emociones y las de sus clientes. Klarcorp SAC, es una tienda especializada en muebles y camas ubicada en la

ciudad de Trujillo, la situación problemática que enfrenta la organización es que se ha detectado la falta de una buena y eficaz relación entre el gerente administrativo y el trabajador, lo que implica en su momento una dañada afinidad interpersonal e intrapersonal que perjudica a la empresa: administrativos, directivos y trabajadores. Pero esto está sometido a la carencia de alineación de mando, que, al no ser ejecutado apropiadamente en la organización por parte del dirigente, trae como resultado la inestabilidad del trabajador.

Asimismo, el modo de administrar la empresa por parte del gerente administrativo y la nefasta relación entre todos los empleados, los ofrecimientos en las ocupaciones administrativas son incuestionables por muchos problemas que han aparecido ya sea por la discordia del equipo de trabajo, la ausencia de empoderamiento de las cargos y la carencia de uso de la inteligencia emocional como una capacidad, que define en la manifestación de efectos y sentimientos, se enlaza con la formación emocional y con las idoneidades sentimentales, que son su apoyo complementario y su propósito corporativo y humanitario a la vez y como estas perturban la importancia de la gestión administrativa.

Frente a lo expuesto se tiene en cuenta como problema de investigación ¿Cuál es la incidencia de la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022?

El presente estudio, se justificó en ciertos criterios: Por conveniencia, el estudio es fundamental ya que se conoce que la inteligencia emocional es tan sustancial como lo razonable para el triunfo en la existencia profesional. Las capacidades emocionales establecen qué tan bien un trabajador se vincula con sus compañeros y son un elemento primordial a la hora de laborar en conjunto. De la misma manera, es viable confirmar que la inteligencia tradicional, enlazada al razonamiento y a los métodos lógicos, tiene una baja reciprocidad con una gestión enérgica de las emociones, pero que, de llegar a predominarse, trae consigo una cadena de utilidades, no sólo en el espacio personal sino también en el área empresarial y académico.

Por relevancia social, el desarrollo de la presente investigación aporta información relevante porque las entidades ya no solo requieren individuos que estén mental y técnicamente capacitadas, sino que también aprecian de manera

muy efectiva la adaptabilidad, audacia, capacidades locuaces y empatía en los aspirantes. Además, ser competente de este tipo de métodos introspectivos es muy significativo para destacar como dirigente dentro de una empresa.

Por implicancias prácticas, dentro de este contexto, va por el lado del aporte a la empresa Klarcorp SAC y al rubro, y este se basó en la finalidad del estudio, que estableció la incidencia que existe entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa, lo cual se buscó analizar ambas variables. Asimismo, se efectuará capacitaciones acerca del empleo de los afectos para que estas se conviertan en un componente de facilidad en la gestión administrativa, se conoció por publicaciones elaboradas que usualmente adoptamos medidas incididos por nuestras emociones, en este sentido las operaciones que se adquieran en dicha organización a partir de las consecuencias serán sustanciales. También, los resultados servirán como un análisis para modificar posibles desaciertos y dar respuestas.

Según el valor teórico, esta investigación alcanzó valor en la medida que ofrezca contribuciones a las teorías de las variables inteligencia emocional (Teoría de Robert Cooper) y la gestión administrativa (Gestión del talento humano), se halló referencia muy importante para la elaboración del marco teórico y que esta interese para clausurar algunas hendiduras en la literatura del trabajo de investigación.

Finalmente, el estudio se justificó según la utilidad metodológica, ya que intentó extender, modificar y respaldar otros trabajos científicos que posibilitaron indagar más el discernimiento del mismo, cooperando de este modo a acrecentar las ciencias empresariales y afines. Del mismo modo, porque facilitó a comprobar si la metodología empleada tenía en cuenta los propósitos de la investigación resulten lógicos estadísticamente, ya que dichos instrumentos podrán ser usados en el rubro de la investigación empresarial.

Para dar respuesta al problema se propuso como objetivo general del estudio: Determinar la incidencia que existe entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022; cuyos objetivos específicos son: Analizar el nivel de inteligencia emocional de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022. Evaluar la gestión administrativa de la empresa

Klarcorp SAC Trujillo 2022 y medir la incidencia que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Finalmente, el estudio presentó la siguiente hipótesis de investigación: Existe una incidencia directa entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para darle una base de apoyo a la presente investigación, se empezó con diferentes estudios los cuales son:

A nivel nacional, Pasmíño (2021) en su tesis tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la gestión administrativa del personal que trabaja en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa. El método aplicado fue mediante la orientación cuantitativa, tipo aplicada y diseño no experimental, correlacional. La población de estudio se realizó a los 60 empleados de la salud. La muestra fue de 51 trabajadores nombrados que laboran en dicho centro de salud. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que los rangos de la variable inteligencia emocional están repartidas en un nivel alto con 17.6%, seguido de 27.5% regular y el 54.9% bajo. A lo que concierne a la gestión administrativa, el 27.5% aprecia que es buena, el 54.9% regular y tan sólo 17.6% menciona que es mala. Se concluyó que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y gestión administrativa ($r=0.652$, $p=0.001$).

Soria (2020) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la inteligencia emocional con los empleados de un medio de comunicación público en el periodo 2018 – 2019. El método aplicado fue hipotético deductivo, de diseño descriptivo – correlacional, no experimental, de corte transversal. La población de estudio se realizó a los de 220 trabajadores. La muestra fue de 141 empleados estatales a través del muestreo probabilístico. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que la Gestión Administrativa presenta un nivel bajo con 21.99%, seguido 51.77% nivel regular y tan sólo el 26.24% nivel alto. Asimismo, en la Inteligencia Emocional se muestra que el 11.35% de los empleados tienen un nivel malo, seguido de un 58.16% con nivel regular y tan sólo 30.50% como bueno. Se concluyó que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la inteligencia emocional en los empleados de un medio de comunicación público ($p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).

Balon (2017) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa de los recursos humanos en las I. E. El método aplicado fue hipotético deductivo, de diseño descriptivo – correlacional, no experimental, de corte transversal. La población de estudio se realizó a los directores y directivos de las Asociación de Padres de Familia. La muestra fue de 86 individuos. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que tanto la gestión administrativa como la inteligencia emocional muestran un nivel medio en las I. E. Se concluyó que la inteligencia emocional y la gestión administrativa están relacionadas de manera significativa.

A nivel internacional, Boloña y Segura (2017) en su estudio tuvo como objetivo inspeccionar la influencia en el progreso de la inteligencia emocional en la calidad de gestión administrativa en el directivo de la escuela de educación básica "Sixto Liborio Macías". El método aplicado fue descriptivo y bibliográfico. La población de estudio se realizó a 8 docentes, 1 directivo y 35 estudiantes. La muestra fue de 44 individuos. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que los profesores interrogados revelaron que muestran varias alteraciones emocionales dentro de la entidad. También, los profesores declaran que están en disconformidad con el liderazgo de la gestión administrativa y otros están en total disconformidad. Se concluyó que los maestros evalúan que se deben hacer seminarios de inteligencia emocional ya que estos les contribuirían a desarrollar la calidad de la gestión administrativa. Es beneficioso para la entidad que sus maestros quieran instruirse en inteligencia emocional para el confort de las gestiones administrativas.

Duque et al. (2017) en su estudio tuvo como objetivo examinar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales. El método aplicado fue descriptivo y bibliográfico. La población de estudio se realizó a estudiantes de maestría. La muestra fue de 122 alumnos de posgrado con experiencia profesional mayor a 3 años y que estén desempeñando oficios administrativos. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que la inteligencia emocional personificada en las capacidades emocionales y sociales incide

efectivamente sobre las destrezas profesionales, hallando que atributos como la identificación de emociones, la labor en conjunto, el intercambio, el adiestramiento al beneficio son peculiaridades del sujeto que ayudan la creación de habilidades perjudicando el rendimiento laboral.

Muñoz y Gonzales (2019) en su estudio tuvo como objetivo entender cómo los procesos y procedimientos de la gestión administrativa de una entidad educacional municipal de alta vulnerabilidad intervienen en el logro académico de los estudiantes de la comuna de Ovalle. El método aplicado fue descriptivo y exploratorio. La población de estudio se realizó a la plana docentes de colegios desamparados región de Coquimbo. La muestra fue de tres escuelas de la comuna, que integraron parte del programa preparación a profesores y directivos. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que autorizaron impulsar desemejantes gestiones como: automatización, dirección e involucramiento de todos los representantes de la Unidad Educativa.

Biedma (2021) en su estudio tuvo como objetivo examinar el efecto de este tipo de inteligencia sobre la clasificación de los trabajadores, el beneficio, el liderazgo, la motivación y la toma de decisiones. El método aplicado fue revisión sistemática de la literatura. La población de estudio se realizó mediante los documentos en diversas bases de datos. La muestra fue de 99 documentos. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que verifican una relación positiva entre la inteligencia emocional y las variables estudiadas. Igualmente, se plantea un esquema que revela la impresión de la sugerida inteligencia con respecto a las variables elegidas.

Retama y Anicasio (2021) en su estudio tuvo como objetivo analizar la comprensión acerca de la Inteligencia Emocional (IE) de venideros docentes costarricenses al inicio de su adiestramiento en Didáctica de las Ciencias. El método aplicado fue descriptivo cuantitativo. La población de estudio se realizó a los alumnos de la Universidad de Costa Rica. La muestra fue de 62 alumnos registrados en las asignaturas de Ciencias en la Educación Primaria. Según los resultados recabados de las encuestas,

indicaron que en la faceta manifestación emocional proponen problemas en la expresión y organización de los sentimientos.

Asca et al. (2021) en su estudio tuvo como objetivo investigar las implicancias que presentó la gestión administrativa en los procesos de adquisiciones en una empresa del ámbito estatal. El método aplicado fue el estudio de casos. La población de estudio se realizó a los funcionarios y autoridades. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que no hubo interrelación entre las etapas de la gestión administrativa, no se realizaron los lapsos, los compendios están desactualizados, ausencia de seguimiento a sus métodos y su inspección, para conseguir los objetivos trazados por la organización con pertinencia.

Las teorías que sostienen en gran forma al avance del estudio se detalla a continuación. Para la variable inteligencia emocional (IE) están orientados a ciertos modelos; las clasificaciones de los modelos de la inteligencia emocional más frecuentes son los modelos mixtos y encaminados a como el hombre elabora el conocimiento que obtiene (Mayer, 1999).

El modelo de habilidad según Mayer y Salovey (1997) examina la IE con un conjunto de destrezas adaptativas y emocionales, conceptualmente interrelacionadas conforme a las siguientes pautas: a) la regulación de emociones, b) la expresión y apreciación de emociones, c) el manejo de las emociones de manera adaptativa.

Por otro lado, el modelo de Fernández-Berrocal et al. (2002) examinó 3 variables: la comprensión, la regulación y la percepción. Se usó de manera práctica en disímiles investigaciones con alumnos que tengan nivel alto en Europa.

En cuanto a los modelos mixtos tenemos el modelo de Bar-On (1997), el cual diferencia destrezas intrapersonales, destrezas interpersonales, flexibilidad del uso de estrés y aspecto anímico total los cuales a su vez se subdividen en 15 elementos de orden mayor. Equivalentemente, por sus sub-elementos como: uso de estrés, asentimiento de la situación, control de ocurrencias, etc. Se divide como modelo mixto. Sin embargo, como sus

propios descubridores han declarado, se trata de un registro a cerca de una extensa gama de destrezas sociales y emocionales.

Asimismo, el modelo de Oriolo y Cooper (2001) investigó las cualidades de conducta constituyendo variables de personalidad y examina destrezas como: conciencia emocional, medio habitual, valores y competitividad. Este modelo se expande bajo la peculiaridad de identificar al hombre cabalmente.

En definitiva, el modelo de Goleman (1995) circunscribe cinco elementos esenciales de la IE. En manera posterior Goleman en “la IE en la compañía”, incorpora otro grupo de particularidades de temple: el autorregulamiento, la autoconciencia, rasgos motivacionales (automotivación) o ámbitos comportamentales (uso de relaciones interpersonales) y el manejo de estrés acopiando casi todos los ámbitos de personalidad (Goleman, 2002).

Después de analizar los paradigmas de la inteligencia emocional, se va a pasar a definir: Según Goleman (1995) citado por Roca (2013) menciona que son las destrezas sociales que tienen los individuos y que contribuye para su buen desempeño hasta lograr el resultado.

También, para Codina (2006) indica que la Inteligencia Emocional es la cualidad de distinguir los sentimientos propios, los sentimientos de las otras personas, entusiasmarse y utilizar apropiadamente las relaciones que se defienden con los demás y con sí mismos. Expresión que abarca destrezas muy diferentes, no obstante, suplementarias a la inteligencia académica, la idoneidad únicamente cognoscitiva cuantificada por el cociente intelectual.

Según Mayer (1999), la inteligencia emocional analizada convenientemente contribuye a apreciar con exactitud los sucesos, analizamos y manifestamos mucho mejor nuestras emociones; sistematiza la destreza para crear sentimientos y posibilitar el pensamiento; contribuye a la comprensión de las emociones y el discernimiento emocional; sistematiza las emociones con la intención de promover el desarrollo intelectual y emocional. En definitiva, el investigador plantea cuatro campos

de la inteligencia emocional: comprensión, asimilación, percepción y regulación emocional.

A lo que concierne a los componentes de la inteligencia emocional, en los tiempos remotos de la antigua Grecia, se recalcaba el valor del Coeficiente Emocional detallando las contradicciones del autocontrol. La incógnita que florece entonces es cómo conseguir el autodomínio y vencer las emociones y sentimientos de infelicidad como: ira, tristeza, temor, disgusto, vergüenza, etc. Dichos sentimientos de infelicidad acarrearán al hombre a inestabilidad emocional. Esos sentimientos pueden ser manipulados con autorregulación, autocontrol o transformándolos por emociones positivas como: amor placer, sorpresa, felicidad, etc. Así, se muestra el interés significativo que tiene lo emocional sobre lo intelectual. Su inquietud no ha sido resultado de la era contemporánea sino de siglos pasados, por ser propio del individuo (Goleman, 1995).

Respecto a las dimensiones se analizó el soporte propuesto por Goleman (2010) citado por García y Giménez (2010), quien alude cinco elementos: Autoconciencia emocional (autoconocimiento): Disponer con la destreza de pensar y distinguir las propias emociones, así como el estado de ánimo. Es un procedimiento intelectual a través el cual logramos cimentar una conexión de lo que sentimos, como lo expresamos y como lo revelamos a los demás individuos. Autorregulación: Implica la forma de cómo contener nuestras emociones e ímpetus de modo asertiva, evadiendo comportamientos con inclinaciones primarios. Motivación: Procedimiento donde se evidencia la posibilidad de encaminar nuestras emociones hacia un propósito u objetivo determinado. Empatía: Destreza de distinguir tanto los sentimientos ajenos como las emociones, es comprender a los demás. Habilidades sociales: Es la destreza que nos posibilita conectarnos de modo apropiado con los seres humanos que están a nuestro entorno.

De la misma manera, se procede a puntualizar las bases teóricas relacionadas a la variable gestión administrativa. Para Horngren y Harrison (1990) la gestión administrativa es el grupo acciones y trabajos coordinados que contribuyen a usar de forma óptima los recursos que tiene una

compañía. Todo esto con el propósito de lograr las metas y alcanzar los excelentes éxitos.

También Ramírez et al. (2017) define a la gestión administrativa como el grupo de tareas que se efectúa para regir una entidad a través de una dirección racional de operaciones, empeños y recursos.

Asimismo, Mendoza (2017) menciona que en la gestión administrativa se emplean distintas metodologías y ordenamientos para darle una utilización más eficaz a los recursos humanos, económicos y materiales que tiene una empresa. La utilización de los recursos se sitúa en función de los propósitos que sigue la organización.

Existen ciertos objetivos que se pueden conseguir al poner en funcionamiento la gestión administrativa los cuales son: Optimizar el rastreo y el control de los ordenamientos internos de la empresa resguardando un mejor valor de lo que se está formando. Que la labor se cumpla de forma más fácil y efectivo, posibilitando el éxito de los propósitos. (Mendoza, 2017).

Para Martínez (2020) la gestión administrativa se dirige por siguientes principios: A) Orden: El no tener organizados los recursos origina la merma de los mismos. B) Disciplina: El nivel de disciplina de un grupo depende primordialmente de sus dirigentes o directores. C) Unidad de mando: Cuando más asiduamente un ser humano tenga que presentar a un solo dirigente, mayor será su compromiso y deber y menor será la oportunidad de desconcierto con respecto a las órdenes. D) Iniciativa: Deber ser incentivada y desarrollada dentro de los niveles de una sociedad, ya que es un enérgico apremiante para los individuos.

Según Dale (1996) citado por Chiavenato (2009) las dimensiones que se tiene en cuenta son: Planeación: Dentro de ella se cumplen los pasos: indagación del entorno e interna, planeamiento de tácticas, políticas y finalidades, así como de actividades a cumplir en el corto, mediano y largo plazo. Organización: Es un grupo de responsabilidades, normas, conductas que han avivar todos los individuos que se hallan dentro de la entidad, la función primordial de la compañía es solventar y sistematizar todos los

recursos útiles como son humanos, financieros y materiales. Dirección: Se ubica la realización de los métodos, la supervisión, la motivación y la comunicación para lograr los propósitos de la compañía. Control: Es la función que se ocupa de examinar el progreso general de una compañía .

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

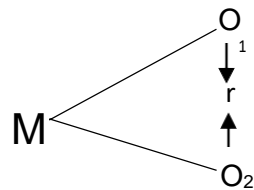
3.1.1. Tipo de investigación

Aplicada ya que tuvo como finalidad la resolución de problemas prácticos (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal (Hernández et al., 2014), representado por el siguiente esquema:

Figura 1. Diseño de investigación.



Nota: En la presente figura se muestra el diseño de investigación que se utilizó en la investigación.

Donde:

M: Muestra de los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

O₁: Inteligencia emocional.

O₂: Gestión administrativa.

r: Relación entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional.

Definición conceptual: Es la cualidad de distinguir los sentimientos propios, los sentimientos de las otras personas, entusiasmarse y utilizar apropiadamente las relaciones que se defienden con los demás y con sí mismos. Expresión que abarca destrezas muy diferentes, no obstante,

suplementarias a la inteligencia académica, la idoneidad únicamente cognoscitiva cuantificada por el cociente intelectual. (Goleman, 2010).

Definición operacional: Fue medida a través un cuestionario propuesto por Daniel Goleman (2010) que contiene ítems, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: Autoconocimiento emocional, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Indicadores: Conciencia emocional, confianza en uno mismo, atención a las emociones, control de las emociones, adaptabilidad, integridad, confiabilidad, logro, compromiso, iniciativa, comprensión a los demás, orientación hacia el servicio, desarrollo de los demás, aprovechamiento de la adversidad, influencia, comunicación, liderazgo, catalizador del cambio y solución de conflicto.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Gestión administrativa.

Definición conceptual: Es el arte de trazar y llevar a efecto un conjunto de métodos con herramientas y grupos de trabajo con la finalidad de precisar eficientemente las metas de una corporación (Chiavenato, 2009).

Definición operacional: Fue medida a través un cuestionario propuesto por Chiavenato (2009) que contiene ítems, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: planear, organizar, dirigir y controlar.

Indicadores: Acceso a la información, planes de trabajo, metas, estrategias institucionales, autoridad, responsabilidad, cumplimiento de funciones, actividades, orientación, motivación, facilitación de recursos, evaluación de resultados, acciones correctivas y prevención.

Escala de medición: Ordinal.

La matriz de operacionalización de las variables se ubica en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 26 trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Dentro de los criterios de inclusión: Trabajadores del sexo masculino y femenino, que tuvieron más de 18 años y que colaboren voluntariamente en dicho estudio. Y los criterios de exclusión: trabajadores que no estuvieron desempeñando en la compañía, los que estén de vacaciones y los que no colaboren en el presente trabajo.

Muestra:

Debido a que la población es pequeña se trabajó con todos los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022, que cumplen con los criterios de selección propuestos.

Muestreo:

Para el actual estudio se usó un muestreo no probabilístico por conveniencia, y se trabajó con toda la población, es decir dichos sujetos serán seleccionados acorde con el número de trabajadores que elaboran en dicha empresa y se efectuará conforme a los investigadores.

La unidad de análisis estuvo conformada por un trabajador, y que cumplieron con los criterios de selección propuestos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio para la recopilación de datos y la medición de las variables se utilizó como técnica: la encuesta, cuyo instrumento fue: el cuestionario, que permitió determinar la incidencia que existe entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Validación:

La validación de los instrumentos fue constatada a través de la validez de contenido mediante el criterio de jueces.

Confiabilidad:

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto de 15 trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022, con el propósito de estimar el método de consistencia interna se utilizó el Alfa de Cronbach, procesado los datos con el software estadístico SPSS versión 22.0, cuyo resultado fue 0.734 para la variable de inteligencia emocional y 0.918 para la variable gestión administrativa.

3.5. Procedimientos

A lo que concierne al procedimiento de la recolección de datos, en primera instancia, se hizo una indagación de la bibliografía para el fundamento del marco teórico, la definición de las variables y de las dimensiones del trabajo de investigación. En segunda instancia, se solicitó la autorización a la Gerente General Katuska Liliana Ruiz Aguirre de la empresa Klarcorp SAC, con el propósito de conseguir los consentimientos correspondientes para el ingreso de fechas determinadas.

Una vez establecido el consentimiento, se procedió a realizar el compendio de datos a través de encuestas. El análisis de los datos se realizó luego de conseguir toda la información recogida.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se realizó a través de la estadística descriptiva, empleando tablas y figuras estadísticas con sus concernientes análisis e interpretación.

Para analizar los datos logrados del empleo de los instrumentos, se hizo la prueba de normalidad, que permitió determinar el uso de la prueba paramétrica o no paramétrica correspondiente para la evaluación de la relación entre las variables. Asimismo, se usó la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, según muestran los resultados de la prueba de normalidad para contrastar la hipótesis y examinar el comportamiento de los datos.

Para el manejo de los datos agregados se empleó el programa Microsoft Office Excel, y SPSS versión 22.

3.7. Aspectos éticos

Para garantizar aspectos éticos del actual estudio se conservó el anonimato de los trabajadores.

De la misma manera, para el desarrollo del estudio se consideró los principios éticos oportunos, se hizo énfasis con relación a la autonomía, privacidad, etc., considerándose:

Se solicitó la aprobación por parte de los directivos de la empresa para la aplicación de los instrumentos, con la necesidad de retroalimentarlos con los resultados. Los investigadores se comprometieron respetar y valorar la fidelidad de los resultados, la confiabilidad de los datos obtenidos. Los nombres de los participantes y la información lograda, se utilizó de manera confidencial y motivos netamente académicos, además no hubo manipulación de datos y/o resultados. Por consiguiente, se respetó la autoría de la información citándose en acorde con las normas vigente.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos:

Objetivo N°1: Analizar el nivel de inteligencia emocional de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Tabla 1

Nivel de la variable Inteligencia emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Inteligencia emocional	Capacidad emocional baja	1	4%	0.04
	Capacidad emocional media	19	73%	0.73
	Capacidad emocional alta	6	23 %	0.23
	Total	26	100 %	1

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Klarcorp 2022.

Interpretación: Se observa en la tabla número 1 que el 96% de los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo afirma que tienen una capacidad emocional media alta. El motivo es que confían en sus propias decisiones, así mismo si aceptan las criticas cuya finalidad es la mejora en su desempeño. Según Mayer y Salovey (1997), quienes consideran que es un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno.

En la tabla 7, se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

INTELIGENCIA EMOCIONAL			
Dimensión	Nivel	ni	%
Autoconocimiento emocional	Capacidad emocional baja	1	4%
	Capacidad emocional media	17	65%
	Capacidad emocional alta	8	30 %
	Total	26	100 %
autorregulación	Nivel	ni	%
	Capacidad emocional baja	0	0%
	Capacidad emocional media	19	73%
	Capacidad emocional alta	7	27%
total	26	100%	
Motivación	Nivel	ni	%
	Capacidad emocional baja	0	0%
	Capacidad emocional media	5	19%
	Capacidad emocional alta	21	81%
Total	26	100%	
Empatía	Nivel	ni	%
	Capacidad emocional baja	1	4%
	Capacidad emocional media	10	38%
	Capacidad emocional alta	15	58%
Total	26	100%	
Habilidades sociales	Nivel	ni	%
	Capacidad emocional baja	2	8%
	Capacidad emocional media	14	53%
	Capacidad emocional alta	10	38%
Total	26	100%	

Interpretación: Según lo mencionado por Goleman (1996) al analizar las cinco dimensiones de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Klarcorp, se encontró que la dimensión que obtuvo mejor calificación es la motivación alcanzando un nivel de inteligencia emocional buena con un valor de 81%, ya que los trabajadores tienen un compromiso e iniciativa al desarrollar sus actividades ya que la mayoría de estos siempre dan lo mejor de sí. Sin embargo, en la parte de habilidades sociales debería mejorar ya que se encuentra en un nivel medio bajo con un 61%, esto se debe a que los trabajadores tienen dificultad en conversar con personas que no comparten sus puntos de vista.

Objetivo N° 2: Evaluar la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Tabla 3.

Nivel de la variable Gestión administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Gestión administrativa	Mala	3	12 %	0.12
	Regular	7	27 %	0.27
	Buena	16	62 %	0.62
	Total	26	100 %	1

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Klarcorp 2022.

Interpretación: Se observa en la tabla número 3 que el 89% de los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo afirma que el nivel de gestión administrativa se encuentra entre regular y alta. El motivo es que elaboran un plan de trabajo estable en su área, así como el desarrollo de actividades para mejorar el clima organizacional. Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Tabla 4.

Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

GESTION ADMINISTRATIVA			
Dimensión	Nivel	ni	%
Planeación	Mala	1	4%
	Regular	6	23%
	Buena	19	73%
	Total	26	100%
Organización	Nivel	ni	%
	Mala	2	8%
	Regular	4	25%
	Buena	20	76%
total	26	100%	
Dirección	Nivel	ni	%
	Mala	2	8%
	Regular	15	58%
	Buena	9	34%
Total	26	100%	
Control	Nivel	ni	%
	Mala	1	4%
	Regular	14	54%
	Buena	11	42%
Total	26	100%	

Interpretación: Según Bachenheimer (2016), define a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por parte de la dirección, administración y control de una entidad, las cuales fueron evaluadas a los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC, dando como resultado en la tabla 4 que la dimensión que obtuvo una calificación buena es en la organización del personal con un valor de 76%, esto se da porque los trabajadores tienen confianza en las políticas de seguridad que les brinda la empresa teniendo una responsabilidad alta hacia sus trabajadores. Sin embargo, en la parte dirección obtuvo un puntaje medio bajo con un valor de 66% ya que los trabajadores creen que la empresa no se preocupan su desarrollo profesional, teniendo la empresa que mejorar en este punto para poder tener un mejor control.

Objetivo N° 3: Medir la incidencia que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.

Tabla 5

Incidencia entre las dimensiones de las variables Inteligencia emocional y Gestión administrativa

Rho Spearman		PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL	Coef. Corr.	0.279	0.215	0.358	0.295
	Sig. (bilateral)	0.168	0.293	0.072	0.144
	N	26	26	26	26
AUTORREGULACION	Coef. Corr.	0.204	-0.152	0.292	0.118
	Sig. (bilateral)	0.316	0.458	0.148	0.565
	N	26	26	26	26
MOTIVACIÓN	Coef. Corr.	-0.310	0.019	0.080	-0.085
	Sig. (bilateral)	0.124	0.928	0.697	0.681
	N	26	26	26	26
EMPATIA	Coef. Corr.	-0.222	-,459*	0.153	-0.248
	Sig. (bilateral)	0.277	0.018	0.456	0.222
	N	26	26	26	26
HABILIDADES SOCIALES	Coef. Corr.	,548**	0.244	,603**	,564**
	Sig. (bilateral)	0.004	0.230	0.001	0.003
	N	26	26	26	26

NOTA: Datos recolectados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Klarcorp 2022.

Interpretación: Se observa en la tabla 5, que la incidencia (coeficiente de correlación) presente en las dimensiones de las variables estudiadas, siendo la dimensión habilidades sociales con la dimensión dirección las que presentan una relación positiva alta (0.603), observando de manera general que hay incidencia, positiva y negativa, entre las dimensiones estudiadas.

Tabla 6

Prueba estadística para hallar la incidencia entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa.

	Rho Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	0.187
	Sig. (bilateral)	0.360
	N	26

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Klarcorp 2022

Interpretación: Se observa en la tabla 6, el valor del coeficiente de incidencia Rho de Spearman es de 0,187 siendo así una incidencia positiva media, donde el valor el p valor es mayor a 0,05 ($p < 0,05$). Obteniendo como resultado una correlación positiva baja. Según Ciudad (2018) señala que la inteligencia emocional mejora la escala del comportamiento de las personas en las organizaciones mejorando su capacidad de trabajo.

V. DISCUSIÓN

En función al primer objetivo específico, que fue analizar el nivel de inteligencia emocional de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022. En relación a inteligencia emocional, según Duque (2017) afirma que la inteligencia emocional personificada en las capacidades emocionales y sociales incide efectivamente sobre las competencias profesionales, hallando que atributos como la identificación de emociones, la labor en conjunto, el intercambio, el adiestramiento al beneficio son peculiaridades del sujeto que ayudan la creación de habilidades perjudicando el rendimiento laboral. Los enfoques teóricos demostraron que las emociones conforman un elemento clave para mejorar el rendimiento de los trabajadores, sin embargo, los hallazgos reflejaron que el 4% indicaron que el autoconocimiento emocional no afecta el desempeño de los trabajadores, de la misma manera el 73% indico que el cumplimiento de funciones se realiza de manera regular en conjunto a sus emociones, mientras que el 23% indicaron que la automotivación ayuda en su rendimiento.

Estos hallazgos nos muestran que la inteligencia emocional influye de manera positiva al desempeño de funciones en los trabajadores realizando algunas actividades para seguir mejorando sus habilidades sociales y su compromiso hacia la empresa.

El segundo objetivo específico fue evaluar la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022. En función a la gestión administrativa, según Muñoz y Gonzales (2019) en su estudio tuvo como objetivo entender cómo los procesos y procedimientos de la gestión administrativa, de una entidad educacional municipal de alta vulnerabilidad intervienen en el logro, académico de los estudiantes de la comuna de Ovalle. La muestra fue de tres escuelas de la comuna, que integraron parte del programa preparación a profesores y directivos. Según los resultados recabados de las encuestas, indicaron que autorizaron impulsar desemejantes gestiones como: automatización, dirección e involucramiento de todos los representantes de la Unidad Educativa. Los enfoques teóricos demostraron que la gestión administrativa es una pieza clave para incrementar el cumplimiento laboral, sin embargo, los hallazgos reflejaron que el 12% de trabajadores estuvieron en desacuerdo que la planeación mejoro su rendimiento laboral. El 27% indicaron que la organización de la empresa es

de manera regular, siendo el 62% de trabajadores que indicaron la empresa tiene una buena dirección mejorando su desempeño.

Estos hallazgos nos muestran que la gestión administrativa ayuda de manera positiva en ayudar a los trabajadores para poder realizar sus actividades de manera segura, considerando los incentivos económicos que permiten una mayor motivación en su rendimiento y logros laborales.

El tercer objetivo específico, fue medir la incidencia que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la gestión administrativa, el valor del coeficiente de incidencia Rho de Spearman es de 0,187 siendo así una incidencia positiva media, donde el valor el p valor es mayor a 0,05 ($p < 0,05$), según Pasmíño (2021) en su estudio, obtuvo un porcentaje de relación del 65.2%, concluyendo que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa. Del mismo modo, Biedma (2021) verifican una incidencia positiva no tan fuerte entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa planteando un esquema que revela la impresión de la sugerida inteligencia con respecto a las variables elegidas. Los enfoques teóricos demostraron que ambas variables tienen una incidencia 18.7% entre las dos variables, lo cual indica que estas tienen una relación positiva muy débil.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Con relación al objetivo específico 1, se observó que los niveles de inteligencia emocional fluctúan entre medio y alto, con porcentajes que sumados hacen un 96%, esto quiere decir que los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo afirman que tienen una capacidad emocional media alta. El motivo es que confían en sus propias decisiones, así mismo si aceptan las críticas cuya finalidad es la mejora en su desempeño. Esto quiere decir que los trabajadores de la empresa desempeñan sus labores sin ningún inconveniente teniendo un mejor desempeño en sus funciones.

6.2. Referente a los niveles de la inteligencia emocional se observó que la dimensión que obtuvo mejor calificación es la motivación alcanzando un nivel de inteligencia emocional buena con un valor de 81%, ya que los trabajadores tienen un compromiso e iniciativa al desarrollar sus actividades ya que la mayoría de estos siempre dan lo mejor de sí. Sin embargo, en la parte de habilidades sociales obtuvo un nivel medio bajo con un 61%, esto se debe a que los trabajadores tienen dificultad en conversar con personas que no comparten sus puntos de vista.

6.3 Con relación al objetivo específico 2, se observó que los niveles de la gestión administrativa oscilan entre regular y bueno, con un porcentaje sumado que hacen un 89%, esto quiere decir que los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo afirman que el nivel de gestión administrativa se encuentra entre regular y alta. Esto se debe a que elaboran un plan de trabajo estable en su área.

6.4 Referente los niveles de la gestión administrativa se observó que la dimensión que obtuvo una calificación buena es en la organización del personal con un valor de 76%, esto se da porque los trabajadores tienen confianza en las políticas de seguridad que les brinda la empresa teniendo una responsabilidad alta hacia sus trabajadores. Sin embargo, en la parte dirección obtuvo un puntaje medio bajo con un valor de 66% ya que los trabajadores creen que la empresa no se preocupan su desarrollo profesional.

6.5 Con relación al objetivo específico 3, Se observó el valor del coeficiente de incidencia Rho de Spearman teniendo un resultado de 0,187 siendo así una incidencia positiva media, donde el valor el p valor es mayor a 0,05 ($p < 0,05$).

Obteniendo como resultado una correlación positiva baja. Lo cual esto nos indica que existe una correlación positiva baja entre las variables.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda al Gerente General de la empresa Klarcorp SAC, dar charlas motivacionales para dar a conocer a cada uno de los trabajadores cuán importante son cada uno de ellos para la empresa, también el dar a conocer sobre sus preocupaciones, intereses y propósitos que tienen hacia la organización, además de ello evaluar continuamente el nivel de motivación interna para así de esa forma mejorar las condiciones de trabajo, por ejemplo, incluyendo una sala de relajación, también se puede invertir en la compra de herramientas que ayuden a mejorar las diversas funciones laborales.

7.2 Al Directorio de la empresa, se recomienda mejorar la inversión para que a través del área de recursos humanos se realicen actividades, charlas y se busquen diversos recursos o herramientas que ayuden a mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores donde desarrollen sus habilidades blandas como la comunicación, empatía, autoconocimiento, dado así este capital humano al desarrollar habilidades blandas permitirá lograr un equipo de trabajo óptimo en el desarrollo de sus funciones mejorando así el rendimiento laboral lo cual será beneficioso para la empresa.

7.3 Por otro lado, se recomienda al Jefe de Recursos Humanos mantener a los trabajadores actualizados e informados en cuanto al seguimiento de sus funciones de sus áreas de trabajo y a su vez evaluar cada cierto período su rendimiento individual, formulando estrategias respectivas para eliminar posibles problemas y alcanzar las metas en la gestión de la empresa con el propósito de mejorar, también incentivar a los empleados más rentables o aquellos que aporten ideas innovadoras para desarrollar los procesos internos de la empresa.

7.4 Por último, cabe destacar que las habilidades sociales juegan un rol muy importante a la hora de establecer vínculos sociales, es por ello se recomienda a los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC a desarrollar estas habilidades que apoyarán en sus comportamientos y actitudes que les permitirá construir buenas relaciones, encontrando sinergias y fortaleciendo vínculos personales basados en la confianza, el respeto, la comunicación, empatía, entre otras

destrezas necesarias para garantizar un buen ambiente de trabajo y desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alviárez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, vol. 15, 94-117. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R. & Espinoza, R. (2021). *Administrative management in procurement processes in a public sector entity*. Journal of Business and Entrepreneurial Studies, 5(3). [Consultation date May 13, 2022]. ISSN. Available at: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>
- Balon, R. (2017). *La inteligencia emocional y la calidad de la gestión administrativa de los recursos humanos en las I. E. del distrito 7 del cantón Machala*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems: 18-22.
- Bertrand, R. (2015). *¿Qué es la inteligencia emocional? Descubriendo la importancia de las emociones*. Obtenido de <https://www.psicologiymente.net/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Biedma, JM. (2021). *Emotional intelligence: influence on human resources management in organizations*. GEON Management Organizations and Business Magazine. Vol. 8, Núm. 1, e272. ISSN-e: 2346-3910. Recovered from: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/358/3582131008/html/index.html>
- Boloña, D. & Segura, T. (2017). *Influencia en el desarrollo de la inteligencia emocional en la calidad de la gestión administrativa en el directivo, docentes y estudiantes del séptimo año de la Escuela de Educación Básica Sixto Liborio Macías, zona 5, distrito 09D19, provincia del Guayas*,

Cantón Santa Lucía. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Editorial McGraw- Hill Interamericana.

Codina, A. (2006). *Introducción a la inteligencia emocional para el trabajo directivo*. La Habana. [fecha de Consulta 10 mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.inteligencia-emocional.org/informacion/>

Dale, E. (1996). *Writer on Management*, 79. New York Times. Tomado de nytimes.com

Duque, J., García, M. & Hurtado, A. (2017) *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con los empleados del nivel administrativo*. Estudios Gerenciales, 33(144), 250-260. [fecha de Consulta 10 mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>

Falconi, JF., Luna, KA., Sarmiento, WH. & Andrade, CF. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Visionario Digit, 3(2),155–69. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de https://redib.org/Record/oai_articulo3200979-gesti%C3%B3n-administrativa-estudio-desde-la-administraci%C3%B3n-de-los-procesos-en-una-empresa-de-motocicletas-y-ensamblajes

Fernández-Berrocal, P. & Extremera, N. (2002). *Adaptación del modelo de Salovey- Mayer*. En *Emotion and personality* 19.

García, M. & Giménez-Mas, S.I. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.

Generación Anáhuac (2020). *Inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/inteligencia-emocional-en-la-empresa>

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

- Goleman, D. (1998). *WORKING WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE*. Barcelona - España: Kairós. S.A. Recuperado de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (2002). *La inteligencia emocional en la empresa*. España: Vergara J. (2ª reimpresión: 40-60).
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Horngren, C. T. & Harrison, W. J. (1990). *Contabilidad*. México: Pearson.
- Martínez, C. P. (2020). *Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud*. Rev Espac. 41(1):6–12.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *The intelligence of emotional intelligence*, Psychology, 17 (4): 433-442.
- Mayer, J. D. (1999). *What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, p. 3-31. Nueva York: Basic Books.
- Mendoza Briones, A. A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Dominio las Ciencias. Aug;3(2):947–64.
- Muñoz, N. & Gonzales, A. (2019). *Reflection of administrative management to improve the academic results of the Commune of Ovalle*. Revista Scientific, 4(Ed. Esp.), 136-152, e-ISSN: 2542- 2987. Recovered from:

<https://doi.org/10.29394/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.8.136-152>

- Oriolo, E. & Cooper, R. (2001). *Model of IE*, en *Emotion* 15: 18-24.
- Pasmiño, J. (2021). *Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el Centro de Salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos*, 2021. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Ramírez, A. (2018). *Inteligencia emocional enfocada a la salud pública*. Obtenido de [https://www.academia.edu/39333178/Inteligencia Emocional enfocada a la Salud P%C3%BAblica](https://www.academia.edu/39333178/Inteligencia_Emocional_enfocada_a_la_Salud_P%C3%BAblica)
- Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Quito, Ecuador.
- Retama, D. & Anicasio, J. (2021). *The perception of Emotional Intelligence in initial teacher training in Costa Rica*. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XXII (45),37-56. [fecha de Consulta 13 de Mayo de 2022]. ISSN: 2215-2458. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66670035003>
- Rivas Gutiérrez, S. J. (2020). *IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO*. Iquitos – Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Roca, E. (2013). *Inteligencia emocional y conceptos afines: Autoestima sana y habilidades sociales*. Una visión actual, basada en la investigación. ACDE.
- Soria, S. (2020). *La gestión administrativa y su relación con la inteligencia emocional en un medio de comunicación estatal 2018-2019*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Balon (2017) en su estudio *La inteligencia emocional y la calidad de la gestión administrativa de los recursos humanos en las I. E. del distrito 7 del cantón Machala*
- Teruel, P., Salavera, C., Usán, P. & Antoñanzas, JL. (2019). *Emotional intelligence centred on oneself and others: Rotterdam Scale of Emotional Intelligence (REIS)*. *Univ Psychol*.18(4):1–12.

- Urbano, OA. (2016). *Habilidades sociales, inteligencia emocional y su influencia en la gestión institucional del Director en las instituciones educativas de Huarochirí* 2015. (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Velasquez Vela, E. M. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74385/Velasquez_VEM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Zegarra, A. (2020). *Inteligencia emocional y burnout académico en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima* 2019. (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Es la facultad de distinguir la particularidad de nuestros sentimientos, de los sentimientos de otros individuos, con el fin de estar motivados y llevar adecuadamente las relaciones interpersonales en nuestro entorno y consigo mismo (Goleman, 2010).	La inteligencia emocional será medida mediante un cuestionario propuesto por Daniel Goleman (2010) que contiene ciertas preguntas, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: Autoconocimiento emocional, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales.	Autoconocimiento emocional	✓ Conciencia emocional	Ordinal
				✓ Confianza en uno mismo	
				✓ Atención a las emociones	
			Autorregulación	✓ Control de las emociones	
				✓ Adaptabilidad	
				✓ Integridad	
			Motivación	✓ Compromiso	
				✓ Iniciativa	
			Empatía	✓ Comprensión a los demás	
				✓ Comunicación	
✓ Liderazgo					

Gestión administrativa	Es el arte de delinear y llevar acabo un conjunto de procedimientos con grupos y equipos de trabajo con el fin de concretar los objetivos de una organización (Chiavenato, 2009).	La gestión administrativa será medida mediante un cuestionario propuesto por Chiavenato (2009) que contiene ciertos ítems, con cinco escalas de valoración y que mide las dimensiones como: planear, organizar, dirigir y controlar.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a la información ✓ Planes de trabajo ✓ Metas ✓ Estrategias institucionales
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoridad ✓ Responsabilidad ✓ Cumplimiento de funciones ✓ Actividades
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación ✓ Motivación ✓ Facilitación de recursos
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de resultados ✓ Acciones correctivas ✓ Prevención

Ordinal

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el cuestionario.

Instrucciones: La información que nos proporcionas será solo del conocimiento de los investigadores por tanto analizan el nivel de Inteligencia Emocional de la empresa Klarcorp SAC Trujillo, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes. Por favor no deje preguntas sin responder. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros que consideres que es la respuesta.

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Valoración				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL						
1	Estoy pendiente de mis reacciones emocionales.					
2	Comprendo las causas de mis emociones.					
3	Tomo en cuenta mis sentimientos para orientar mi vida					
4	Siento confianza en mis propias decisiones.					
5	Cuando las personas hablan conmigo, tengo la costumbre de pensar en otras cosas.					
AUTORREGULACIÓN						
6	Consigo permanecer calmado cuando los otros se irritan.					
7	Soy realmente capaz de controlar mis propias emociones.					

8	Me es difícil aceptar una crítica.					
9	Me afecta mucho una reprobación por parte de mis jefes.					
10	Trato de hacer lo que pienso y digo.					
	MOTIVACIÓN					
11	Finalizo con las diversas actividades que inicio.					
12	Valoro y le doy el mejor sentido a mi trabajo.					
13	Para dar lo mejor de mí, me animo yo mismo.					
14	Doy lo mejor de mí para alcanzar los objetivos que me propongo.					
15	Prefiero un trabajo donde puedo desarrollar mi iniciativa.					
	EMPATÍA					
16	Cuando un amigo gana un premio me siento feliz por su logro.					
17	Me preocupo por un amigo, cuando está enfermo.					
	HABILIDADES SOCIALES					
18	Tengo dificultad para conversar con personas que no comparten mis mismos puntos de vista.					
19	Aunque esté triste, suelo tener una visión optimista.					



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el cuestionario.

Instrucciones: La información que nos proporcionas será solo del conocimiento de los investigadores por tanto evalúan la Gestión Administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes. Por favor no deje preguntas sin responder. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros que consideres que es la respuesta.

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Valoración				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	PLANEACIÓN					
1	La empresa Klarcorp SAC brinda información de sus objetivos a los trabajadores.					
2	Elaboran un plan de trabajo en tu área.					
3	Conozco las metas que pretende alcanzar la empresa Klarcorp SAC.					
4	Consideras que aportas con tu trabajo a los objetivos de la empresa.					
5	La empresa Klarcorp SAC desarrolla actividades para la mejora del clima organizacional.					
	ORGANIZACIÓN					
6	Considero que están claramente definido los niveles jerárquicos que existen en la empresa.					
7	Considero que están claramente definidos los cargos en la empresa.					
8	Creo que las políticas de seguridad de la empresa Klarcorp SAC me brindan confianza para realizar mis labores.					

9	Considero que las instalaciones de la empresa Klarcorp SAC son apropiadas para el desempeño de mis funciones.					
10	Las actividades que cumpla en el trabajo, van en función a mis habilidades y conocimientos.					
	DIRECCIÓN					
11	Percibo que se presentan problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.					
12	Mis jefes de área coordinan y dirigen las tareas una vez asignadas.					
13	Me encuentro altamente motivado para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas.					
14	Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido por los funcionarios de la empresa Klarcorp					
15	Me siento orgulloso por ser parte de la empresa Klarcorp SAC.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	Considero que la empresa Klarcorp SAC se preocupa por mi desarrollo profesional.					
	CONTROL					
18	Estoy de acuerdo con la evaluación por el desempeño laboral que viene realizando la empresa Klarcorp SAC.					
19	Se nos realiza de manera oportuna acciones correctivas ante posibles deficiencias que comprometan el buen funcionamiento de las actividades diarias.					
20	La empresa Klarcorp SAC nos realiza controles de prevención para la salud.					

Anexo 3: Validación de experto

TÍTULO DEL ESTUDIO: Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre en indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL	CONCIENCIA EMOCIONAL	1. Estoy pendiente de mis reacciones emocionales.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	X		X		X		X		
			2. Comprendo las causas de mis emociones.		X		X		X		X		
			3. Tomo en cuenta mis sentimientos para orientar mi vida.		X		X		X		X		
		CONFIANZA EN UNO MISMO	4. Siento confianza en mis propias decisiones.		X		X		X		X		
		ATENCIÓN A LAS EMOCIONES	5. Cuando las personas hablan conmigo, tengo la costumbre de pensar en otras cosas.		X		X		X		X		
	AUTORREGULACIÓN	CONTROL DE LAS EMOCIONES	6. Consigo permanecer calmado cuando los otros se irritan.		X		X		X		X		
			7. Soy realmente capaz de controlar mis propias emociones.		X		X		X		X		
			8. Me es difícil aceptar una crítica.		X		X		X		X		
		ADAPTABILIDAD	9. Me afecta mucho una reprobación por parte de mis jefes.		X		X		X		X		

	INTEGRIDAD	10. Trato de hacer lo que pienso y digo.							
MOTIVACIÓN	COMPROMISO	11. Finalizo con las diversas actividades que inicio.	X		X		X		X
		12. Valoro y le doy el mejor sentido a mi trabajo.	X		X		X		X
	INICIATIVA	13. Para dar lo mejor de mí, me animo yo mismo.	X		X		X		X
		14. Doy lo mejor de mí para alcanzar los objetivos que me propongo.	X		X		X		X
		15. Prefiero un trabajo donde puedo desarrollar mi iniciativa.	X		X		X		X
EMPATÍA	COMPRENSIÓN A LOS DEMÁS	16. Cuando un amigo gana un premio me siento feliz por su logro.	X		X		X		X
		17. Me preocupo por un amigo, cuando está enfermo.	X		X		X		X
HABILIDADES SOCIALES	COMUNICACIÓN	18. Tengo dificultad para conversar con personas que no comparten mis mismos puntos de vista.	X		X		X		X
	LIDERAZGO	19. Aunque esté triste, suelo tener una visión optimista.	X		X		X		X

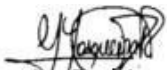
ALFA=

0,734

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre en indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. La empresa Klarcorp SAC brinda información de sus objetivos a los trabajadores.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre										
		PLANES DE TRABAJO	2. Elaboran un plan de trabajo en tu área.		X		X		X		X			
		METAS	3. Conozco las metas que pretende alcanzar la empresa Klarcorp SAC.		X		X		X		X			
			4. Consideras que aportas con tu trabajo a los objetivos de la empresa.		X		X		X		X			
	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	5. La empresa Klarcorp SAC desarrolla actividades para la mejora del clima organizacional.	X			X		X		X				
	ORGANIZACIÓN	AUTORIDAD	6. Considero que están claramente definido los niveles jerárquicos que existen en la empresa.											
			7. Considero que están claramente definidos los cargos en la empresa.		X		X		X		X			
		RESPONSABILIDAD	8. Creo que las políticas de seguridad de la empresa Klarcorp SAC me brindan confianza para realizar mis labores.		X		X		X		X			
		CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	9. Considero que las instalaciones de la empresa Klarcorp SAC son apropiadas para el desempeño de mis funciones.		X		X		X		X			
		ACTIVIDADES	10. Las actividades que cumplo en el trabajo, van en función a mis habilidades y conocimientos.		X		X		X		X			

DIRECCION	ORIENTACIÓN	11. Percibo que se presentan problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X					
		12. Mis jefes de área coordinan y dirigen las tareas una vez asignadas.	X		X		X		X					
	MOTIVACIÓN	13. Me encuentro altamente motivado para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas.	X		X		X		X					
		14. Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido por los funcionarios de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X					
		15. Me siento orgulloso por ser parte de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X					
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		X					
	FACILITACIÓN DE RECURSOS	17. Considero que la empresa Klarcorp SAC se preocupa por mi desarrollo profesional.	X		X		X		X					
	CONTROL	EVALUACION DE RESULTADOS	18. Estoy de acuerdo con la evaluación por el desempeño laboral que viene realizando la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X				
		ACCIONES CORRECTIVAS	19. Se nos realiza de manera oportuna acciones correctivas ante posibles deficiencias que comprometan el buen funcionamiento de las actividades diarias.	X		X		X		X				
		PREVENCIÓN	20. La empresa Klarcorp SAC nos realiza controles de prevencion para la salud.	X		X		X		X				

ALFA=0,918


 Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella B.
 DNI 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC.

OBJETIVO: Medir la relación que existe entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA

DNI 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre en indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL	CONCIENCIA EMOCIONAL	1. Estoy pendiente de mis reacciones emocionales.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	X		X		X		X		
			2. Comprendo las causas de mis emociones.		X		X		X		X		
			3. Tomo en cuenta mis sentimientos para orientar mi vida.		X		X		X		X		
		CONFIANZA EN UNO MISMO	4. Siento confianza en mis propias decisiones.		X		X		X		X		
		ATENCIÓN A LAS EMOCIONES	5. Cuando las personas hablan conmigo, tengo la costumbre de pensar en otras cosas.		X		X		X		X		
	AUTORREGULACIÓN	CONTROL DE LAS EMOCIONES	6. Consigo permanecer calmado cuando los otros se irritan.		X		X		X		X		
			7. Soy realmente capaz de controlar mis propias emociones.		X		X		X		X		
			8. Me es difícil aceptar una crítica.		X		X		X		X		
		ADAPTABILIDAD	9. Me afecta mucho una reprobación por parte de mis jefes.		X		X		X		X		

	INTEGRIDAD	10. Trato de hacer lo que pienso y digo.	X		X		X		X			
MOTIVACIÓN	COMPROMISO	11. Finalizo con las diversas actividades que inicio.	X		X		X		X			
		12. Valoro y le doy el mejor sentido a mi trabajo.	X		X		X		X			
	INICIATIVA	13. Para dar lo mejor de mí, me animo yo mismo.	X		X		X		X			
		14. Doy lo mejor de mí para alcanzar los objetivos que me propongo.	X		X		X		X			
		15. Prefiero un trabajo donde puedo desarrollar mi iniciativa.	X		X		X		X			
EMPATÍA	COMPREENSIÓN A LOS DEMÁS	16. Cuando un amigo gana un premio me siento feliz por su logro.	X		X		X		X			
		17. Me preocupo por un amigo, cuando está enfermo.	X		X		X		X			
HABILIDADES SOCIALES	COMUNICACIÓN	18. Tengo dificultad para conversar con personas que no comparten mis mismos puntos de vista.	X		X		X		X			
	LIDERAZGO	19. Aunque esté triste, suelo tener una visión optimista.	X		X		X		X			

ALFA=

0,734

FIRMA, APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO

DNI N°:18070929

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre en indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. La empresa Klarcorp SAC brinda información de sus objetivos a los trabajadores.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	X		X		X		X		
		PLANES DE TRABAJO	2. Elaboran un plan de trabajo en tu área.		X		X		X		X		
		METAS	3. Conozco las metas que pretende alcanzar la empresa Klarcorp SAC.		X		X		X		X		
			4. Consideras que aportas con tu trabajo a los objetivos de la empresa.		X		X		X		X		
		ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	5. La empresa Klarcorp SAC desarrolla actividades para la mejora del clima organizacional.		X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	AUTORIDAD	6. Considero que están claramente definido los niveles jerárquicos que existen en la empresa.		X		X		X		X		
			7. Considero que están claramente definidos los cargos en la empresa.		X		X		X		X		
		RESPONSABILIDAD	8. Creo que las políticas de seguridad de la empresa Klarcorp SAC me brindan confianza para realizar mis labores.		X		X		X		X		
		CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	9. Considero que las instalaciones de la empresa Klarcorp SAC son apropiadas para el desempeño de mis funciones.		X		X		X		X		
		ACTIVIDADES	10. Las actividades que cumpla en el trabajo, van en función a mis habilidades y conocimientos.		X		X		X		X		

DIRECCION	ORIENTACIÓN	11. Percibo que se presentan problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X					
		12. Mis jefes de área coordinan y dirigen las tareas una vez asignadas.	X		X		X		X					
	MOTIVACIÓN	13. Me encuentro altamente motivado para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas.	X		X		X		X					
		14. Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido por los funcionarios de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X					
		15. Me siento orgulloso por ser parte de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X					
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		X					
	FACILITACIÓN DE RECURSOS	17. Considero que la empresa Klarcorp SAC se preocupa por mi desarrollo profesional.	X		X		X		X					
	CONTROL	EVALUACION DE RESULTADOS	18. Estoy de acuerdo con la evaluación por el desempeño laboral que viene realizando la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X				
		ACCIONES CORRECTIVAS	19. Se nos realiza de manera oportuna acciones correctivas ante posibles deficiencias que comprometan el buen funcionamiento de las actividades diarias.	X		X		X		X				
		PREVENCIÓN	20. La empresa Klarcorp SAC nos realiza controles de prevencion para la salud.	X		X		X		X				



ALFA=0,918

MG. CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC.

OBJETIVO: Medir la relación que existe entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE CONSISTENCIA: Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022

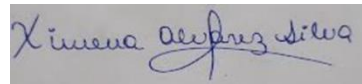
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre en indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL	CONCIENCIA EMOCIONAL	1. Estoy pendiente de mis reacciones emocionales.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	X		X		X		X		
			2. Comprendo las causas de mis emociones.		X		X		X		X		
			3. Tomo en cuenta mis sentimientos para orientar mi vida.		X		X		X		X		
		CONFIANZA EN UNO MISMO	4. Siento confianza en mis propias decisiones.		X		X		X		X		
		ATENCIÓN A LAS EMOCIONES	5. Cuando las personas hablan conmigo, tengo la costumbre de pensar en otras cosas.		X		X		X		X		
	AUTORREGULACIÓN	CONTROL DE LAS EMOCIONES	6. Consigo permanecer calmado cuando los otros se irritan.		X		X		X		X		
			7. Soy realmente capaz de controlar mis propias emociones.		X		X		X		X		
			8. Me es difícil aceptar una crítica.		X		X		X		X		
		ADAPTABILIDAD	9. Me afecta mucho una reprobación por parte de mis jefes.		X		X		X		X		

	INTEGRIDAD	10. Trato de hacer lo que pienso y digo.	X		X		X		X			
MOTIVACIÓN	COMPROMISO	11. Finalizo con las diversas actividades que inicio.	X		X		X		X			
		12. Valoro y le doy el mejor sentido a mi trabajo.	X		X		X		X			
	INICIATIVA	13. Para dar lo mejor de mí, me animo yo mismo.	X		X		X		X			
		14. Doy lo mejor de mí para alcanzar los objetivos que me propongo.	X		X		X		X			
		15. Prefiero un trabajo donde puedo desarrollar mi iniciativa.	X		X		X		X			
EMPATÍA	COMPREENSIÓN A LOS DEMÁS	16. Cuando un amigo gana un premio me siento feliz por su logro.	X		X		X		X			
		17. Me preocupo por un amigo, cuando está enfermo.	X		X		X		X			
HABILIDADES SOCIALES	COMUNICACIÓN	18. Tengo dificultad para conversar con personas que no comparten mis mismos puntos de vista.	X		X		X		X			
	LIDERAZGO	19. Aunque esté triste, suelo tener una visión optimista.	X		X		X		X			

ALFA=

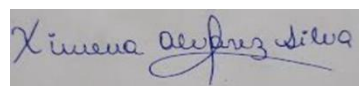
0,734



DRA.ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI 18199843

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. La empresa Klarcorp SAC brinda información de sus objetivos a los trabajadores.	1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	X		X		X		X		
		PLANES DE TRABAJO	2. Elaboran un plan de trabajo en tu área.		X		X		X		X		
		METAS	3. Conozco las metas que pretende alcanzar la empresa Klarcorp SAC.		X		X		X		X		
			4. Consideras que aportas con tu trabajo a los objetivos de la empresa.		X		X		X		X		
		ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	5. La empresa Klarcorp SAC desarrolla actividades para la mejora del clima organizacional.		X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	AUTORIDAD	6. Considero que están claramente definido los niveles jerárquicos que existen en la empresa.		X		X		X		X		
			7. Considero que están claramente definidos los cargos en la empresa.		X		X		X		X		
		RESPONSABILIDAD	8. Creo que las políticas de seguridad de la empresa Klarcorp SAC me brindan confianza para realizar mis labores.		X		X		X		X		
		CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	9. Considero que las instalaciones de la empresa Klarcorp SAC son apropiadas para el desempeño de mis funciones.		X		X		X		X		
		ACTIVIDADES	10. Las actividades que cumpla en el trabajo, van en función a mis habilidades y conocimientos.		X		X		X		X		

	DIRECCION	ORIENTACIÓN	11. Percibo que se presentan problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X		
			12. Mis jefes de área coordinan y dirigen las tareas una vez asignadas.	X		X		X		X		
		MOTIVACIÓN	13. Me encuentro altamente motivado para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas.	X		X		X		X		
			14. Considero que mi trabajo está suficientemente reconocido por los funcionarios de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X		
			15. Me siento orgulloso por ser parte de la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X		
			16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		X		
		FACILITACIÓN DE RECURSOS	17. Considero que la empresa Klarcorp SAC se preocupa por mi desarrollo profesional.	X		X		X		X		
	CONTROL	EVALUACION DE RESULTADOS	18. Estoy de acuerdo con la evaluación por el desempeño laboral que viene realizando la empresa Klarcorp SAC.	X		X		X		X		
		ACCIONES CORRECTIVAS	19. Se nos realiza de manera oportuna acciones correctivas ante posibles deficiencias que comprometan el buen funcionamiento de las actividades diarias.	X		X		X		X		
		PREVENCIÓN	20. La empresa Klarcorp SAC nos realiza controles de prevencion para la salud.	X		X		X		X		



ALFA=0,918

DRA.ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC.

OBJETIVO: Medir la relación que existe entre la inteligencia emocional y la gestión administrativa.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :


DRA.ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 4: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.	¿Cuál es la incidencia de la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022?	Determinar la incidencia que existe entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022	Existe una incidencia directa entre la inteligencia emocional con la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.	Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Confianza en uno mismo • Atención a las emociones • Control de las emociones • Adaptabilidad • Integridad • Compromiso • Iniciativa • Comprensión a los demás • Comunicación • Liderazgo 	Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: Descriptivo correlacional De corte: Transversal Población: 26 trabajadores de la empresa klarcorp
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE 2		
<ul style="list-style-type: none"> • Malas toma de decisiones. • Baja productividad al momento de desempeñar sus labores empresariales. • Conflictos y deficiente comunicación entre los trabajadores y altos mandos. • A los empleados les costará trabajo expresar sus emociones lo que se verá repercutido en su rendimiento laboral. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022 2. Evaluar la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022 3. Medir la incidencia que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • NO CONSIGNAR 	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información • Planes de trabajo • Metas • Estrategias institucionales • Autoridad • Responsabilidad • Cumplimiento de funciones • Actividades • Orientación • Motivación • Facilitación de recursos • Evaluación de resultados • Acciones correctivas • Prevención 	Muestra: Debido a que la población es pequeña se trabajará con todos los trabajadores de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022 Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario	

Anexo 5: Carta de Autorización


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC: 20605270183
KLARCOR S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
KATUSKA JILIANA RUIZ AGUIRRE	46233045

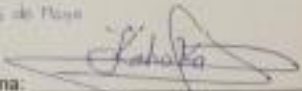
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹, autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa KLARCOR S.A.C Trujillo 2022*	
Nombre del Programa Académico:	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Andrés Remy Cruzada Donato Florencia Victoria Zumbardo Guzmán	4466290 76537930

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 05 de Mayo


 Firma: _____
 (Titular o Representante legal de la Institución)

¹ Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo en caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, se le deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Klarcorp SAC Trujillo 2022.", cuyos autores son CRUZADO DONATO NILTON RONNY, ZAVALETA GUZMAN FIORELLA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 15- 12-2022 17:46:12

Código documento Trilce: TRI - 0489909