



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área
de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ramos Adrianzén, Jassell Arlynn (ORCID: [0000-0003-4915-5292](https://orcid.org/0000-0003-4915-5292))

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: [0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por darme vida, salud, sabiduría, por guiarme siempre y acompañarme en cada instante de mi vida.

A mi esposo Darío por brindarme su apoyo incondicional siempre y a mi hija Ivana por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superar todo lo que me he propuesto y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor juntos en familia.

AGRADECIMIENTO

En todo momento a mi esposo por ser mi apoyo permanente, a mi docente que impartió sus conocimientos para mejorar día a día, además a todas aquellas personas que hicieron posible que este estudio pueda lograrse.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población Muestra y Muestreo	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra	13
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4.1. Técnicas	14
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos Éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Resultados del cuestionario	17
4.2. Resultados de la guía de entrevista.	27
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 01	Dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional	18
Tabla 02	Correlación entre la dimensión intrapersonal y la competitividad	19
Tabla 03	Dimensión interpersonal de la inteligencia emocional.....	20
Tabla 04	Correlación entre la dimensión interpersonal y la competitividad	20
Tabla 05	Dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional	21
Tabla 06	Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la competitividad	22
Tabla 07	Manejo de estrés de la inteligencia emocional	22
Tabla 08	Correlación entre la dimensión manejo de estrés y competitividad	23
Tabla 09	Dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional	24
Tabla 10	Correlación entre la dimensión estado de ánimo y competitividad	24
Tabla 11	Situación actual de la competitividad	25
Tabla 12	Correlación entre inteligencia emocional y competitividad	26

RESUMEN

La presente tesis estuvo enfocada en determinar la relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C Piura 2019. Así mismo hace énfasis en la necesidad de contar con estrategias que permitan contribuir a mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura. Metodológicamente, es una investigación aplicada de tipo correlacional, de diseño no experimental descriptivo propositivo, donde se aplicaron las técnicas de la encuesta, entrevista y la observación, los resultados obtenidos han permitido realizar un diagnóstico situacional con referencia a la inteligencia emocional y competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura., los resultados que nos permite determinar que existe relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores de la empresa.

Palabras claves: Intrapersonal, Interpersonal. Adaptabilidad, Manejo de estrés, Estado de ánimo.

ABSTRACT

This thesis was focused on determining the relationship between emotional intelligence and the competitiveness of workers in the sales area of the Inter-American Company Norte SAC Piura 2019. It also emphasizes the need for strategies that contribute to improving intelligence relationship of the collaborators of the company Interamericana Norte SAC Piura. Methodologically, it is an applied research of a correlational type, of a non-experimental, descriptive, and propositive design, where the techniques of the survey, interview and observation were applied, the results obtained have made it possible to carry out a situational diagnosis with reference to the emotional intelligence and competitiveness of the workers in the sales area of the company Interamericana Norte SAC Piura., The results that allow us to determine that there is a relationship between emotional intelligence and the competitiveness of the company's workers.

Keywords: Intrapersonal, Interpersonal. Adaptability, Stress management, Mood

I. INTRODUCCIÓN

Con el presente estudio se pretende analizar las variables Inteligencia emocional y competitividad, empezaremos diciendo que, al hablar de inteligencia emocional, nos estamos refiriendo a como las personas expresan sus sentimientos, como actúan, así como también como varía su conducta a través de sus estados emocionales, así como también el de los demás.

Cuando etiquetamos a una persona como “inteligente”, es por el hecho de que esta tiene cierta capacidad de resolución, capacidad intelectual, así como una variedad de conocimientos, con cierta disponibilidad de lograr el éxito; sin embargo, hemos de saber que existe una variante de la inteligencia que es conocida como “Inteligencia emocional” a la cual no se le da la debida importancia, siendo esta el principal elemento que da sentido a todos aquellos atributos mencionados anteriormente especialmente en lo que respecta a la actividad laboral o empresarial. Así mismo Couñago manifiesta que la inteligencia emocional en el mundo empresarial viene a ser la habilidad que poseen los seres humanos para manejar sus sentimientos y prestarle atención al de los demás, con la finalidad de mejorar el desempeño diario de la actividad profesional con relación a gestión, liderazgo, o toma de decisiones. (Couñago, 2020)

Actualmente si se quiere ser un buen candidato para acceder a un puesto de trabajo no solo basta cumplir con ciertos requisitos académicos, sino que hoy en día las organizaciones buscan personas que satisfagan una serie de competencias y habilidades siendo la inteligencia emocional una de las competencias más buscadas por los reclutadores. Así mismo podemos decir que la empatía, la resolución, la adaptabilidad o la simpatía, son habilidades propias del buen uso de la inteligencia emocional, siendo estas características de mayor demanda y exigencia al pretender acceder a un puesto de trabajo. (Calabrese y Grone, 2019)

En el plano nacional podemos decir que en el campo laboral, se pueden experimentar diferentes situaciones propias del desarrollo diario del trabajo y

dentro del cual se presentan ciertas exigencias con el propósito de alcanzar los objetivos y metas, y que a su vez llevan a las personas muchas veces a situaciones de estrés laboral, esto unido a factores externos relacionados con problemas familiares, el caos del tráfico, entre otros, y cuando no se está preparado para manejar estas situaciones, originan ciertas afectaciones relacionadas con la depresión, la ansiedad, así como enfermedades que afectan el metabolismo de las personas, enfermedades cardíacas que no solo afectan o deterioran la salud de las personas, sino también influyen negativamente en la productividad de la empresa. (Jerí, 2018)

Al referirnos al medio local, dentro de la empresa interamericana Norte S.A.C – Piura, se ha identificado que existe falta de competitividad por parte de los trabajadores del sector comercial de ventas, esta dificultad se ve reflejada de manera continua en los empleados de la organización, los cuales manifiestan las siguientes problemáticas: bajo nivel de conocimientos inculcados, poca iniciativa propia para desarrollar nuevos retos y deficiente nivel de producción en ventas consecutivamente identificado en los trabajadores.

La competitividad debe constituir uno de los pilares de la organización Interamericana Norte S.A.C., esto retribuirá a aumentar la participación de ventas en el sector automotriz, también aportará para lograr un mejor posicionamiento y generar mayor rentabilidad como compañía, lo cual nos permitirá ser más competitivos frente a los actuales y nuevos competidores. La finalidad de este presente trabajo de investigación es lograr que las jefaturas del área de ventas o el gerente de la empresa se preocupen por establecer nuevas estrategias que contribuyan a mejorar la competitividad de los colaboradores.

En tal sentido nuestro problema general de investigación quedó formulado de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019? Los problemas específicos son: PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?, PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal

de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?, PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?, PE4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?, PE. ¿Cuál es la relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?, OE6. ¿Cuál es la situación actual de la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?

La siguiente investigación se justifica porque su desarrollo permitirá aclarar un problema y proponer posibles soluciones al mismo, así mismo ayudará a entender la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la competitividad de los colaboradores de la empresa Interamericana Norte S.A.C, lo cual permitirá formular recomendaciones con la finalidad de contribuir a mejorar la orientación gerencial para aplicar estrategias que permitan desarrollar propuestas innovadoras para la mejora de competitividad a los trabajadores de Interamericana Norte SAC.

En tal sentido la hipótesis general de nuestra investigación es: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. Siendo las hipótesis específicas las siguientes: H1. Existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. H2. Existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. H3. Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y a competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. H4.

Existe una relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. H. Existe una relación significativa entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. H6. La situación actual de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019 es favorable.

Siendo nuestro Objetivo General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. Siendo los objetivos específicos: OE.1. Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. OE. 2. Establecer la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. OE. 3. Evaluar la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. OE. 4. Medir la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. OE. 5. Determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019. OE. 6. Determinar la situación actual de la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes o trabajos previos de la investigación son importantes porque nos va a permitir revisar datos que relacionen nuestra historia, en relación a bibliografía ya existente; esto nos permite tener una idea de cómo es que se realizaron o abordaron problemas relacionados con nuestras variables. Así tenemos en el plano internacional a Cobo (2016), en su investigación denominada *La correlación entre el desarrollo emocional y el alto desempeño en cargos directivos en la empresa Diners Club del Ecuador en el área de negocios*, el objetivo de este estudio es conocer sus mismas emociones para así identificar las habilidades de su equipo, el cual constituye un pilar que puede ayudar a dar credibilidad, un buen liderazgo en la cual puede conceder licencia de aceptación en grupo para poder operar beneplácitos corporativos, que relacionados pueden dar rendimientos favorables y podrán convertirse en ventajas favorables para poder competir frente a ejecutivos sin estas habilidades bien consolidadas.

Seguidamente Aguilar y Vélez (2017) en su investigación denominada *Inteligencia emocional en la dirección de microempresas*, en la cual nos manifiestan que fortalecer las habilidades de inteligencia emocional incrementa la efectividad del liderazgo, ya que le proporciona a los microempresarios herramientas para sintonizar emocionalmente con sus colaboradores y reconocer las emociones que subyacen a su nivel de madurez y motivación, lo que le permitirá ajustar mejor su estilo de liderazgo acorde a cada situación.

Para Villa (2015), en su artículo denominado *La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones Centro de Investigación y Competitividad Empresarial*, en el cual nos dice que una de las herramientas que nos permite hacer frente a ciertas situaciones en beneficio de la empresa, es la intuición, la misma que nos permite ser innovadores y afrontar con éxito situaciones difíciles dándonos la oportunidad de poder encontrar diversas maneras para mejorar.

Según Aguilar (2015) en su tesis denominada *La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia*, en la cual concluye que el

desempeño laboral tiene un mecanismo de vital importancia como lo es la inteligencia emocional, y es medible a través del coeficiente intelectual es por ello que al momento de seleccionar al personal para altos cargos se le debe dar prioridad a las habilidades emocionales y la capacidad que pueda tener el colaborador con la finalidad de poder controlarlas mejor en el entorno en el cual nos encontramos que cada día se encuentra en constante cambio.

En el contexto nacional Bueno (2018), en su trabajo titulado *Inteligencia emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna 2017*, en la cual establece como prioridad diagnosticar la relación que existe entre los diligentes del Banco, en el siguiente trabajo se utilizó el muestreo no probabilístico, la cual comprende el análisis de 40 asalariados. La investigación es Descriptiva – Relacional de diseño No experimental. El ámbito utilizado es provincial con técnica en la utilización de información de la encuesta como cuestionario.

Seguidamente Álvarez (2017) en su proyecto denominado *La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio Gamarra La victoria 2017*, Perú en el cual buscó interpretar la correlación actual referente a la gestión empresarial con la competitividad de ventas en Gamarra, en la actualidad varias empresas presentan deficiencia en su gestión comercial, se debe a que no ejecutan una oportuna gestión empresarial dentro su misma organización, la mayoría se basan en la experiencia del tiempo, que puede vincularse de forma negativa en la competencia del área comercial de ventas.

Según Castillo (2016), en su investigación titulada *Evaluación y propuesta para mejorar la competitividad de la empresa auto Motors import en la ciudad de Trujillo año 2015 - UPAO*, el estudio permitió identificar el grado de eficiencia que desarrolla la organización es relativamente deficiente, identificando de manera primordial la deficiencia lo cual constituye un peligro a la función que desempeña el gerente de la compañía, el cual demuestra que no tiene responsabilidad alguna por mejorar el desarrollo de la organización, la

competencia ha incrementado alrededor brindando los mismo y/o similares servicios a precios competitivos.

Según Vásquez (2019), tesis denominada *Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro grifos y estaciones de servicios del distrito de Sullana año 2018*, en la cual el autor manifiesta que la competitividad dentro de las Mypes aún se ha logrado desarrollar de manera correcta debido a que no aplican estrategias de competitividad, parte de ella incluye atender a los clientes en el tiempo oportuno y brindar alternativas de solución en el momento requerido.

En lo que respecta al plano regional, tenemos a Guarnizo (2018), en su trabajo de investigación titulado *Inteligencia emocional y rendimiento académico en el área de Ciencia tecnología y ambiente de los estudiantes de primer año de la I.E. “Señor Cautivo” Ayabaca – Piura 2018*, quien concluye que, del resultado de la evaluación a los estudiantes, se identificó un deficiente nivel de inteligencia emocional con relación a las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, como producto de la poca capacidad para interrelacionarse.

Seguidamente Elera (2016), en su trabajo denominado *Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura 2016*, del análisis realizado se pudo apreciar que en su mayoría los trabajadores actúan de manera consciente ante las distintas disposiciones que se puedan enfrentar, así mismo se ha de tener en cuenta un cierto grupo de trabajadores que se encuentran insatisfechos, debido a su bajo nivel de autoconciencia.

Por último, tenemos a De Dios (2016), en su proyecto de investigación, *Lineamientos estratégicos para orientar la Competitividad Empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L., Año 2016* quien concluye que el plan estratégico, el análisis y la competitividad tanto interna como externa muestran que hay factores que no guardan relación debido a que no se ha logrado establecer una adecuada misión, visión, valores a la vez esto va en caminado con los objetivos trazados

de la organización. Falta mucha adquisición en tecnología, prestaciones y servicio de atención hacia los consumidores.

Dentro de las teorías relacionadas al tema, podemos decir que elaborar de forma correcta el marco teórico nos va a permitir realizar de manera adecuada la investigación, siendo su objetivo proporcionar los conocimientos y conceptos previos que nos permitan hacer frente al problema.

Es en tal sentido empezaremos definiendo a nuestra variable Inteligencia emocional; término utilizado a partir del año 1990 el cual está referido a la habilidad de los seres humanos para reconocer, comprender las emociones propias, y las del resto de personas a su alrededor. Esto permite manejar de mejor manera las relaciones interpersonales, como también la consecución de objetivos y metas, solución de problemas y manejo del estrés. En pocas palabras, tener inteligencia emocional es estar sintonizado con nuestras propias emociones y el impacto que estas tienen en nosotros y quienes nos rodean. (Muñoz, 2019)

Dentro de los antecedentes la Inteligencia emocional podemos citar Gardner citado por Pérez (2019) quien nos dice que la capacidad de resolver problemas está relacionada con la inteligencia emocional, para lo cual Gardner considero ocho criterios que permiten determinar a la inteligencia emocional estos son, el aislamiento por daño cerebral; la existencia de individuos con características únicas, cambios a través del tiempo, labores experimentales psicológicas; soporte desde descubrimientos psicométricos y la susceptibilidad de codificación dentro de un sistema de símbolos.

La teoría de acuerdo a Gardner es la de mayor influencia dentro de la educación de los últimos tiempos, refiriéndose a las inteligencias múltiples, esto ha permitido cambiar en su mayoría a los principios psicológicos, y ha permitido fundamentar y dar paso a nuevas teorías relacionadas con la inteligencia emocional (Nadal, 2015)

Según Goleman citado por Carrasco (2017) indica que la inteligencia emocional es determinante para hallar el coeficiente intelectual; es por ello que las personas con habilidades emocionales desarrolladas, suelen sentirse más satisfechos, ser efectivos en su vida y de poder dominar ciertos hábitos mentales que permitan sacar ventaja de su productividad, aquellas personas que no pueden ordenar su vida emocional, presentan ciertos conflictos en su interior, afectando su capacidad de concentración en su actividades diarias, y les impide pensar con claridad.

Dimensiones de Inteligencia Emocional, dimensión Intrapersonal se encuentra constituida por varios factores principalmente por la Comprensión Emocional: se relaciona con la aptitud que permite identificar y aceptar sus propias emociones, diferenciarlas e interpretarlas. La Asertividad: significa manifestar nuestros sentimientos y manera de pensar hacer daño a los demás. El Auto concepto: representa el aceptarse y quererse como uno realmente es, lo cual implica conocerse de manera adentrada e identificar nuestras fortalezas, debilidades, posibilidades y limitaciones, La Autorrealización: consiste en lograr lo que uno se plantea y poder disfrutarlo, pese a las objeciones que se presente. La Independencia: representa la habilidad de elegir nuestras propias decisiones ante cualquier circunstancia.

Gardner citado por Rivera (2017), indica que el factor intrapersonal nos permite poder comprenderse uno mismo, lo cual abarca identificar nuestra parte emocional y nuestros propios sentimientos y emociones, de esa manera lograremos tener control óptimo de nuestro propio comportamiento. Dimensión Interpersonal integrada por la Empatía (EM): constituye el poder que engloba, el estado de ánimo y las emociones del otro ser humano, las Relaciones interpersonales (RI): significa tener buenas conexiones sociales, Responsabilidad social (RS): constituye la predisposición de colaborar y responsabilizarse con la población que los rodea.

Gardner citado por Rivera (2017), determina referente a la inteligencia interpersonal como el poder de percibir las emociones del resto de personas, como motivación y temperamentos de cada individuo. Dimensión de la

Adaptabilidad, significa adaptarse de buena manera dentro del ámbito de trabajo, enfrentarlo de manera efectiva. El Solucionar Problemas: constituye demostrar una buena aptitud para saber reconocer los problemas y brindar soluciones de manera inmediata. Prueba de realidad: es la capacidad de distinguir lo objetivo de lo subjetivo, lo cual significa ser realistas y buscar soluciones con fundamento, referente a Flexibilidad: significa lograr adaptarse a los distintos comportamientos y emociones de acuerdo a las diferentes situaciones que se presenten en cada momento.

Dimensión de Manejo del estrés, constituida por la Tolerancia al estrés: destreza que permite sobrellevar las distintas realidades que se presenten, permite sobrellevar las emociones fuertes sin sentirse derrotado, ayuda a tener el Control de los impulsos: significa lograr tolerar los impulsos. Goleman citado por Carrasco (2017) indica referente al manejo de estrés se vincula con la capacidad que presentan las personas de controlar y reducir la tensión que ocurre cuando se interactúa con situaciones estresantes o estresores. El manejo del estrés incluye que las personas tengan la habilidad de lograr llevar el control de sus emociones,.

Dimensión de Estado de Ánimo, en relación con la Felicidad es sentirse satisfecho y agradecido por todo lo que recibimos en nuestro día a día, comprende también lo que hemos conseguido hasta la actualidad. El Optimismo, se considera la habilidad para ayudar a afrontar de manera positiva los retos y circunstancias adversas que nos presenta la vida. Significa que el ser humano feliz no se compara con el resto a su alrededor más bien se enfoca en mantener constantemente pensamientos positivos (citado por Ugarriza 2001). Goleman citado por Carrasco (2017), manifiesta que el estado de ánimo es la amplitud de ser asequible a situaciones diversas emocionales que se nos presenten ya sean positivas y negativas, también implica el orden afectivo de las mismas emociones y las de los demás.

Seguidamente nos toca hablar de nuestra segunda variable relacionada con la competitividad, la cual se basa en la utilidad que las organizaciones puedan originar. El valor significa lo que los usuarios están dispuestos a comprar a un precio fijado e influyen varios factores: evalúan la calidad del producto que

adquieren y a la vez la atención que se brinda y los precios deben ser más accesibles que la competencia. (Escalona, 2018)

Según Bitell, y Ramsey citado por Vera (2018) "El afán de competir entre empresas muchas veces es tomado como rivalidad entre las organizaciones sociales, la cual se puede aumentar o ser orientada para ayudar a la consecución de objetivos y metas". Así mismo, "La competitividad no es simplemente producir de manera eficiente, sino también está ligada a que esta eficiencia sea sustentable en el tiempo, desarrollando aspectos que van más allá de la eficiencia con la entrada a nuevos mercados y canales de distribución.

Basándonos en la teoría planteada por Bunk, citado por Vera, (2018) quien clasifica a las competencias laborales en las siguientes dimensiones: Dimensión de Competencia técnica: Se encuentra orientada al dominio y los conocimientos que tiene el colaborador de sus tareas y obligaciones que desarrollo dentro de su centro de trabajo. Dimensión de Competencia metodológica: Es la capacidad de reacción que tiene el trabajador para el desarrollo adecuado de sus tareas encomendadas buscando siempre soluciones a las diferentes situaciones que se le puedan presentar esto con la ayuda de la experiencia que haya podido adquirir de situaciones similares. Dimensión de Competencia social: Vienen a ser las muestras de solidaridad y colaboración para con sus semejantes siendo siempre positivo en situaciones adversas y logrando una adecuada comunicación interpersonal. Dimensión de Competencia participativa: Viene a ser la capacidad que tiene el trabajador para poder manejar ciertas situaciones donde tenga que dirigir y organizar, mostrando disposición para asumir nuevos retos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación (enumerar números arábicos)

El trabajo de investigación se considera descriptivo correlacional aplicada puesto que se pretende describir en términos correlacionales la interacción de las variables, en un tiempo determinado, el objetivo es mostrar la relación entre las variables (Hernández *et al.* 2014)

Según Hernández *et al.* 2014, los estudios correlacionales se encargan de medir la relación de dos o más variables, se busca medir la relación entre las variables en función a como se presenta el contexto de la realidad problemática. La correlación determina la asociación entre ambas variables, donde se determina que si existe el cambio de una variable está interviene directamente en la otra variable de estudio.

Arias (2012) manifiesta que la investigación descriptiva es la que se encarga de describir ciertas situaciones que se presentan en un determinado contexto de la realidad problemática, este tipo de investigación, aumenta las características de las variables; es así que la presente investigación se considera de tipo no experimental, porque no se manipularan las variables de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Capacidad para lograr identificar los propios sentimientos y los de los demás, reconocida también como la habilidad de incentivarnos a manejar adecuadamente nuestras propias emociones.

Variable dependiente: Competitividad

Según Porter citado por Riquelme (2016) manifiesta que “competitividad significa productividad de bienes y servicios de alta calidad y a bajo precio para

diferenciarse de la competencia nacional e internacional, lo que se interpreta en crecientes ventajas para la población en general al mantener o incrementar los ingresos.”

De acuerdo al Foro Económico Mundial citado por Can (2016) la competitividad se define como el grupo de una organización que establece políticas y elementos que establecen medir el grado de producción de una nación. El nivel de rendimiento significa que se logra crear un nivel de prosperidad y productividad lo cual aporta a la mejora notable de una economía alcanzada.

3.3. Población Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por la totalidad de los Trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, que hacen un total de 200 empleados.

3.3.2. Criterios de selección

Inclusión: Como criterio de inclusión se consideró pertenecer al área de ventas de la empresa Interamericana S.A.C. Piura.

Exclusión: Dentro de los criterios de exclusión se consideró a aquellas personas que no aceptaron formar parte de la investigación y no firmaron el consentimiento informado.

3.3.3. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple en función al tamaño de la población. La muestra está conformada por los colaboradores del área de ventas de la empresa Interamericana S.A.C. Piura. El tamaño de la muestra fue calculado usando la fórmula para poblaciones finitas. Utilizando la fórmula obtenemos

que el número de trabajadores a aplicar la encuesta sería una muestra de 132 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

La encuesta. De acuerdo a Hernández (2014) indica que la encuesta es la técnica más usado para recoger o recolectar información o datos, conformado por un grupo selecto de interrogantes que miden más de una variable.

Se logró aplicar la encuesta, la cual constó de 30 preguntas, aplicada a los colaboradores de la organización, la encuesta se realizó vía correo y whatsapp debido a la situación que estamos viviendo a nivel mundial por la Pandemia se logró aplicar de esta manera con éxito.

La entrevista. Existe variedad de estilos y de formas, siendo las semi estructuradas y las no estructuradas las más utilizadas, Existiendo también una modalidad mixta (Blasco, 2008).

Se realizó la entrevista al jefe comercial a cargo del área de ventas de la empresa conformada por 22 preguntas, se realizó de manera telefónica debido a la situación que se está viviendo actualmente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

En el presente estudio se utilizaron los siguientes instrumentos:

Cuestionario. En este instrumento se utilizó la Escala de Inteligencia Emocional “Trait-Meta Mood Scale (TMMS – 26)”, el cual constó de 30 interrogantes, variando el puntaje de 1-5 puntos, con una escala de Likert.

La guía de entrevista. Este instrumento se aplicó al jefe comercial de ventas de la organización y constó de 22 preguntas las cuales se relacionaron con las dos variables de la investigación.

De otra parte, el proceso de validación de los instrumentos, según Hernández (2014) consiste en hacer una comparación con algún otro instrumento externo relacionado al tema y que permita medir lo mismo, para el siguiente estudio se recurrió a la validez por juicio de expertos de acuerdo a la línea de investigación el Dr. Freddy Castillo Palacios, José Lazo Sánchez y Carlo Angulo Corcuera, adjuntando en anexos las validaciones correspondientes.

Finalmente cabe mencionar que existen varios métodos para definir el nivel de confiabilidad de las herramientas que han sido utilizadas, sin embargo, en la presente investigación se creyó conveniente utilizar el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue igual a 0.863 para la variable 1 y 0.916 para la variable 2, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa Interamericana S.A.C. Piura.

3.5. Procedimientos

Para la recaudación de información se aplicó una encuesta de tipo cerrada a los colaboradores de la empresa, a quienes por motivos del momento de pandemia que nos encontramos atravesando se les envió por correo y WhatsApp pidiéndoles en el mismo que lean con detenimiento las preguntas y respondan con total veracidad; del mismo modo se realizó una entrevista dirigida al jefe comercial del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C; la cual fue aplicada telefónicamente en donde se obtuvo información relevante para nuestra investigación. Esta información fue procesada, tabulada y analizada, seguidamente se procedió a determinar los coeficientes de correlación entre la inteligencia emocional y la competitividad; después del trabajo de campo realizado y de recopilar la información, se procedió a redactar nuestras conclusiones con relación al problema encontrado y sus posibles soluciones.

3.6. Método de análisis de datos

La información fue recolectada y organizada después de aplicar los instrumentos, posteriormente la información fue ordenada y tabulada para luego ser procesada en el software estadístico SPSS Versión 25 y el entorno Excel.

Referente a la guía de entrevista se elaboraron las preguntas considerando los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio, luego fue aplicada al representante de la compañía.

3.7. Aspectos Éticos

El presente trabajo se desarrolló responsablemente sin faltar a ciertos criterios éticos y profesionales, lo que garantiza la confiabilidad de los resultados; así mismo en ningún momento se ha ocultado los resultados obtenidos, haciendo de conocimiento de todos los actores involucrados en el presente estudio el resultado del mismo. Seguidamente se indica una serie de principios, que los investigadores han tenido en cuenta al realizar la presente investigación, el cual se indican a continuación: Responsabilidad: los investigadores son responsables de los criterios éticos el cual se desarrolla la presente investigación.

Sinceridad y honestidad: los investigadores deben ser sinceros y honestos en el desarrollo del trabajo, sin ocultando ningún tipo de información que pueda afectar los resultados. Consentimiento: para realizar la investigación contamos el consentimiento y autorización de los involucrados, ya que es improbable que los involucrados no se enteren que han formado parte.

IV. RESULTADOS

A continuación, se describirán los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Interamericana Norte S.A.C., se realizó la prueba piloto con el 10 % de la muestra, se encuestó a 13 trabajadores. También se analizarán e interpretarán las respuestas obtenidas de la entrevista al jefe del área de ventas.

4.1. Informe de resultado del cuestionario

4.1.1. Relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Tabla 01

Dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional.

Dimensión Intrapersonal	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
El equipo de trabajo cuenta con habilidades para identificar sus propias emociones	0	0	0	0	31	23	101	77	0	0	132	100
Sus compañeros expresan de manera clara sus pensamientos y sentimientos hacia los demás	0	0	0	0	80	61	52	39	0	0	132	100
Usted es consciente del comportamiento y actitud que demuestra con los demás.	0	0	30	23	91	69	11	8	0	0	132	100
Tus compañeros se sienten satisfechos y realizados con la labor que desarrollan	10	8	30	23	71	54	21	16	0	0	132	100
Los colaboradores desarrollan sus actividades con total independencia	0	0	30	23	82	62	20	15	0	0	132	100
Los trabajadores que tienen capacidad de comprensión al atender a los clientes	30	23	31	23	50	38	21	16	0	0	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Interamericana Norte S.A.C.

Los resultados obtenidos referente a la tabla 01, la cual indica que la mayoría de los trabajadores de la empresa Interamericana Norte S.A.C. en un 77 % no logran identificar con facilidad sus propias emociones, así mismo un 61 % se encuentra indeciso y no expresan de manera abierta sus pensamientos y

sentimientos a sus compañeros de trabajo, a pesar de ello existe un 54 % del personal se siente satisfecho con la labor que desempeñan, y un menor porcentaje de colaboradores indican que si logran desarrollar sus actividades con cierto grado de independencia, lo que les permite comprender y atender de manera adecuada a sus clientes.

Como se aprecia con relación al primer objetivo, se puede percibir que el 77% de los trabajadores presenta ciertas dificultades con relación a la identificación de sus propias emociones y no expresan abiertamente sus pensamientos y sentimientos a sus compañeros de trabajo sin embargo el 54% de ellos se sienten satisfechos con la labor que desempeñan; un menor porcentaje manifestó que tienen cierto grado de independencia para poder desarrollar sus actividades, lo que les permite comprender y atender de manera adecuada a sus clientes.

Tabla 02:
Correlación entre la dimensión intrapersonal y la competitividad

Correlaciones			
		DIM.INTRAP	VARIABLE2
DIM.INTRAP	Correlación de Pearson	1	,542**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,542**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

Podemos apreciar en la tabla 02 de los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis tenemos que existe relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad ($p < 0,05$) y la correlación es positiva moderada (0,542), por lo que se acepta la hipótesis.

4.1.2. Relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019

Tabla 03

Dimensión interpersonal de la inteligencia emocional.

Dimensión Interpersonal	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Los colaboradores de la empresa poseen facilidad para crear y mantener relaciones amistosas	0	0	0	0	31	23	81	61	20	15	132	100
Sus compañeros se encuentran comprometido con ambiente de trabajo	102	77	30	23	0	0	0	0	0	0	132	100
Busca siempre solucionar los problemas que acontecen dentro del centro de laborales	0	0	20	15	40	30	62	47	10	8	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Interamericana Norte S.A.C.

Al evaluar los resultados de la tabla 03 en la cual se ha podido apreciar que el 61 % del personal de la empresa posee poca predisposición para poder relacionarse y crear vínculos de amistad con sus demás compañeros, no obstante, el 47% respondió que no logran ponerse de acuerdo para dar solución a ciertos problemas dentro de la empresa; pero a pesar de ello el 77% de trabajadores se encuentran comprometidos para mejorar el ambiente laboral.

En referencia al segundo objetivo, hemos podido identificar que el 61% del personal de la empresa presenta poca predisposición para poder establecer relaciones o crear vínculos de amistad con sus demás compañeros, lo que no les permite a su vez buscar soluciones a algunos problemas que se puedan presentar durante la jornada de trabajo, pero a pesar de ello el 77% de ellos manifiestan encontrarse comprometidos con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo dentro de la empresa.

Tabla 04*Correlación entre la dimensión interpersonal y la competitividad*

Correlaciones			
		DIM.INTERP	VARIABLE2
DIM.INTERP	Correlación de Pearson	1	,188*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	132	132
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,188*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	132	132

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

Como podemos apreciar en lo referente a la correlación entre la dimensión interpersonal y la competitividad que existe relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad ($p < 0,05$) y la correlación es positiva muy baja (0,188), por lo que se acepta la hipótesis

4.1.3. Relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Tabla 05*Dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional.*

Dimensión Adaptabilidad	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tus compañeros tienen la capacidad para separar los intereses personales contraponiendo los de bien común	0	0	0	0	80	61	52	39	0	0	132	100
El equipo de trabajo se adapta con facilidad a los cambios continuos que se presentan	0	0	0	0	80	61	52	39	0	0	132	100
Demuestran capacidad para la solución de problemas	0	0	20	15	10	8	60	45	42	32	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Interamericana Norte S.A.C.

La tabla 05, en la cual se ha podido apreciar que el 61% de encuestados se muestra indecisos para responder esta interrogante, mientras que el 39% se encuentra en desacuerdo y manifiestan que sus compañeros no tienen la

capacidad para separar los intereses personales de los de bien común; seguidamente tenemos que el 39% de los trabajadores no se adaptan con facilidad a los cambios constantes que se dan hoy en día; Así mismo el 45% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y manifiestan que no cuentan con capacidad para la solución de problemas.

Al referirnos al tercer objetivo, tenemos que el 39% de los trabajadores ponen en primer lugar sus intereses personales antes que los de bien común, así mismo el 39% presentan poca capacidad de adaptabilidad a los cambios continuos, como también el 45% manifiestan no tener capacidad para la solución de problemas que se pueda presentar de manera fortuita.

Tabla 06
Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la competitividad

Correlaciones			
		DIM.ADAPT	VARIABLE2
DIM.ADAPT	Correlación de Pearson	1	,528**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,528**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

Al describir la tabla 06 donde se muestran los resultados de la correlación entre la dimensión adaptabilidad y la competitividad, tenemos que existe relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad ($p < 0,05$) y la correlación es positiva moderada (0,528), por lo que se acepta la hipótesis

4.1.4. Relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Tabla 07

Manejo de estrés de la inteligencia emocional.

Dimensión Manejo de estrés	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Maneja situaciones de estrés logrando mantener la calma	30	23	71	54	31	23	0	0	0	0	13	10
Cree usted que los trabajadores toleran el estrés laboral	0	0	10	8	51	39	61	46	10	8	13	10
Percibe usted que puede controlar sus impulsos	0	0	31	23	70	53	31	23	0	0	13	10

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Interamericana Norte S.A.C

Referente a la tabla 07, en la cual medimos el manejo de estrés y la competitividad, se obtuvo como resultado que el 54% de encuestados, está de acuerdo que existe cierta capacidad por parte de los trabajadores para manejar las situaciones de estrés, el 46% se encuentra en desacuerdo es decir no logran tolerar el estrés laboral, por último, el 53% se mostró indeciso cuando se les pregunto si pueden controlar sus impulsos.

Al hablar referente al cuarto objetivo, se aprecia que el 54% de los trabajadores de la empresa demuestran cierta capacidad para el manejo de situaciones difíciles o de estrés, muy por el contrario, identificamos que existe el 46% de trabajadores que manifiestan que no logran tolerar el estrés laboral, situaciones que muchas veces son generadas por trabajo rutinario que desarrollan dentro de la empresa, llevándolos en algunos casos a tener un control deficiente de sus propios impulsos.

Tabla 08*Correlación entre la dimensión manejo de estrés y la competitividad*

Correlaciones			
		DIM.MAN.ESTRE	
		S	VARIABLE2
DIM.MAN.ESTRE S	Correlación de Pearson	1	,130
	Sig. (bilateral)		,138
	N	132	132
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,130	1
	Sig. (bilateral)	,138	
	N	132	132

De los resultados obtenidos con referencia a la correlación entre la dimensión manejo de estrés y competitividad tenemos que no existe relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad ($p > 0,05$) y la correlación es positiva muy baja (0,130), por lo que se rechaza la hipótesis.

4.1.5. Relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019

Tabla 09*Dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad.*

Dimensión Estado de ánimo general	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Ante situaciones difíciles en el trabajo sostiene una actitud positiva	10	8	81	61	41	31	0	0	0	0	132	100
Siente satisfacción y felicidad por el trabajo que realiza	0	0	60	45	31	23	0	0	41	31	132	100
Demuestra disposición para emprender nuevos retos	0	0	0	0	20	15	62	47	50	38	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Interamericana Norte S.A.C

La tabla 09, se refiere a la dimensión de estado de ánimo y la competitividad, podemos decir que el 61% de los trabajadores de la empresa mantienen siempre una actitud positiva a pesar de que la situación sea adversa, el 45% manifiesta

sentirse satisfecho y feliz con el trabajo que realiza, por último, tenemos que el 62% de las personas encuestadas se encuentra en desacuerdo y demuestran poca predisposición para emprender nuevos retos.

Al hablar del quinto objetivo, dimensión estado de ánimo, podemos apreciar que el 61% de los trabajadores piensan en positivo por mas que la situación sea difícil, mientras que el 45% de ellos manifiestan sentirse conformes con el trabajo que realizan en la empresa y con el cual se encuentran identificados; a su vez el 62% no demuestran capacidad para poder asumir nuevos retos o tener deseos de seguir creciendo profesionalmente dentro de la empresa.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión estado de ánimo y la competitividad

		Correlaciones	
		DIM.EST.ANIMO	VARIABLE2
DIM.EST.ANIMO	Correlación de Pearson	1	,057
	Sig. (bilateral)		,520
	N	132	132
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,057	1
	Sig. (bilateral)	,520	
	N	132	132

En lo que respecta a la tabla 10, podemos decir que no existe relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la competitividad ($p > 0,05$). y la correlación es negativa muy baja (0,057) por lo que se rechaza la hipótesis

4.1.6. Determinar la situación actual de la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Tabla 11
Situación actual de la competitividad.

Variable Competitividad	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se capacita con respecto a la profesión que desempeña actualmente	40	30	51	39	41	31	0	0	0	0	132	100
Tiene conocimiento de sus funciones tal como lo indica el MOF de la institución	60	45	72	55	0	0	0	0	0	0	132	100
El conocimiento que usted posee de los procesos, políticas y reglas de la institución, le permite brindar una mejor calidad de servicio	40	30	40	30	41	31	0	0	11	8	132	100
Tiene conocimiento del correcto manejo de los sistemas informáticos que maneja la empresa	0	0	0	0	10	8	50	38	72	55	132	100
La interacción de su vida personal con la laboral favorece su desempeño en el trabajo	60	45	41	31	31	23	0	0	0	0	132	100
El trabajo en equipo ayuda a mejorar la competitividad en su ámbito trabajo	0	0	0	0	0	0	60	45	72	55	132	100
Participa en los eventos de integración que realiza la institución	0	0	70	53	41	31	21	16	0	0	132	100
Sus compañeros toman la iniciativa para la solución de problemas internos	20	15	40	30	41	31	21	16	10	8	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Interamericana Norte S.A.C

En cuanto a la situación actual de la competitividad de los colaboradores de la empresa, tenemos que en lo relacionado a la competencia técnica podemos decir que el 39% de los colaboradores se capacitan según la especialidad y labor que desempeñan, el 55% demuestra conocimiento y dominio de sus funciones tal como lo indica el MOF de la institución, el 30% manifestó que tiene conocimiento de los procesos, políticas reglas, lo cual le permite ofrecer un mejor servicio al cliente

Seguidamente con relación a la capacidad metodológica, tenemos que los colaboradores poseen conocimientos que le permiten brindar un servicio adecuado y de calidad a los clientes, a pesar que el 55% no manejan adecuadamente las herramientas tecnológicas y sistemas informáticos que

posee la empresa. Al hablar de la capacidad social, tenemos que el 45% del personal encuestado coincidieron en responder que la interacción de su vida personal con la laboral favorece su desempeño en el trabajo. Así mismo el 55% no logran llegar a entenderse de manera adecuada y creen que el trabajo en equipo no favorece la competitividad de la empresa. Para terminar en lo que respecta a la capacidad participativa, tenemos que 55% del personal participa en actividades de integración que realiza la empresa, para concluir tenemos que el 30% del personal encuestados están de acuerdo en afirmar que sus compañeros toman la iniciativa para la solución de problemas internos.

4.1.7. Relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C Piura 2019.

En líneas generales se puede decir que la inteligencia emocional guarda estrecha relación con la competitividad, debido a que son las emociones las que de una u otra manera motivan o condicionan el desenvolvimiento laboral y personal de las personas, lo que a su vez juega un papel muy importante a la hora de alcanzar los objetivos y metas propuestas para el desarrollo de la organización.

Tabla 12
Correlación entre las variables inteligencia emocional y competitividad

Correlaciones			
		VARIABLE1	VARIABLE2
VARIABLE1	Correlación de Pearson	1	,398**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,398**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

Se ha logrado determinar que existe relación entre las variables ($p < 0,05$) y la correlación es positiva baja (0,398), por lo que se acepta la hipótesis.

4.2. Informe de resultado de la guía de entrevista.

Los resultados obtenidos de la entrevista efectuada al jefe comercial de ventas el Sr. Juan Carlos Viera García de la empresa Interamericana Norte, nos deja claros indicios de las habilidades y destrezas que poseen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones en las cuales demuestran entrega y dedicación a fin de cumplir con las metas establecidas; aunque existe cierto número de colaboradores que no demuestran compromiso, es por ello que se está trabajando con la finalidad de conseguir que todos se sientan identificados con la empresa y las labores que desarrollan.

Podemos identificar que algunos de los trabajadores no demuestran independencia para solucionar ciertas inquietudes y cuestionamientos de nuestros clientes, evidenciándose también dentro de las salas de ventas un ambiente frío y reacio, debido a que, con el afán de querer cumplir con sus metas o cuotas de ventas, se experimentan escenas de egoísmo y envidia entre los mismos compañeros de trabajo, observándose también que se encuentran poco comprometidos con el medio ambiente.

Al hablar de adaptabilidad, se puede apreciar que el personal joven son quienes presentan mejor predisposición para adaptarse a los cambios organizacionales propuestos por la empresa, existiendo un menor número de empleados mayores que se adaptan a ciertos cambios, pero encuentran dificultades en lo que respecta a las herramientas tecnológicas

En cuanto al manejo de estrés el jefe comercial de ventas nos manifestó que en el mundo de las ventas en el que trabajan están acostumbrados a la presión y el estrés constante para el logro de los objetivos, la mayor parte de los colaboradores tiene experiencia en este rubro por años es por ello que comprende la tolerancia del estrés constante, es por ello que ante cualquier situación adversa logran controlar fácilmente sus impulsos.

Así mismo con relación al estado de ánimo general, tenemos que la mayor parte de colaboradores demuestra cierta predisposición cuando se les presenta

nuevos retos y lo demuestran enfrentando día a día con actitud positiva los restos asignados por la organización quienes se ven motivados por los incentivos que brinda la gerencia referente al cumplimiento de las metas establecidas por cada colaborador y el ambiente en el que se desarrollan.

Siguiendo con lo relacionado a la competencia técnica, identificamos que el nivel de conocimiento de los colaboradores no es el adecuado y consideran que debería capacitarse de manera más continúa a los trabajadores para incrementar su conocimiento porque de esa manera los resultados serían mejores. Ya que existe una pequeña parte de ellos que aún no muestra actitudes muy positivas al logro de las metas establecidas, por eso se está trabajando para lograr el compromiso de todos ellos.

Se supo también que cuando al trabajador se le presenta algún imprevisto ya sea personal o laboral, la empresa le brinda el apoyo respectivo con la finalidad de no perjudicarlo y logrando llegar a un entendimiento de ambas partes. Nos manifiestan que los procesos en la empresa están preestablecidos, en tal sentido a cada trabajador se le hace entrega de una carpeta de ventas al ingresar a la organización en la cual se establecen los procesos a realizar de acuerdo a las funciones establecidas, tomando en ocasiones en consideración la opinión de los trabajadores cuando se presenta algún problema, siempre y cuando el problema corresponda al área donde labora, de lo contrario solo lo soluciona la parte administrativa y gerencial de la empresa.

Para terminar los colaboradores en su gran mayoría demuestran predisposición y capacidad de organización, por su propia iniciativa, realizan trabajos extra laborales que muchas veces se deben realizar, trabajan más horas de lo normal, muestran creatividad para el desarrollo de sus labores y nuevas estrategias para mejorar los resultados esperados.

V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado el trabajo de campo, seguidamente presentamos los resultados obtenidos, en cuanto al *primer objetivo se analiza la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad*, tenemos que Gardner citado por Rivera (2017), indica que el factor intrapersonal nos permite poder comprenderse uno mismo, lo cual abarca identificar nuestra parte emocional y nuestros propios sentimientos y emociones, de esa manera lograremos tener control óptimo de nuestro propio comportamiento. Después de haber aplicado el cuestionario a los colaboradores de la empresa Interamericana Norte S.A.C., se ha podido percibir que el 77% de los trabajadores presenta ciertas dificultades con relación a la identificación de sus propias emociones y no expresan abiertamente sus pensamientos y sentimientos a sus compañeros de trabajo sin embargo el 54% de ellos se sienten satisfechos con la labor que desempeñan; mientras que en menor cantidad manifiestan que tienen cierto grado de independencia para poder desarrollar sus actividades, lo que les permite comprender y atender de manera adecuada a sus clientes.

Los resultados obtenidos van en contra de lo expuesto por Cobo (2016), quien manifiesta que conocer las propias emociones y poder reconocer que las habilidades de su equipo son un pilar que puede ayudar a dar credibilidad, un buen liderazgo, puede otorgar licencia de aceptación en un determinado grupo para poder operar libremente y con tranquilidad, que las relaciones pueden dar resultados positivos y podrían convertirse en ventajas favorables para poder competir frente a ejecutivos que no cuentan con estas habilidades bien consolidadas.

Se debe de tomar en consideración el tema de la identificación de nuestras propias emociones, debido a que esto está relacionado a la incapacidad de poder expresar nuestros propios sentimientos, siendo un trastorno que impide manifestar las emociones; siendo estas importantes para entender a ciertas personas que se muestran frías y distantes. Según la Sociedad Española de Neurología dice que todos estos rasgos son propios de las personas que

padecen de alexitimia, siendo esta para ciertos autores un trastorno mental, un trastorno psicológico o neurológico, mientras que algunos otros mencionan que es una característica de la personalidad. Es por ello que muchas de estas personas alexitéricas no reflejan sus sentimientos que cariño y aprecio a sus seres queridos más cercanos, y tampoco les dicen lo contrario es decir que los odian será quizá porque se encuentran detrás de una barrera emocional que hace difícil penetrar sus emociones ya que ni ellos las comprenden.

Así mismo de los resultados obtenidos de la contrastación de *la primera hipótesis Existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019*, tenemos que existe relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad por lo que se acepta la hipótesis con un coeficiente de correlación positivo moderada (0,542).

Al referirnos al *segundo objetivo*, tenemos a Gardner citado por Rivera (2017), determina referente a la inteligencia interpersonal como el poder de percibir las emociones del resto de personas, como motivación y temperamentos de cada individuo; de la aplicación del cuestionario se ha podido evidenciar que el 61 % del personal de la empresa presenta poca predisposición para poder establecer relaciones o crear vínculos de amistad con sus demás compañeros, no obstante, el 47% respondió que no logran ponerse de acuerdo para solucionar ciertos problemas que se presentan dentro de la empresa, pero a pesar de ello el 77% de trabajadores manifiestan encontrarse comprometidos con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo dentro de la empresa.

Así mismo Rodríguez, (2019) manifiesta que cuando hablamos de dificultades para hacer amigos no estamos refiriéndonos a la fobia social; se trata, por el contrario, de personas que no disponen de grandes capacidades sociales, lo que les impide relacionarse adecuadamente. Esto da lugar a una situación de aislamiento, generalmente no deseado. Esta situación puede venir dada por diferentes factores desencadenantes. En primer lugar, uno de los más habituales es la baja autoestima. Esto se debe a una situación de inseguridad personal; obviamente, aquellas personas que no se gustan a sí mismas no creen

que puedan gustar a los demás. Por este motivo, generalmente se inhiben de relacionarse con otros individuos, ya que anticipan que van a ser rechazados. Esto refuerza su percepción de poca valía, dando lugar a un círculo vicioso.

Como es sabido, la amistad es el vínculo estrecho que se forma entre dos personas o un grupo, la cual suele estar basada en emociones como el afecto, el respeto, la lealtad o la simpatía, se trata de una de las relaciones afectivas más importantes que se puede tener, y en consecuencia es un elemento fundamental para desarrollar una vida plena y satisfactoria.

Así mismo de la contrastación de *la segunda hipótesis: Existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019*, se ha logrado determinar que existe relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad, por lo que se acepta la hipótesis, siendo la correlación positiva muy baja (0,188). Por su parte Aguilar y Vélez, (2017) quienes manifiestan que fortalecer las habilidades de inteligencia emocional incrementa la efectividad del liderazgo, ya que le proporciona a los microempresarios herramientas para sintonizar emocionalmente con sus colaboradores y reconocer las emociones que subyacen a su nivel de madurez y motivación, lo que le permitirá ajustar mejor su estilo de liderazgo acorde a cada situación.

En referencia al *tercer objetivo, el cual evalúa la dimensión adaptabilidad con relación a la competitividad*, tenemos que según Gardner citado por Rivera (2017), la Adaptabilidad, significa adaptarse de buena manera dentro del ámbito de trabajo, enfrentarlo de manera efectiva. Como resultados de la aplicación del cuestionario, tenemos que el 39% los trabajadores ponen en primer lugar sus intereses personales antes que los de bien común, mientras que el 39% presentan poca capacidad de adaptabilidad a los cambios continuos, como también el 45% presentan poca capacidad para la solución de problemas que se pueda presentar de manera fortuita.

Los resultados anteriores se ven respaldados por Aguilar, (2015), quien concluye que la inteligencia emocional forma parte del desempeño laboral con relación al coeficiente intelectual por lo que al seleccionar los altos cargos dentro de una empresa se debe de tomar en cuenta las habilidades emocionales y como los trabajadores administran las mismas sin dejar de lado el entorno que cada día es mas cambiante. Para entrenar nuestras emociones se debe tener en cuenta ciertos aspectos como la identificación de conocimientos propios y de los demás, control de impulsos, el poder reconocer situaciones problemáticas, la empatía, así como el buscar soluciones a ciertas situaciones que representen problema, mejorar la actitud, el trabajo en equipo, el mejoramiento de la cooperación, la ayuda y la actitud de compartir.

Como es sabido hoy en día nos tocó vivir épocas de constantes cambios en lo personal como en lo profesional, lo que demanda un mayor esfuerzo por parte de las personas que laboran dentro de una empresa, estos cambios se originan como parte del proceso de adaptación a las nuevas tendencias del mercado y para mejorar la competitividad.

Seguidamente se presenta la contrastación de la tercera hipótesis: *Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019*, en donde de acuerdo a la prueba de correlación entre la dimensión adaptabilidad y la competitividad, tenemos que existe relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad ($p < 0,05$) y la correlación es positiva moderada (0,528), por lo que se acepta la hipótesis.

Al hablar del *cuarto objetivo relación entre la dimensión manejo de estrés y competitividad*, tenemos que Goleman citado por Carrasco (2017) lo define como la destreza que permite sobrellevar las distintas realidades que se presenten, permite sobrellevar las emociones fuertes sin sentirse derrotado, ayuda a tener el Control de los impulsos: significa lograr tolerar los impulsos. Del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Interamericana Norte Piura S.A.C., se pudo apreciar que el 54% de así también los trabajadores de la empresa demuestran cierta capacidad para el manejo de situaciones difíciles o de estrés, situaciones en las cuales ellos logran mantener la calma con la finalidad de poder atender

adecuadamente a los clientes y que estos no logren percibir este mal momento; el 46% no logran tolerar el estrés laboral mencionando, que estas situaciones de estrés laboral son generadas muchas veces como producto del trabajo rutinario que desarrollan dentro de la empresa, lo que muchas veces no les permite controlar ciertos impulsos.

Comúnmente el estrés está asociado a conductas negativas tales como la depresión, ansiedad e ira, las cuales afectan el comportamiento y la conducta humana, provocando muchas veces conductas violentas, ausentismo y muchas veces el exceso de consumo de sustancias perjudiciales para el organismo e integridad de las personas, los resultados obtenidos nos presentan situaciones razonables de manejo de situaciones de estrés, situaciones en las cuales ellos logran mantener la calma con la finalidad de poder atender adecuadamente a los clientes y que estos no logren percibir los problemas que existen en ese momento.

Así mismo podemos señalar que de la contrastación de la cuarta hipótesis: Existe una relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, tenemos que no existe relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad ($p > 0,05$) y la correlación es positiva muy baja (0,130). Por lo que se rechaza la hipótesis. Lo anteriormente mencionado se ve respaldado por el estudio de Elera, (2016), quien manifiesta que existe un grupo de personas conformado por el 73.3% que muestra un nivel aceptable en dimensiones de autoconciencia, empatía y habilidades sociales; las dimensiones de autocontrol y empatía son de 66.7%: se concluye que los resultados indican que el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas saber de ponerse en lugar de los demás, controlarse, mostrar empatía y pensar antes de actuar son correctas.

De acuerdo al *quinto objetivo, dimensión estado de ánimo*, según Goleman citado por Carrasco (2017), en relación con la Felicidad es sentirse satisfecho y agradecido por todo lo que recibimos en nuestro día a día, comprende también lo que hemos conseguido hasta la actualidad. El Optimismo, se considera la habilidad para ayudar a afrontar de manera positiva los retos y circunstancias adversas que nos presenta la vida. En tal sentido los resultados de la aplicación

del cuestionario, nos muestran que el 61% de los trabajadores logran mantener una actitud positiva a pesar de que la situación sea adversa, muy por el contrario, el 45% se muestran satisfechos con el trabajo que realizan y con el cual se encuentran identificados; a su vez el 62% no demuestran capacidad para poder asumir nuevos retos o tener deseos de seguir creciendo profesionalmente.

Para Villa, (2015) quien dice que la intuición es una poderosa arma que permite hacer frente a diferentes situaciones en beneficio de la empresa nos permite innovar, es decir nos permite revertir una situación adversa y problemática en una serie de diferentes oportunidades para mejorar. En el campo laboral, las emociones son de vital importancia y no solo esta relacionada a aspectos biológicos o físicos racional. Las emociones son las que determinan la capacidad de dar solución a un problema determinado, así como el desarrollo de tareas funciones o responsabilidades; es bueno saber que una gran parte de los trabajadores logran mantener una actitud positiva a pesar de que la situación sea adversa, muy por el contrario, se muestran satisfechos con el trabajo que realizan y con el cual se encuentran identificados.

Así mismo, podemos decir que no existe relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la competitividad ($p > 0,05$) y la correlación es negativa muy baja (0,057) por ello se rechaza la hipótesis.

Finalmente, de acuerdo al *sexto objetivo, orientado a determinar la situación actual de la competitividad*, tenemos que el 39% de los trabajadores se capacitan por sus propios medios, así mismo el 55% de ellos demuestran conocimiento y dominio de sus funciones, las que desarrollan respetando la normatividad de la empresa a su vez dejaron ver claramente que no tienen pretensiones ni deseos de querer surgir profesionalmente dentro de la empresa. Estos conocimientos que poseen los trabajadores muchas veces les sirven para brindar un servicio adecuado y de calidad a los clientes, a pesar que no todos manejan adecuadamente las herramientas tecnológicas y sistemas informáticos que posee la empresa. Por otro lado, manifestaron que la interacción de su vida personal con la laboral favorece su desempeño en el trabajo. Así mismo no logran llegar a entenderse de manera adecuada entre las personas que intervienen en el proceso de venta y creen que el trabajo en equipo no favorece la competitividad de la empresa. Lo anterior difiere

de lo expuesto por Castillo, (2016), quien hace mención que los resultados obtenidos se logró identificar que el nivel de competitividad que desarrolla la empresa es relativamente deficiente, identificando como primordial deficiencia y constituye un peligro a la función que desempeña el gerente de la compañía, el cual demuestra que no tiene responsabilidad alguna por mejorar el desarrollo de la organización, la competencia ha incrementado alrededor brindando los mismo y/o similares servicios a precios competitivos.

En líneas generales podemos confirmar que la inteligencia emocional guarda estrecha relación con la competitividad de los trabajadores de la empresa, debido a que son las emociones las que de una u otra manera motivan o condicionan el desenvolvimiento laboral y personal de las personas, lo que a su vez juega un papel muy importante a la hora de alcanzar los objetivos y metas propuestas para el desarrollo de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general, nos permite decir que la inteligencia emocional guarda estrecha relación con la competitividad de los trabajadores de la empresa, debido a que son las emociones las motivan o condicionan el desenvolvimiento laboral. La correlación que se encontró con el estadístico Rho de Spearman logro determinar que existe relación entre las variables ($p < 0,05$) y la correlación es positiva baja (0,398).

2. El primer objetivo específico, permitió determinar la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad. Así mismo la contrastación de la primera hipótesis específica, tenemos que existe relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad por lo que se acepta la hipótesis con un coeficiente de correlación positivo moderada (0,542).

3. El segundo objetivo específico, buscó establecer la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad. Así mismo de los resultados obtenidos de la contrastación de la segunda hipótesis específica, así mismo se ha logrado determinar que existe relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad, por lo que se acepta la hipótesis, siendo la correlación positiva muy baja (0,188).

4. El tercer objetivo específico, evaluó la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad. El cual fue discutido en la sección previa. Así mismo de acuerdo a la prueba de correlación entre la dimensión adaptabilidad y la competitividad, tenemos que existe relación entre ambas variables ($p < 0,05$) y la correlación es positiva moderada (0,528), por lo que se acepta la hipótesis.

5. El cuarto objetivo específico, logró medir la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad. El cual fue discutido en la sección previa. Así tenemos que no existe relación entre la dimensión manejo de

estrés de la inteligencia emocional y la competitividad ($p > 0,05$). y la correlación es positiva muy baja (0,130). Por lo que se rechaza la hipótesis.

6. El quinto objetivo específico, determinó la relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad. El cual fue discutido en la sección previa. Así mismo, podemos decir que no existe relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la competitividad ($p > 0,05$). y la correlación es negativa muy baja (0,057). Por lo que se rechaza la hipótesis.

7. El sexto objetivo específico, buscó determinar la situación actual de la competitividad. Así tenemos que los trabajadores se capacitan por sus propios medios, demostrando conocimiento y dominio de sus funciones, las que desarrollan respetando la normatividad de la empresa a su vez dejaron ver claramente que no tienen pretensiones ni deseos de querer surgir profesionalmente dentro de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia, adoptar políticas que permitan manejar de manera adecuada las emociones a través de terapias en grupo, que permitan contribuir a mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa; esto permitirá a los colaboradores manejar de manera óptima sus emociones, contribuyendo así a minimizar los niveles de estrés, lo cual se reflejará en la competitividad de los empleados

2. Seguidamente, se recomienda a la Gerencia fijar su atención en las emociones de los trabajadores con la finalidad de que estos puedan identificar sus emociones negativas y positivas que son participes de su conducta; buscando así mismo eliminar ciertas emociones que perjudican la conducta de los empleados; lo que se busca con esto es evitar ciertas lesiones en el organismo de los trabajadores causadas por el trabajo a presión y el estrés laboral.

3. Del mismo modo, se recomienda a la administración, que adopten medidas que permitan motivar a los colaboradores de la empresa, a través de reconocimientos u otro tipo de incentivos que premien el buen desempeño del trabajador, todo esto con la finalidad de mejorar los niveles de motivación para el buen desarrollo de sus actividades y lograr aumentar su productividad.

4. A la administración se le recomienda adoptar medidas que permitan estrechar ciertos vínculos personales y sociales entre los trabajadores de todos los niveles de la empresa, esto se puede lograr a través del trabajo en equipo con la finalidad de cumplir las metas en el menor plazo posible, con el fin de mejorar la competitividad en la institución.

5. Por último, la administración adoptar políticas que contribuyan a desarrollar habilidades sociales entre los colaboradores de la empresa a fin de que sean aplicadas tanto en el entorno laboral como en su vida personal; dándoles cierto

grado de libertad en el desarrollo de ciertas actividades, sin descuidar ciertas señales y emociones con la finalidad de apoyar e incentivar el desarrollo de sus actividades laborales que contribuyan a la consecución de los objetivos y metas trazadas.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de inteligencia emocional para mejorar la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C.

Piura - 2019

Introducción:

El control de las emociones en una institución es importante para las buenas relaciones de los colaboradores, esto solo se puede desarrollar a través de la inteligencia emocional, ya que permite adquirir esta capacidad y muchas otras. Para favorecer la competitividad se necesita que las personas dentro de una institución tengan ciertos elementos necesarios para que este sea sano, por lo que es de gran ayuda desarrollar tal inteligencia

Fomentar este tipo de inteligencia como cualquier otra habilidad, existen diferentes tipos de actividades las cuales ayudan de gran manera, pues durante ellas se trabajan ciertas características para que en un futuro se mejoren estas capacidades, por lo que apoyan en el crecimiento personal de los colaboradores, el cual beneficia a la organización en cuanto al clima y por ende la competitividad de la misma.

Justificación:

La importancia de conocer sobre la inteligencia emocional dentro de la organización radica en las múltiples situaciones en las cuales se puede poner en práctica, tanto en el ámbito laboral como en lo personal, por ello se vuelve indispensable el fomentar y desarrollar esta inteligencia. Para mejorar el clima de la organización y la competitividad es necesaria una serie de elementos dentro de los cuales se observa la inteligencia emocional pues este factor puede ayudar a mejorar no todos los aspectos, pero si los más importantes.

Objetivos

En relación al objetivo general de la propuesta, estuvo determinado de la siguiente manera: Diseñar estrategias de inteligencia emocional para mejorar la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019. Mientras que los objetivos específicos que abarcaron en el desarrollo de la propuesta, fue estructurada de la siguiente manera:

Concientizar a los trabajadores sobre la importancia de la inteligencia emocional para mejorar la competitividad.

Incentivar a los jefes de área para que motiven a los colaboradores a actuar con inteligencia emocional para lograr un óptimo cumplimiento de los objetivos establecidos.

Mejorar el nivel de inteligencia emocional para que los colaboradores tengan un mejor control de sus emociones.

Mejorar la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, para incrementar la productividad y lograr enfrentar a la competencia de manera más eficiente.

Matriz FODA.

Análisis Externo

Análisis Interno

OPORTUNIDADES

O1: Programas de reactivación económica.
O2: Descuentos y facilidades de pago por la pandemia
O3: Expansión a nuevos mercados.
O4: Credibilidad crediticia de la empresa

AMENAZAS

A1: Pandemia que afecta al Perú y al mundo.
A2: Innovación de la competencia
A3: Reparaciones de calles por parte del municipio
A4: Paralización en la producción de vehículos por la pandemia.

FORTALEZAS

F1: Conocimiento amplio del rubro venta de autos.
F2: Variedad de modelos de vehículos en un solo lugar.
F3: Óptima distribución de recursos.
F4: Moderna infraestructura.

Estrategia FO

Establecer programas de incentivos y reconocimientos que aumente la motivación del personal.
(F1, F3, O1)

Estrategia FA

Implementar dinámicas de trabajo en equipo para fortalecer las relaciones laborales y de esta forma disminuir los rumores y rivalidades.
(F4, A1, A2, A3, A4)

DEBILIDADES

D1: Bajo nivel de clima laboral
D2: Deficientes relaciones interpersonales.
D3: Alta rotación del personal.
D4: Atención limitada de clientela por la pandemia.

Estrategia DO

Implementar programas de capacitación al personal para brindar una mejor atención al cliente.
(D1, O1, O3)

Estrategia DA

Promover actividades motivacionales que ayuden a liberar las energías negativas del personal e integrar a todos los miembros de la organización.
(D1, D2, D3, A3, A4)

Desarrollo de estrategias de plan de mejora del clima laboral en la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura.

Estrategia 1: Establecer programas de incentivos y reconocimientos que aumente la motivación del personal.

1. Táctica: Crear perfiles de puntuación en satisfacción del cliente para el personal de atención.

Acciones:

Crear cartillas de nivel de satisfacción del servicio.

Siendo una empresa con un problema interno respecto a factores intrapersonales e interpersonales, se ha pensado que resultaría muy interesante crear pequeños formatos de calificación hacia el personal el cual será otorgado a los clientes después de haber finalizado la atención. Herramienta perfecta para medir el grado de atención y satisfacción de los clientes e identificar la motivación y compromiso del trabajador hacia la organización.

Elaborar pequeños cuestionarios para el personal.

Esta herramienta permitirá conocer cuáles son los problemas personales, laborales o de insatisfacciones del personal y en que repercute en su grado de motivación logrando identificar sub problemas, donde será factible conocer si estos son personales o laborales.

Realizar reuniones de trabajo.

Los jefes de área deben observar las emociones de cada una de las personas que tiene bajo su cargo. Para esto pueden organizar reuniones de trabajo a fin de detectar sentimientos de alegría, temor o inconformidad. Se debe tomar nota de lo observado a fin de establecer las características generales del grupo y con base en estas definir actividades de motivación.

Programa estratégico.

El presente programa se llevará a cabo entre los meses de agosto hasta setiembre del 2020, que serán establecidos estratégicamente en función a la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura., por el cual deben ser cumplidos por el personal asignado respecto al cronograma de actividades.

Responsable.

Gerente general

Recursos

Recursos humanos.

Recursos financieros y económicos.

Recursos materiales y bienes.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Actividades	Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre		
Identificación del personal a capacitar	■	■										
Cartillas de nivel de satisfacción del servicio		■	■									
Elaboración de cuestionarios para el personal				■	■							
Reuniones de trabajo						■	■					

Fuente; Elaboración propia

Viabilidad

Implementar la estrategia de programas de incentivos y reconocimientos, es viable debido a que los recursos financieros, humanos, materiales y bienes que se requieren, están disponibles en la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, además su puesta en marcha permitirá fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa.

Mecanismos de control

Nivel de desarrollo de capacidades.

Nivel de satisfacción del servicio.

Nivel de control y seguimiento del trabajo.

Estrategia 2: Implementar programas de capacitación al personal para ampliar y optimizar los conocimientos para mejorar la atención a los clientes.

2. Táctica: Implementar capacitaciones y actividades de motivación de manera grupal e individual.

Acciones:

Realizar reuniones internas y entrevistas personales.

Reunirse con el grupo de trabajo.

Cada jefe debe reunirse con su grupo de trabajo por lo menos una vez al mes a fin de fomentar actividades favorecedoras del clima laboral. Para esto puede subrayar los valores del grupo de trabajo, otorgar felicitaciones y reconocimientos en público, evaluar las metas y promover la participación grupal en la solución de problemas. La participación de los trabajadores debe ser ordenada y respetuosa.

Reunirse individualmente con cada colaborador para determinar sus responsabilidades y resultados. Esto permitirá que el trabajador se sienta importante para la empresa y que su trabajo es valorado y tenido en cuenta. A su vez esto permite establecer indicadores de desempeño como fuente de información para otorgar reconocimientos y beneficios al empleado. Esta actividad debe realizarse trimestralmente.

Capacitar al personal sobre motivación y atención al público.

El gerente o jefe de área debe reunir a los trabajadores de la empresa con el fin de brindar una charla o capacitación sobre formas de motivación personal, tratando temas como actitudes, inteligencia emocional, formas de motivar y

empoderamiento entre otros. Igualmente, se debe evaluar entre los empleados, la percepción que estos tienen de su jefe a fin de evaluar actitudes y actividades de motivación con los empleados.

Programa estratégico.

El presente programa se llevará a cabo entre los meses de agosto hasta setiembre del 2020, que serán establecidos estratégicamente en función a la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura., por el cual deben ser cumplidos por el personal asignado respecto al cronograma de actividades.

Responsable.

Gerente general

Recursos

Recursos humanos.

Recursos financieros y económicos.

Recursos materiales y bienes.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Actividades	Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre		
Realizar reuniones internas y entrevistas personales	■	■	■									
Capacitación sobre motivación y atención al público			■									
Reuniones con el grupo de trabajo				■	■	■						

Fuente; Elaboración propia

Viabilidad

Implementar la estrategia de programas de capacitación al personal, es viable debido a que los recursos financieros, humanos, materiales y bienes que se requieren, están disponibles en la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, además su puesta en marcha permitirá fortalecer inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa.

Mecanismos de control

Nivel de desarrollo de capacidades.

Nivel de satisfacción del servicio.

Nivel de control y seguimiento del trabajo.

Estrategia 3: Implementar dinámicas de trabajo en equipo para fortalecer las relaciones laborales y de esta forma disminuir los problemas interpersonales.

3. Táctica: Elaborar objetivos de corto plazo en equipo.

Acciones:

Establecer tareas en equipo con objetivos de corto plazo.

Fijar objetivos y metas atractivos.

Si es posible en un área de trabajo se pueden implementar objetivos que busquen destacar la participación de los empleados. Por ejemplo, se pueden promover actividades como el departamento de trabajo más limpio y ordenado, o con el personal más amable, entre otros interesantes. Se debe facilitar el sentido de utilidad. En todo momento se puede motivar haciendo que el empleado se sienta útil y participe de actividades importantes, mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados.

Elaborar cursos didácticos de capacitación en atención al cliente de manera grupal.

El personal de ventas es la pieza más importante de la empresa, pues es el que se la juega para captar los clientes y lograr hacer una venta efectiva de los vehículos. Esta acción brindará al personal la información necesaria para aumentar su eficiencia en cuanto a la atención al cliente, dicho curso será brindado de manera interna por un personal calificado en el tema, a su vez la práctica de la teoría del curso se realizará de manera interna con el personal, motivando al compañerismo y disminuyendo rumores y rivalidades gracias a la convivencia laboral.

Programa estratégico.

El presente programa se llevará a cabo entre los meses de agosto hasta setiembre del 2020, que serán establecidos estratégicamente en función a la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura., por el cual deben ser cumplidos por el personal asignado respecto al cronograma de actividades.

Responsable.

Gerente general

Recursos

Recursos humanos.

Recursos financieros y económicos.

Recursos materiales y bienes.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Actividades	Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre		
Establecer tareas en equipo	■											
Establecer objetivos a corto plazo			■									
Capacitación en atención al cliente				■								

Fuente; Elaboración propia

Viabilidad

Implementar la estrategia de dinámicas de trabajo en equipo, es viable debido a que los recursos financieros, humanos, materiales y bienes que se requieren, están disponibles en la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, además su puesta en marcha permitirá fortalecer inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa.

Mecanismos de control

Nivel de desarrollo de capacidades.

Nivel de desarrollo de trabajo en equipo.

Nivel de control y desarrollo de objetivos.

Estrategia 4: Realizar actividades motivacionales al aire libre con el personal de la empresa.

4. Táctica: Implementar actividades grupales de relaciones laborales y sociales entre el personal y los superiores inmediatos.

Acciones:

Coordinar eventos al aire libre

En la mayor parte de las reuniones de trabajo se suele perder mucho tiempo, lo que hace que sean poco efectivas. El principal culpable de la inadecuada gestión del tiempo suele ser la falta de organización y priorización.

Con una buena gestión y programación de reuniones, esta acción permitirá al personal relacionarse más con sus compañeros de trabajo, aumentando la confianza y el compromiso con la empresa. Dichos eventos serán realizados una vez por cada trimestre y será programado por el gerente de la empresa, lugares campestres donde será factible la interacción entre todos.

Crear un planning de actividades sociales y laborales.

En este documento se especificará el motivo de la reunión, los objetivos a conseguir, los temas que se tratarán, los tiempos que se dedicarán a cada cuestión. En este caso, facilitara a la empresa organizarse de una mejor manera con el personal para cualquier actividad que esta realice, ya sean eventos sociales, de compañerismo y laborales. Dicha acción brindará al personal incrementar el compañerismo, el trabajo en equipo y fuertes lazos laborales.

Celebraciones por cumpleaños y aniversarios.

Esta acción tendrá como resultado la identidad de cada personal por parte de la empresa, ya que se realizará una breve reunión interna por cada onomástico de los trabajadores. Dicha actividad no repercutirá en las actividades del negocio ya que esta se planeará con anticipación por el gerente o jefe de área para ser llevada a cabo al finalizar la jornada del día. Cada celebración por cumpleaños estará conformada por todo el personal, brindado una cena y actividades como juego y animaciones para fomentar el compañerismo. De este modo cada personal sentirá que la empresa se siente comprometida con el bienestar emocional de sus trabajadores.

Programa estratégico.

El presente programa se llevará a cabo entre los meses de agosto hasta setiembre del 2020, que serán establecidos estratégicamente en función a la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura., por el cual deben ser cumplidos por el personal asignado respecto al cronograma de actividades.

Responsable.

Gerente general

Recursos

Recursos humanos.

Recursos financieros y económicos.

Recursos materiales y bienes.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Actividades	Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre		
Actividades motivacionales	■											
Implementación de actividades grupales			■									
Eventos al aire libre				■	■							
Planning de actividades sociales y laborales						■						

Fuente; Elaboración propia

Viabilidad

Implementar la estrategia de actividades motivacionales, es viable debido a que los recursos financieros, humanos, materiales y bienes que se requieren, están disponibles en la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura, además su puesta en marcha permitirá fortalecer inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa.

Mecanismos de control

Nivel de desarrollo de capacidades.

Nivel de empatía de los colaboradores.

Nivel de desarrollo de trabajo en equipo.

Presupuesto.

Se realiza todo lo que cuesta las actividades, teniendo en cuenta el costo de la propuesta:

ACTIVIDADES		COSTO
1	Capacitación y fortalecimiento del servicio al cliente	S/. 1,500.00
2	Actividades motivacionales	S/. 1,000.00
3	Implementación de dinámicas de trabajo grupal	S/. 1,200.00
4	Implementación de programas de incentivos	S/. 5,000.00
TOTAL		S/. 8,700.00

Fuente: Elaboración propia.

La inversión total es de S/. 8,700.00

Relación Beneficio - Costo

Seguidamente se presentan los ingresos del año 2019.

La empresa Interamericana Norte S.A.C. Pura realizó un promedio de 6 obras de construcción de losa deportivas durante el año 2019 cuyo costo se detalla a continuación.

N° de Obras	Descripción	Total
6	Ventas anuales de vehículos	S/. 780,000.00

Los ingresos totales de la empresa Construction Tech, Trujillo con respecto al año 2019 son de S/. 480,000.00, lo cual se espera un crecimiento del 10% para fines del año 2020. Teniendo en cuenta que la inversión total es de S/. 5,300.00.

Ingresos Totales 2019 : S/. 780,000.00

Crecimiento esperado para fines 2020 : 10%

Total inversión para propuesta : S/. 8,700.00

Incremento de ingresos 10% = S/. 78,000.00

Relación Beneficio-Costo = S/. 78,000.00 / 8,700.00

Relación Beneficio-Costo = 8.96

REFERENCIAS.

- Alles, M. (2012). Diccionario de términos de Recursos Humanos. Buenos Aires - Argentina.
- Alvarez, J. (2017). La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio Gamarra, La Victoria 2017. Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3055/Alvarez_PJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bitell, L., y Ramsey, J. (2005). Enciclopedia de Management. Barcelona - España. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/enciclopedia-del-management/>
- Bueno, W. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017. Tacna - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/385>
- Castillo, F. (2016). Evaluación y propuestas para mejorar la competitividad de la empresa auto Motors Import en la ciudad de Trujillo año 2015. Trujillo - Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1418/1/Castillo_Freddy_Propuestas_Mejorar_Competitividad.pdf
- Cobo, M. (2016). La correlación entre el desarrollo emocional y el alto desempeño en cargos directivos en la empresa Diners Club del Ecuador en el área de negocios. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4942>
- De Dios, H. (2016). Lineamientos Estratégicos Para Orientar La Competitividad Empresarial Del Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016. Piura - Perú. Obtenido de "Lineamientos Estratégicos Para Orientar La Competitividad Empresarial Del Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016".
- Elera, B. (2016). Estudio de la Inteligencia Emocional de los Trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura - Año 2016,. Sechura - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Estela, E., & Sánchez, L. (2018). Marketing de servicios para mejorar la competitividad de la empresa de transportes Burga Express S.R.L Chiclayo 2017. Pimentel - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4483/Estela%20Fustamante%20-%20Sanchez%20Rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gardner, H. (1983). Marcos de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples. New York: NY: Basic Books.
- Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional. California - Estados Unidos: Kairos. Obtenido de <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>
- Guarnizo, J. (2018). Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico en el área de Ciencia Tecnología y Ambiente de los estudiantes de primer año de la I.E “señor cautivo” Ayabaca – Piura 2018. Piura - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29815/B_Guarnizo_FJM.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Guerrero, J. (2017). Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017. Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18345/Guerrero_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jerí, B. (2018). Inteligencia emocional para la optimización de los resultados en las organizaciones. Lima - Perú. Obtenido de <https://gmc-peru.com/inteligencia-emocional-resultados-negocios-blog/>
- La Asociación Automotriz del Perú. (2018). Niveles de venta Automotriz. Lima. Obtenido de <https://aap.org.pe/aap-peru-con-los-mejores-niveles-de-venta-automotriz-de-la-alianza-del-pacifico/>
- Martínez, M. (2007). Importancia de la inteligencia emocional en la empresa. Caracas. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Peñazola, M. (2007). Tecnología e innovación factores claves para la competitividad. Mérida - Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701508.pdf>

Rodríguez, G. (2019). Eficacia del programa de inteligencia emocional intensivo (PIEI) en la inteligencia emocional y la conducta prosocial de alumnos de la ESO. Madrid - España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/55308/1/T41089.pdf>

Ubfal, D. (2004). El concepto de competitividad. Buenos Aires - Argentina.

Vásquez, M. (2019). Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPE del sector comercio – rubro grifos y estaciones de servicios del Distrito de Sullana, año 2018. Chimbote - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10780/COMPETITIVIDAD ESTRATEGIAS VASQUEZ REYES MILAGROS MARRICIELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo N° 01:
Operacionalización de Variables – Variable Independiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es la capacidad que tienen las personas para reconocer, entender y manejar sus propias emociones, así como las de las personas a su alrededor. De esta manera se facilitan las relaciones interpersonales, así como la obtención de metas, el manejo del estrés y la resolución de problemas. (Muñoz, 2019)).	INTRAPERSONAL	Se medirá la dimensión intrapersonal utilizando los siguientes indicadores: Comprensión de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia y empatía mediante cuestionario.	Comprensión de sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia Empatía	Ordinal
		INTERPERSONAL	Se medirá la dimensión interpersonal mediante los siguientes indicadores: Relaciones interpersonales, responsabilidad social y solución de problemas, a través de cuestionario.	Relaciones interpersonales Responsabilidad social Solución de problemas	Ordinal
		ADAPTABILIDAD	Se medirá la dimensión adaptabilidad utilizando los indicadores prueba de realidad, flexibilidad y solución de problemas, a través de cuestionario.	Prueba de realidad Flexibilidad Solución de problemas	Ordinal
		MANEJO DE ESTRÉS	Se medirá la dimensión de manejo de estrés mediante los indicadores tolerancia de estrés y control de los impulsos aplicando cuestionario.	Tolerancia de estrés Control de los impulsos Manejo de emociones	Ordinal
		ESTADO DE ÁNIMO GENERAL	Se medirá la dimensión de estado de ánimo utilizando los siguientes indicadores felicidad y optimismo mediante cuestionario.	Felicidad Optimismo Pensamientos positivos	Ordinal

Operacionalización de Variables – Variable Dependiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Competitividad	Viene a ser la utilidad que las organizaciones puedan originar. El valor significa lo que los usuarios están dispuestos a comprar a un precio fijado e influyen varios factores: la calidad del producto y o servicio que se brinda y los precios deben ser más accesibles que la competencia. (Escalona, 2018)	Competencia técnica	Se medirá la dimensión Competencia técnica utilizando los siguientes indicadores: conocimientos, actitudes y capacidad de reacción	Conocimientos Actitudes Capacidad de reacción	Ordinal
		Competencia Metodológica	Se medirá la dimensión Competencia metodológica a través de los indicadores: aplicación de procesos en la solución de problemas y disposición al trabajo	Flexibilidad Aplicación de procesos Solución de problemas	Ordinal
		Competencia Social	Se medirá la dimensión competencia social, a través de los indicadores: Disposición al trabajo, trabajo en equipo y capacidad de comunicación	Disposición al trabajo Trabajo en equipo Capacidad de comunicación	Ordinal
		Competencia Participativa	Se medirá la dimensión Competencia participativa utilizando los indicadores: participación y Capacidad de organización	Participación Capacidad de organización Predisposición	Ordinal

Fuente: *Elaboración Propia.*

Anexo N° 02:

Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019	<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte SAC Piura 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019</p>	<p>Diseño de la Investigación: No experimental</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?,</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Correlacional Aplicada</p>
	<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?,</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.</p>	<p>Enfoque: Mixto</p>
	<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?,</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.</p>	<p>Población: 200 trabajadores del Área de ventas de la Empresa Interamericana Norte Piura</p>
	<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?,</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la competitividad</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y la</p>	<p>Muestra: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Método de análisis:</p> <p>Se procesa mediante SPSS.</p>

¿Cuál es la relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?,

de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Determinar la situación actual de la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

Existe una relación significativa entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019.

La situación actual de la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019 es favorable.

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 03:

Matriz de Instrumentos – Variable Independiente

PROBLEMA GENERAL	OBEJTIVO GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA INSTRUMENTO	N° DE ÍTEM	INSTRUMENTO A : ENCUESTA	INSTRUMENTO B : ENTREVISTA	
						ÍTEMS	ÍTEMS	
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte SAC	INTELIGENCIA EMOCIONAL	X1.1	Comprensión de sí mismo	Encuesta	1	El equipo de trabajo cuenta con habilidades para identificar sus propias emociones	¿Cree usted que los trabajadores del área de ventas cuentan con las habilidades requeridas para el puesto en el que se desenvuelven? ¿Por qué?
			X1.2	Asertividad		2	Sus compañeros expresan de manera clara sus pensamientos y sentimientos hacia los demás	¿Cuál es la percepción que tiene la organización referente al trabajo que desempeña cada trabajador?
			X1.3	Autoconcepto		3	Usted es consciente del comportamiento y actitud que demuestra con los demás	¿Considera usted que los colaboradores desarrollan sus actividades con total independencia? ¿Lo demuestran frente a los clientes y dentro del área laboral?
			X.1.4	Autorrealización		4	Tus compañeros se sienten satisfechos y realizados con la labor que desarrollan	¿Cómo demuestran los trabajadores que tienen capacidad de comprensión al atender a los clientes?
			X1.5	Independencia		5	Los colaboradores desarrollan sus actividades con total independencia	
			X1.6	Empatía		6	Los trabajadores que tienen capacidad de comprensión al atender a los clientes	
			X2.1	Relaciones interpersonales	Encuesta	7	Los colaboradores de la empresa poseen facilidad para crear y mantener relaciones amistosas	¿Cree usted que dentro del área donde labora existe un ambiente favorable que le permita relacionarse de manera positiva con sus compañeros de la misma área?
			X2.2	Responsabilidad social		8	Demuestra compromiso frente el ambiente que lo rodea	¿Los trabajadores demuestran compromiso hacia el medio que los rodea? ¿Interamericana norte como empresa motiva a tomar conciencia frente a la responsabilidad social?
			X2.3	Solución de problemas		9	Busca siempre solucionar los problemas que acontecen dentro del centro de laborales	
			X3.1	Prueba de realidad	Encuesta	10	Tus compañeros tienen la capacidad para identificar lo objetivo de lo subjetivo	¿Los colaboradores se adaptan con facilidad ante los cambios organizacionales de la empresa? ¿Sí o no? ¿Por qué?
			X3.2	Flexibilidad		11	El equipo de trabajo se adapta con facilidad a los cambios continuos que se presentan	¿Cree usted que los trabajadores estén preparados para solucionar problemas que se presenten en la empresa?

		X3.3	Solución de problemas		12	Demuestran capacidad para la solución de problemas	
		X4.1	Tolerancia de estrés	Encuesta	13	Maneja situaciones de estrés logrando mantener la calma	¿Cree usted que los trabajadores estén preparados para tolerar el estrés del trabajo diario?
		X4.2	Control de los impulsos		14	Cree usted que los trabajadores toleran el estrés laboral	¿Los trabajadores del área de ventas logran controlar sus impulsos frente a las situaciones adversas que se presente?
		X4.3	Manejo de emociones		15	Percibe usted que puede controlar sus impulsos	
		X5.1	Felicidad	Encuesta	16	Ante situaciones difíciles en el trabajo sostiene una actitud positiva	¿Los colaboradores demuestran buena disposición para enfrentar nuevos retos asignados?
		X5.2	Optimismo		17	Siente satisfacción y felicidad por el trabajo que realiza	¿Cree usted que los trabajadores manifiestan un estado de ánimo positivo frente al desarrollo de sus labores? ¿Siempre o algunas veces? ¿Qué factores influyen?
		X5.3	Pensamientos positivos		18	Demuestra disposición para emprender nuevos retos	

Fuente: *Elaboración Propia.*

Matriz de Instrumentos – Variable Dependiente

PROBLEMA GENERAL	OBEJTIVO GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA INSTRUMENTO	N° DE ÍTEM	INSTRUMENTO A: ENTREVISTA	INSTRUMENTO B : ENTREVISTA	
						ÍTEMS	ÍTEMS	
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte SAC	COMPETITIVIDAD	Y1.1	Conocimientos	Encuesta	19	Usted si se capacita con respecto a la profesión que desempeña actualmente	¿Cree usted que el nivel de conocimiento de los colaboradores de la empresa es el apropiado?
			Y1.2	Actitudes		20	Usted si tiene conocimiento de sus funciones tal como lo indica el MOF de la institución	¿Las actitudes que muestran los trabajadores contribuye al logro de objetivos previstos?
			Y1.3	Capacidad de reacción		21	Usted tiene la intención de tener un cargo de mayor envergadura dentro de esta institución	¿Cuándo se presenta algún imprevisto los trabajadores demuestran capacidad de reacción?
			Y2.1	Flexibilidad	Encuesta	22	El conocimiento que usted posee de los procesos, políticas y reglas de la institución, le permite brindar una mejor calidad de servicio al administrado	¿La empresa es flexible cuando al trabajador se le presenta algún imprevisto laboral o familiar?
			Y2.2	Aplicación de procesos		23	Usted si tiene conocimiento del correcto manejo de los sistemas informáticos que maneja la empresa	¿Se encuentra establecidos todos los procesos dentro de la empresa?
			Y2.3	Solución de problemas		24	El tener conocimiento de los trámites que debe recibir cada documento, le evita pérdida de tiempo	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para solucionar algún tipo de problema que se presente?
			Y3.1	Disposición al trabajo	Encuesta	25	Usted considera que al interactuar con su vida personal con su vida laboral aumentaría su desempeño en el trabajo	¿Los trabajadores muestran disposición por el trabajo?
			Y3.2	Trabajo en equipo		26	Se le hace fácil llegar a buen entendimiento con los otros colaboradores que intervienen en los procesos del área de ventas	¿Dentro de las políticas de la empresa está comprendido el trabajo en equipo?
			Y3.3	Capacidad de comunicación		27	El trabajo en equipo ayuda a mejorar la competitividad en su ámbito trabajo	¿Existe comunicación fluida en todos los niveles de la empresa?
			Y4.1	Participación	Encuesta	28	Participa en los eventos de integración que realiza la institución	¿Los colaboradores demuestran capacidad de organización y predisposición con la finalidad de cumplir con metas y objetivos previstos por la empresa?
			Y4.2	Capacidad de organización		29	Sus compañeros toman la iniciativa para la solución de problemas internos	
			Y4.3	Predisposición		30	Sus compañeros demuestran predisposición para desarrollar actividades que están fuera de sus funciones diarias	

Anexo N° 04:

Formato de cuestionario para los trabajadores de Interamericana Norte S.A.C.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a Trabajadores

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE S.A.C. PIURA - 2019.”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: INTRAPERSONAL						
1	El equipo de trabajo cuenta con habilidades para identificar sus propias emociones					
2	Sus compañeros expresan de manera clara sus pensamientos y sentimientos hacia los demás					
3	Usted es consciente del comportamiento y actitud que demuestra con los demás					
4	Sus compañeros se sienten satisfechos y realizados con la labor que desarrollan					
5	Los colaboradores desarrollan sus actividades con total independencia					
6	Los trabajadores tienen capacidad de comprensión al atender a los clientes					
DIMENSIÓN: INTERPERSONAL						
7	Los colaboradores de la empresa poseen la habilidad para crear y mantener relaciones amistosas					
8	Sus compañeros se encuentran comprometidos para mejorar el ambiente laboral					
9	Busca siempre solucionar los problemas que acontecen dentro del centro de laborales					
DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD						
10	Sus compañeros tienen la capacidad para separar los intereses personales contraponiendo los del bien común					
11	El equipo de trabajo se adapta con facilidad a los cambios continuos que se presentan					
12	Demuestran capacidad para la solución de problemas					

DIMENSION: MANEJO DE ESTRÉS						
13	Maneja situaciones de estrés logrando mantener la calma					
14	Cree usted que los trabajadores toleran el estrés laboral					
15	Percibe usted que puede controlar sus impulsos					
DIMENSION: ESTADO DE ÁNIMO GENERAL						
16	Ante situaciones difíciles en el trabajo sostiene una actitud positiva					
17	Siente satisfacción por el trabajo que realiza					
18	Demuestra disposición para emprender nuevos retos					
ÍTEMS		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD						
DIMENSIÓN: Competencia técnica						
19	Se capacita con respecto a la profesión que desempeña actualmente					
20	Tiene conocimiento de sus funciones tal como lo indica el MOF de la institución					
21	Tiene la intención de tener un cargo de mayor envergadura dentro de esta institución					
DIMENSIÓN: Capacidad metodológica						
22	El conocimiento que usted posee de los procesos, políticas y reglas de la institución, le permite brindar una mejor calidad de servicio					
23	Tiene conocimiento del correcto manejo de los sistemas informáticos que maneja la empresa					
24	El tener conocimiento de los de los procesos de venta y administrativos le favorece en el desarrollo de sus funciones.					
DIMENSIÓN: Capacidad Social						
25	La interacción de su vida personal con la laboral favorece su desempeño en el trabajo					
26	Se le hace fácil llegar a buen entendimiento con los otros colaboradores que intervienen en los procesos de ventas					
27	El trabajo en equipo ayuda a mejorar la competitividad en su ámbito trabajo					
DIMENSIÓN: Capacidad participativa						
28	Participa en los eventos de integración que realiza la institución					
29	Sus compañeros toman la iniciativa para la solución de problemas internos					
30	Demuestran sus compañeros predisposición para desarrollar actividades extra laborales					

Datos Generales:

1. **Género:** Femenino Masculino

2. **Edad:** Menos de 25 años

De 26 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a más


3. **Tiempo que tiene laborando en la empresa Interamericana Norte Sac.**

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

Más de 3 años

Anexo 05: Formato de guía de Entrevista

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A JEFE DEL ÁREA DE LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE SAC.	
Aplicado a : Juan Carlos Viera García	
JEFE COMERCIAL DE VENTAS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	
Intrapersonal	
1	¿Cree usted que los trabajadores del área de ventas cuentan con las habilidades requeridas para el puesto en el que se desenvuelven? ¿Por qué?
Sí creo que cuentan con las habilidades para desempeñarse en sus funciones asignadas, no todos pero la gran mayoría si lo demuestra, porque constantemente son capacitados y evaluados en sus puestos de trabajo, además lo demuestran por los resultados obtenidos mensualmente.	
2	¿Cuál es la percepción que tiene la organización referente al trabajo que desempeña cada trabajador?
La organización confía en la entrega y dedicación que demuestra cada trabajador al realizar y cumplir las metas establecidas. Pero no cuenta con el compromiso de todos los trabajadores por ello busca conseguir que todos se sientan identificados con la organización y las labores que desempeñan.	
3	¿Considera usted que los colaboradores desarrollan sus actividades con total independencia? ¿Lo demuestran frente a los clientes y dentro del área laboral?
No todos pero gran parte de los trabajadores sí lo demuestran, solucionando de manera positiva las inquietudes y objeciones de cada uno de sus clientes al concretar una venta.	
4	¿Cómo demuestran los trabajadores que tienen capacidad de comprensión al atender a los clientes?
Lo demuestran al saber identificar la necesidad de cada cliente y en la mayoría de casos el cliente expresa satisfacción por la atención, también porque resuelven sus problemas referente a cada situación que acontece con cada cliente,	
Interpersonal	
5	¿Cree usted que dentro del área donde labora existe un ambiente favorable que le permita relacionarse de manera positiva con sus compañeros de la misma área?
No, actualmente no existe un ambiente favorable en las mayoría de las salas de ventas, debido a las metas establecidas por cada trabajador es común ver muchas actitudes de egoísmo, egocentrismo y falta de compañerismo, porque cada trabajador quiere sobre salir y cumplir con su meta antes que los demás.	
6	¿Los trabajadores demuestran compromiso hacia el medio que los rodea? ¿Interamericana norte como empresa motiva a tomar conciencia frente a la responsabilidad social?
Normalmente no se observa el compromiso de los trabajadores, debido a que en la empresa carece de un plan estratégico para incentivar a la responsabilidad social.	
Adaptabilidad	
7	¿Los colaboradores se adaptan con facilidad ante los cambios organizacionales de la empresa? ¿Sí o no? ¿Por qué?
Los trabajadores jóvenes sí, pero también contamos con colaboradores de edad más adulta y con frecuencia ellos son los que más les cuesta adaptarse a los cambios constantes y tecnológicos.	
8	¿Cree usted que los trabajadores estén preparados para solucionar problemas que se presenten en la empresa?

Si están preparados por que ellos mismos han demostrado resolver de manera inmediata brindando alternativas de solución ante algún desacuerdo con clientes.	
Manejo de estrés	
9	¿Cree usted que los trabajadores estén preparados para tolerar el estrés del trabajo diario?
Sí, considero que el mundo de las ventas en el que trabajamos estamos acostumbrados a la presión y el estrés constante para el logro de los objetivos, la mayor parte de los colaboradores tiene experiencia en este rubro por años es por ello que comprende la tolerancia del estrés constante.	
10	¿Los trabajadores del área de ventas logran controlar sus impulsos frente a las situaciones adversas que se presente?
Sí, los trabajadores logran el control de sus impulsos ante situaciones difíciles de cada cliente.	
Estado de ánimo general	
11	¿Los colaboradores demuestran buena disposición para enfrentar nuevos retos asignados?
La mayor parte de los trabajadores si lo demuestra enfrentando día a día con actitud positiva los restos asignados por la organización.	
12	¿Cree usted que los trabajadores manifiestan un estado de ánimo positivo frente al desarrollo de sus labores? ¿Siempre o algunas veces? ¿Qué factores influyen?
Casi siempre, los factores que influyen son los incentivos que brinda la gerencia referente al cumplimiento de las metas establecidas por cada colaborador y el ambiente en el que se desarrollan.	
COMPETITIVIDAD	
Competencia técnica	
13	¿Cree usted que el nivel de conocimiento de los colaboradores de la empresa es el apropiado?
No, considero debería capacitarse de manera más continúa a los trabajadores para incrementar conocimiento porque de esa manera los resultados serían mejores.	
14	¿Las actitudes que muestran los trabajadores contribuyen al logro de objetivos previstos?
Sí en la mayoría de los trabajadores, pero falta trabajar una pequeña parte de ellos que aún no muestra actitudes muy positivas al logro de las metas establecidas, estamos trabajando para lograr el compromiso completo de todos.	
15	¿Cuándo se presenta algún imprevisto los trabajadores demuestran capacidad de reacción?
Sí se demuestra, ante alguna situación inesperada los colaboradores brindan solución inmediata y aviso al área directa para solicitar apoyo adicional si se requiriera.	
Competencia metodológica	
16	¿La empresa es flexible cuando al trabajador se le presenta algún imprevisto laboral o familiar?
Sí, la organización brinda apoyo al trabajador ante la situación que se presente para lograr juntos una alternativa de solución lo más pronto posible para no perjudicar al trabajador.	
17	¿Se encuentra establecidos todos los procesos dentro de la empresa?
Sí, a cada colaborador se le hace entrega de una carpeta de ventas al ingresar a la organización en la cual se establecen los procesos a realizar de acuerdo a las funciones establecidas.	
18	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para solucionar algún tipo de problema que se presente?
A veces sí, dependiendo si el problema corresponde al área, de lo contrario solo lo soluciona la parte administrativa y gerencial de la empresa.	
Competencia social	
19	¿Los trabajadores muestran disposición por el trabajo?
Sí los trabajadores están siempre prestos a aportar a nuevas técnicas para la mejora de resultados.	
20	¿Dentro de las políticas de la empresa está comprendido el trabajo en equipo?
Sí, la organización incentiva continuamente al personal a trabajar en equipo de manera solidaria para lograr juntos mejores resultados.	
21	¿Existe comunicación fluida en todos los niveles de la empresa?
No, he podido observar que la organización tiene por mejorar la comunicación entre áreas dentro de la misma empresa.	

Competencia participativa

22 ¿Los colaboradores demuestran capacidad de organización y predisposición con la finalidad de cumplir con metas y objetivos previstos por la empresa?

Si, en su gran mayoría si lo demuestran por su propia iniciativa, realizan trabajos extra laborales que muchas veces se deben realizar, trabajan más horas de lo normal, muestran creatividad para el desarrollo de sus labores y nuevas estrategias para mejorar los resultados esperados.

Anexo N° 06: Validaciones



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE S.A.C. PIURA - 2019.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																	84				

Anexo N° 07:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR: 202520, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario. Para los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte Sac – Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de Mayo del Dos mil Veinte.




Dr. Freddy W. Castillo Palacios
M.G. UNIC DE COLLEGI. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración / Investigación
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

Anexo N° 08:



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE S.A.C. PIURA - 2019.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																				95						


 Lic. Miro José María León Sánchez
 REG. PROF. DE EDUC. N° 22398

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														95					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														100					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														100					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														100					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de Mayo del 2020.



Lic. José Martín Lazo Sánchez
REG. PROF. COLEG. N° 22782

Lic.: José Martín Lazo Sánchez
DNI: 02778943
Teléfono: 969294427
E-mail: martinlazosanchez@gmail.com

Anexo N° 09:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02788943 Lic.
en Ciencias Administrativas
N° ANR: 23792 de profesión Administrador
desempeñándome actualmente como Docente
en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario. Para los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte Sac - Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


Lic. José Martín Lazo Sánchez
C.O. N° 10105
E.O. N° 10105

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de Mayo del Dos mil Veinte.



Lic. José Martín Lazo Sánchez
REG. ÚNIC. DE COLEG. Nº 23196

Lic. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazo Sanchez@gmail.com

Anexo N° 10:



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE S.A.C. PIURA - 2019.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	18	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		92			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

Anexo N° 11:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Correa con DNI N° 06437510 Magister
en Administración de Negocios MBA
N° ANR: 18480 de profesión Licenciado en Administración
desempeñándome actualmente como Docente
en la Universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario. Para los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte Sac – Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de Mayo del Dos mil Veinte.


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Marketing - Recursos Humanos
E-mail : angulo.ca@ucvvirtual.edu.pe

Anexo N° 12:
Confiabilidad

VARIABLE 01

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,863	,876	18

VARIABLE 02

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,916	,923	12

Anexo N° 13:

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS


I.1. ESTUDIANTE	:	Jassel Arlyne Ramos Adriánzén
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019"
I.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario – Inteligencia emocional de los trabajadores.
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	16 de mayo del 2020
I.7. MUESTRA APLICADA	:	13

II. CONFIABILIDAD

DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,863
-----------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, y siguiendo el criterio de George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa: 0,863 es CONFIABLE. No se realizó mejora y/o eliminación de ítems dado a que en una posible eliminación de ítems el coeficiente no mostrará cambios significativos.


Mg. en Ciencias Especialidad Matemática
HENRY G. SOSA CALLE
COMAP 1810

Estudiante: Jassel Arlyne Ramos Adriánzén
DNI : 47366707

Docente : HENRY G. SOSA CALLE
DNI 02841897

Anexo N° 14:

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS


I.1. ESTUDIANTE	:	Jassel Arlyne Ramos Adrianzén
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019"
I.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario – Competitividad de los trabajadores.
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	18 de mayo del 2020
I.7. MUESTRA APLICADA	:	13

II. CONFIABILIDAD

DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,916
-----------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, y siguiendo el criterio de George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa: 0,916 es CONFIABLE ELEVADA. No se realizó mejora y/o eliminación de ítems dado a que en una posible eliminación de ítems el coeficiente no mostrará cambios significativos.


Mg. en Ciencias Especialidad Matemática
HENRY G. SOSA CALLE
COMAP 1810

Estudiante: Jassel Arlyne Ramos Adrianzén
DNI : 47366707

Docente : HENRY G. SOSA CALLE
DNI 02841897

Anexo N° 15:
Cálculo de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple en función al tamaño de la población. La muestra está constituida por los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana S.A.C. Piura. El tamaño de la muestra fue calculado usando la fórmula para poblaciones finitas.

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

N=Total de la Población (200)

Z= Desviación estándar (1.96)

P= Proporción esperada (0.5)

q= Proporción esperada (0.5)

e= Error 5%

Ahora reemplazamos:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{5^2 \times (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 132

Anexo N° 16:



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, 09 de octubre del 2019.

CARTA N° 180-2019/UCV-DEA

SR.
JUAN CARLOS VIERA GARCÍA
JEFE DE VENTAS
INTERAMERICANA NORTE S.A.C.
PIURA

De mi consideración

Reciba mi cordial saludo, así mismo en nombre de nuestra Universidad César Vallejo, se le solicita el permiso para que la estudiante **SRTA. RAMOS ADRIANZEN JASSELL ARLYNN**, identificada con **D.N.I. N° 47366707**, que se encuentra cursando el **IX** ciclo en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera profesional de Administración pueda acceder a la información necesaria para su trabajo de investigación titulado: "**La inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura 2019**".

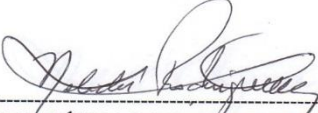
Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

En ese sentido llegamos a Ud. conocedores de su alto espíritu solidario para que sirva aceptar que su institución sea objeto de este estudio y a la vez sirva de ayuda como sugerencia para su empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,





DRA. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
COORDINADORA ESCUELA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PIURA



INTERAMERICANA NORTE SAC
Juan Carlos Viera García
Jefe de Ventas
jviera@interameficanorte.com

> **CAMPUS PIURA**
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

Anexo N° 17

