



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el
desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport**

EIRL., Tarapoto

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Alvites Vásquez, Erlita Débora (ORCID: 0000-0001-9505-6637)

Galoc Acuña, Gladis (ORCID: 0000-0003-1853--9111)

ASESOR:

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar (ORCID: 0000-0001-5272-7277)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Tarapoto – Perú

2021

Dedicatoria

A mi hija Cataleya por ser mi razón de salir adelante y superarme día a día y a mis padres María Vásquez Uriarte, Hernando Alvites Gómez por brindarme su apoyo en el transcurso de mi carrera y por confiar en mi para alcanzar la meta propuesta.

Erlita Débora Alvites Vásquez

A mi hija quien es el motivo para seguir adelante y a mis padres por sus consejos en el transcurso de mis días, por enseñarme a seguir adelante pese a las adversidades y lograr lo que más anhelo, por educarme con buenos valores y hacer de mí una mejor persona cada día.

Gladis Galoc Acuña

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la salud y vida, a mis padres por el soporte y a la Universidad Privada César Vallejo por la instrucción que me brindaron en el tiempo del desarrollo de mi carrera, al docente Juan Amílcar Villanueva Calderón por apoyarme y guiarme en el desarrollo de mi tesis.

Erlita Débora Alvites Vásquez

Agradezco profundamente a Dios por darme la vida, y a la Universidad Privada César Vallejo por la enseñanza brindada en el desarrollo de mis estudios, a mis padres por guiarme constantemente en mi formación personal y profesional.

Gladis Galoc Acuña

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
Tabla 1: COLABORADORES DE LA EMPRESA C& D SPORT – TARAPOTO 20	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
VIII. PROPUESTA.....	43
8.1 . Título	43
8.2 . Presentación	43
8.3 . Resumen.....	44
8.4 . Introducción.....	44
8.5 . Problema.....	44
8.6 . Justificación.....	45
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1: COLABORADORES DE LA EMPRESA C& D SPORT – TARAPOTO	20
Tabla 2: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO	21
Tabla 3: ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS.....	23
Tabla 4: DIMENSIÓN: AUTOCONOCIMIENTO(Agrupado)	23
Tabla 5: DIMENSION: AUTORREGULACION (Agrupado)	24
Tabla 6: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado).....	25
Tabla 7: DIMENSION: EMPATIA(Agrupado).....	26
Tabla 8: DIMENSION: HABILIDAD SOCIAL(Agrupado)	27
Tabla 9: VARIABLE TOTAL: INTELIGENCIA EMOCIONAL (Agrupado)	28
Tabla 10: ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS.....	30
Tabla 11: DIMENSION: INICIATIVA(Agrupado).....	30
Tabla 12: DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO (Agrupado)	31
Tabla 13: DIMENSION: ORIENTACION DE RESULTADOS(Agrupado)	33
Tabla 14: DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO(Agrupado).....	34
Tabla 15: DIMENSION: CONDICIONES DE TRABAJO(Agrupado).....	35
Tabla 16: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado).....	36
Tabla 17: DIMENSION: CAPACITACION(Agrupado)	37
Tabla 18: VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL(Agrupado).....	38

Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1: DIMENSION AUTOCONOCIMIENTO(Agrupado).....	24
Ilustración 2: DIMENSION: AUTORREGULACION (Agrupado).....	25
Ilustración 3: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado)	26
Ilustración 4: DIMENSION:EMPATIA(Agrupado)	27
Ilustración 5: DIMENSION: HABILIDAD SOCIAL(Agrupado)	28
Ilustración 6: VARIABLE TOTAL: INTELIGENCIA EMOCIONAL (Agrupado) ..	29
Ilustración 7: DIMENSION: INICIATIVA(Agrupado)	31
Ilustración 8: DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO (Agrupado)	32
Ilustración 9: DIMENSION: ORIENTACION DE RESULTADOS(Agrupado)	33
Ilustración 10: DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO(Agrupado).....	34
Ilustración 11: DIMENSION: CONDICIONES DE TRABAJO(Agrupado)	35
Ilustración 12: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado)	36
Ilustración 13: DIMENSION: CAPACITACION(Agrupado)	37
Ilustración 14: VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL(Agrupado)	38

Resumen

El propósito de esta indagación es plantear estrategias relacionadas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D SPORT E.I.R.L., Tarapoto. El método de investigación es de tipo descriptivo, proyectivo y diseño no experimental- transversal, y la muestra está compuesta por 10 trabajadores de la empresa C&D SPORT.

Las técnicas utilizadas son encuestas y cuestionarios como herramientas de alfa de cronbach con 0.63, la validez se precisó por medio de juicio de expertos y se usó el SPSS V.25 como instrumento de análisis estadístico.

Los resultados de la variable inteligencia emocional son de nivel intermedio 40%, un nivel muy bueno, bueno 20% y muy malo y malo 10%, se infiere que en la empresa no existe una buena inteligencia emocional de sus trabajadores para ello necesita utilizar estrategias enfocadas en la inteligencia emocional para ir subiendo y fortaleciendo. En lo que es la variable de desempeño laboral, el nivel bueno 70%, el nivel muy bueno es 20% y el nivel muy malo 10%, lo que prueba que la empresa es necesario que desarrolle planes orientados a mejorar el nivel del desempeño laboral.

La conclusión la empresa debe implementar la propuesta para mejorar los niveles negativos de los trabajadores, mejorando así el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D SPORT- Tarapoto

Palabras Clave: Inteligencia emocional, desempeño, laboral.

Abstract

The purpose of this inquiry is to propose strategies related to emotional intelligence to improve the work performance of the workers of the company C&D SPORT E.I.R.L., Tarapoto. The research method is descriptive, projective and non-experimental-cross-sectional design, and the sample is composed of 10 workers from the company C&D SPORT.

The techniques used are surveys and questionnaires as tools, validity was determined by means of expert judgment and the SPSS V.25 was used as a statistical analysis instrument.

The results of the emotional intelligence variable are of an intermediate level 40%, a very good level, 20% good and 10% very bad and bad, it is inferred that in the company there is no good emotional intelligence of its workers, for this it needs to use strategies focused on emotional intelligence to go up and strengthen. Regarding the job performance variable, the good level is 70%, the very good level is 20% and the very bad level is 10%, which proves that the company needs to develop plans aimed at improving the level of job performance

In conclusion, the company must implement the proposal to improve the negative levels of the workers, thus improving the work performance of the workers of the company C&D SPORT- Tarapoto

Keywords: Emotional intelligence, job, performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el análisis de la **realidad del problema**, en las últimas décadas se han observado muchos cambios en el mundo. Entre ellos, el ritmo de vida se ha acelerado, la competencia y los requisitos profesionales son mayores, y las metas y estrategias se están mejorando continuamente y demás aspectos que requiere el entorno; son estos retrocesos y demandas los que hacen que las personas se enfrenten día a día, predisponen el desarrollo de nuevas estrategias o características a presentar en el individuo (Fragoso-Luzuriaga, 2015); a nivel laboral se considera que el desarrollo de las habilidades emocionales es fundamental para el desempeño adecuado de las actividades dentro del centro laboral, no obstante su obtención es sin duda una batalla constante con el entorno en que se desarrolla (Abraham, (2004).

En el Perú la inteligencia emocional ha tenido un aporte significativa en criterios de evaluación, sin embargo estos ha alcanzado niveles deficientes en los diversos escenarios, tanto en lo educativo, social, familiar, individual y laboral, en este último donde se registra un mayor nivel de casos luego de las educativas, por cuanto generan un nivel de responsabilidad por lo debajo del promedio, así se considera que en efecto su ausencia puede ser un predictor para un mal desempeño dentro del puesto (Ruíz y Carranza, 2018).

En un análisis de la problemática actual dentro de la institución se ha evidenciado que en la empresa C&D Sport EIRL el personal presenta diversas limitantes en el desarrollo de sus funciones, se cree que estos están relacionadas con la carencia de inteligencia emocional que se puedan estar presentado, toda vez que es muy frecuente los conflictos entre compañeros esto se da por motivos que no pueden controlar sus emociones, falta de trabajo en equipo se sienten desmotivados por la sobre carga laboral, y más aún hoy en día por la situación que venimos atravesando sobre el COVID 19 no se logra llegar a la meta en la cual esto ocasiona estrés, lo que contribuye en un ambiente inestable perjudicando el desempeño, no obstante es importante analizar también los elementos con la que cuenta la institución para el cumplimiento de las funciones, finalmente es por ello que se planteó como **problema general** ¿De qué manera

las estrategias basadas en la inteligencia emocional logran mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto?, de igual manera se planteó como **problemas específicos** lo siguiente: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto?, ¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto?

En ese sentido el estudio presenta justificación, desde la perspectiva teórica, permite hacer un análisis de la situación problemática de las variables dentro del contexto de estudio, además se registra consideraciones a diversos autores para su sustento y descripción. Desde la perspectiva social, los resultados del estudio permitirán evidenciar una realidad presente no solo en las grandes empresas, sino además en las mypes a fin de programar un enfoque de bienestar y responsabilidad con el personal, más aún con la coyuntura actual.

Desde un enfoque práctico, los resultados que se obtengan permitirán evaluar estándares del personal bajo criterios de desempeño y salud mental, a fin de establecer talleres para su potenciamiento, además de involucrar y conocer la percepción de estos.

Metodológicamente el estudio se justifica por cuanto se ha seguido un proceso de investigación en la que podrán ser replicados los instrumentos para los diversos escenarios, en la que se plantean un análisis.

De la información recabada se planteó como **objetivo general** Proponer estrategias basadas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto.

A nivel de **objetivos específicos** se planteó: Diagnosticar la situación actual del grado de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto, Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto, Diseñar estrategias basadas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto y Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que las estrategias basadas en la inteligencia

emocional mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

Finalmente, la **hipótesis** planteada fue: H₁: Si se propone estrategias basadas en la inteligencia emocional entonces si mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

II. MARCO TEÓRICO

En el **contexto internacional**, se cuenta con el estudio de Carmona, Vargas y Rosas (2015), quienes plantearon como objetivo determinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados internos de las organizaciones. Estudio descriptivo y propositiva tiene un diseño de sección transversal no experimental. La indagación de documentos se usa como técnica de recopilación de datos. Conclusión: EQ afecta directamente el desempeño de los empleados, garantizando un aumento en los niveles de beneficios y cumplimiento de los objetivos. Además, contar con un nivel alto de EQ influye favorablemente en el comportamiento y actitudes que los colaboradores pueden tener mientras desempeñan su labor, por lo que se resalta que ambas variables deben ir siempre de la mano y no pueden coexistir individualmente.

Así también, Aragón (2019), su propósito es comprender la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados. El tipo de investigación se aplica mediante métodos cuantitativos y niveles descriptivos.

Aplicó la observación, se utilizan la investigación y el análisis de la literatura como técnicas de recolección de datos. Concluyo que el 35.66% de los trabajadores encuestados maneja adecuadamente sus emociones y por lo tanto influencia de manera positiva en el desarrollo de sus labores, confirmando que la EQ tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador, contribuyendo a un mejor rendimiento de la organización.

Del mismo modo, Enríquez, Martínez y Guevara (2015), plantearon como meta principal calcular el enlace entre la EQ y el desempeño laboral de una organización. Investigación aplicada, con diseño no experimental transversal,

con enfoque cuantitativo y a nivel correlacional. El instrumento empleado fue fichas de evaluación aplicadas a una muestra de 23 colaboradores.

Concluyeron que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados es positiva y fuerte, puesto que el nivel de importancia mostró un valor $p=0.001$ y el coeficiente de correlación de Pearson calculó un resultado de 0.945, afirmando que las emociones cumplen un rol fundamental en el desempeño que puedan realizar los trabajadores.

En el **contexto nacional**, Guardiola y Basurto (2015), plantearon su motivo para comprender la conexión entre la autopercepción emocional y el desempeño laboral. El tipo de investigación adopta un diseño transversal, que tiene un alcance descriptivo y relevante. Como instrumentos se emplearon cuestionarios a una muestra de 73 directivos. Con la prueba de correlación de Pearson concluyeron que, existe una correlación efectiva promedio entre EQ y el desempeño laboral, mostrando un resultado $r= 0.614$ y $p= 0.000$. Además, concluyeron que, mientras más alto sea el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores, mayor será su desenvolvimiento y desempeño a la hora de desarrollar sus actividades.

De igual manera, el estudio de Ramírez y Zavaleta (2018), su meta principal es establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de construcción en Trujillo. La investigación adoptó un diseño transversal no experimental y lo aplicó a una muestra de 57 trabajadores en un nivel relevante para recolectar sus propios datos. Conclusión: La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora, es positivamente alta, la misma que se calculó mediante la prueba de Rho de Spearman, mostrando un p-valor o nivel de significancia de 0.000, con un nivel de correlación de $r_{ho} = 0.8728$. Asimismo, se comprobó que el nivel de EQ de los empleados está considerado en un 68.4 % como regular y un 28.8% como bueno.

En cuanto a la fundamentación teórica, se comienza con la definición de inteligencia emocional, Plumed, Mansilla, Nieto y Proves (2015) manifiestan que es la habilidad que permite controlar, mostrar y regular las emociones y

sentimientos, tanto los propios como los de los demás. Está considerada dentro de la llamada inteligencia social y no está relacionada con la capacidad académica. Por lo que se puede decir que, una persona inteligentemente emocional muestra y maneja adecuadamente sus emociones.

De igual manera, Goleman (2013), señala que la EQ hace referencia a distinguir nuestros sentimientos y del resto, con el fin de conseguir una comunicación asertiva, facilitando que las personas puedan cumplir objetivos y metas planteadas.

Asimismo, se define como la capacidad o habilidad de percibir, evaluar, comprender, expresar y regular los sentimientos, que promuevan un crecimiento emocional y garanticen éxito en el desarrollo de relaciones. (Mathew y Gupta, 2015)

De igual manera, Di Fabio & Kenny (2016) manifiestan que la inteligencia emocional comprende el análisis de la forma en cómo se expresan las emociones propias y la de las demás personas, así como el entendimiento de experiencias que contribuirán a un crecimiento intelectual y emocional.

Cooper y Sawaf (1997, citado en Gutiérrez e Ibáñez, 2017) mencionan que la inteligencia emocional está compuesta por los siguientes elementos: A) Alfabetización emocional, la cual hace referencia a la manera en cómo controlamos nuestras emociones. B) Agilidad emocional, que consiste en nuestra forma de generar confianza al momento de entablar relaciones con los demás y también la manera en cómo hacemos frente a los problemas. C) Profundidad emocional, que está basada en la ética y moral individual. D) Alquimia emocional, definida como la habilidad de descubrir y vincularnos completamente con nuestras emociones.

Referente a las características de la inteligencia emocional, Cali, Fierro y Sempertegui (2015) indica que una persona emocionalmente inteligente expresa claramente sus emociones, es decir no los reprime; no se deja dominar por sentimientos de rabia; es empática y se pone en el lugar de los demás; también es creativa y usa sus emociones como una motivación; y no se concentra solo en sentir emociones, sino que también las analiza.

Así también, como el ingenio de la inteligencia emocional se resaltan cinco las cuales son: el autorreconocimiento, la capacidad para manejarlos sentimiento, la

automotivación, el reconocimiento y comprensión de los sentimientos ajenos y por último la empatía (Ruíz, 2013).

El valor de la EQ reside en lo indispensable para el desarrollo de las relaciones, y por medio de esta las personas pueden sentirse emocionalmente estables, reflejando seguridad y comodidad en su día a día. Además, dominar las emociones permite no caer en impulsos emocionales y por lo tanto garantiza el éxito al momento de crear nuevas relaciones con los demás. (Oliveros, 2018)

Además, de acuerdo a Goleman (2016), la EQ de las personas comprende cómo se sienten y cómo se sienten el resto, y es muy útil para el desarrollo de habilidades como la comprensión, motivación, autoconocimiento, autorregulación y talento para formar vinculación en el ámbito laboral. Es importante tener en cuenta que estas habilidades se pueden determinar mediante la realización de evaluaciones y resultados internos, ellos determinarán las habilidades que se implementarán en la empresa. De modo que los seres humanos con alta EQ nos quiere decir, haber aprendido las habilidades necesarias para realizar la actividad, pero quién tiene el potencial para hacerlo (p. 236).

Por otra parte, tenemos la conceptualización del autor Goleman (2016) en la cual señaló que el enfoque de la inteligencia emocional permite elegir caminos de acto para estudiar y adaptar habilidades dentro de la empresa, adaptar el autoconocimiento y emplear nuestras emociones mediante el autocontrol, la autorregulación y el compromiso e iniciativa. comprender las necesidades de los demás y obtener la respuesta deseada, entre otros, basándose en las habilidades sociales (p.236).

De acuerdo Goleman (2016), su apreciación de la inteligencia emocional se determina por cinco **dimensiones**, se detallan los siguientes: **Autorregulación**, hace referencia al talento de un ser humano y poder dominarse a sí misma, también las emociones perturbadoras, tiene facultad de tener control mediante presiones, adaptarse a los cambios y desafíos laborales. Esta dimensión demuestra los siguientes indicadores: moralidad, creatividad, toma de decisiones. **Autoconocimiento**. Este componente permite explorar los sentimientos y comprende de qué forma se comportan los sentimientos. Los indicadores son: autorreconocimiento, confianza y eficiencia. **Motivación**.

Quiere decir cuando intentamos saber que nos hace falta para poder sentirnos óptimos. Cultiva el talento de la emoción y ejercer de la mejor forma en sus funciones cotidianas. Esta dimensión tiene cinco indicadores: recursos, empleo, salario, familia y salud. **Empatía.** Puede percibir las emociones e inquietudes y entender las carencias del resto. La empatía útil porque permite a las personas interactuar mejor y fortalecer las relaciones interpersonales. Tiene los siguientes indicadores: la amistad, nuevas relaciones. **Habilidades sociales.** Este componente nos permite generar la respuesta deseada entre otros, y nuevamente, estas habilidades son muy valoradas en el mercado laboral porque ayuda a brindar resultados e ideas beneficiosos dentro de la organización. Tiene cinco indicadores las cuales son: comunicación, liderazgo, establecer vinculo, catalizador de cambios e influencia.

También tenemos la definición de **Desempeño del personal**, según Robbins y Judge (2015) El desempeño laboral es el transcurso donde los empleados o trabajadores tienden mediante el desenvolvimiento de su inteligencia, ingenio y agilidad para completar de forma eficaz y correcta todas las tareas específicas por la empresa, por lo que es imprescindible llevar a cabo una adecuada retroalimentación y apreciación de vez en cuando para determinar el desempeño de cada empleado (p. 555).

No obstante, las organizaciones antiguas tenían preocupación por la forma en que los empleados desempeñaban sus funciones a diario, pero las empresas de hoy tienen un punto de vista distinto, por lo que se inquietan es más por el servicio y el trabajo y/o brindarán productos para satisfacer a los clientes externos, porque durante su periodo, las obligaciones cada día se ponen difíciles de indemnizar, en la cual necesitan más investigación para reforzar las destrezas y entendimiento de sus empleados, con el único propósito de mejorar su rendimiento. (Robbins y Judge, 2015, p. 555).

Para la medición del Desempeño del Personal según Robbins y Judge (2015), está determinada por siete **dimensiones** que son las siguientes: **Iniciativa**, viene hacer uno de los componentes más usados e considerados en la organización, en la cual accede al colaborador empiece sus labores sin esperar órdenes y también pueda decir de una manera rápida ante cualquier dificultad que pueda ocasionarse dentro de la compañía. Para ello esta dimensión demuestra el siguiente indicador: proactividad. **Calidad de trabajo**, son las

pautas a seguir y mantener a una persona para que realice correctamente sus tareas asignadas. Por otra parte, dentro de la empresa, este elemento permite a los colaboradores intenten siempre demostrar que la calidad de sus resultados ha mejorado. Su indicador es: eficiencia. **Orientaciones a resultados**, en el cual los colaboradores tienen el talento de entender todos los objetivos propuestos por la compañía para lograr sus metas organizacionales. Esta dimensión demuestra el siguiente indicador: objetivo. **Trabajo en equipo**, es el grupo de seres humanos que se relacionan para alcanzar objetivos particulares, tiene como indicador compañerismo. **Condiciones de trabajo**, se pueden definir como un grupo de factores que establecen cómo los trabajadores realizan sus tareas, incluidas su jornada laboral, el orden laboral, el contenido del trabajo y los servicios y bienestar Social, tiene el siguiente indicador: seguridad.

Motivación, se define como "el deseo hacer un inmenso trabajo para alcanzar las metas organizacionales, condicionado a la posibilidad de saciar determinadas necesidades personales", en la cual cuenta con un indicador que incentivos laborales. **Capacitación**, es un proceso que permite a la formación aplicar determinados conocimientos y cambiar el comportamiento de las personas y sus organizaciones. Su indicador es programa de capacitación.

En cuanto a Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) el adecuado desempeño de los colaboradores es relevante para incrementar el rendimiento de las organizaciones. De otro modo, las principales causas que afectan el rendimiento eficiente de los colaboradores radican en la falta de comunicación, las excesivas horas de trabajo y los factores ambientales, es decir, un ambiente lleno de ruido y cambios de temperatura como el frío y el calor. Esto trae como consecuencia que, la empresa tenga a cargo profesionales con baja productividad, bajo rendimiento económico y podría causar insatisfacción entre sus clientes.

Con respecto al análisis de los factores que alteran directamente en el desempeño de los colaboradores, Chiavenato (2007) sostiene que en primera instancia se ubica la motivación; este es importante para el incremento del desempeño de las funciones realizadas por los individuos, de allí nace la motivación intrínseca y extrínseca, que se encuentran asociados al puesto y contribuyen en el cumplimiento de los propósitos, de este modo, garantiza que

los trabajadores puedan sentir comodidad, agilizando sus habilidades, capacidades e incremento de sus conocimientos para un adecuado desempeño de sus funciones encomendadas día a día. Por el contrario, habitualmente se aprecia que los colaboradores no se encuentren satisfechos con su trabajo, por ello, casi siempre creen que no obtienen beneficios, sobre todo en el aspecto económico y emocional. Bajo ese contexto, la empresa debe preocuparse en brindar a sus colaboradores lo necesario para el desarrollo eficiente de sus funciones.

Como lo señalan Nazar y Figueroa (2015) los trabajadores de mayor edad creen que no son fáciles de adaptarse a la nueva demanda que implica el trabajo, tienen bajo rendimiento laboral, también, tienden a ser menos innovadores y no son capaces de afrontar situaciones difíciles. Además, son considerados como aquellos individuos que no tienen la capacidad de crear algo, de menos agilidad para la toma de decisiones, menos energía, poca ambición, poco interés en el desarrollo de la tecnología, por ende, suelen ser menos recomendados para algún puesto de trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2007) hace referencia a la evaluación del desempeño, donde tiene como principal propósito medir el rendimiento de los colaboradores e incrementar su potencial y el valor que cada uno de estos puede aportar a la organización en un futuro. Por ello, es relevante que la empresa motive el ascenso, esto va a depender de las habilidades y nuevas responsabilidades que podrían asumir los colaboradores de alto desempeño. Incrementar la motivación por medio de alguna actividad fuera del trabajo como un medio de recompensa por el trabajo desarrollado por todos sus colaboradores. Por otro lado, el menos recomendado es el despido, sin embargo, suele ser una alternativa eficiente en caso hubiese personas que no rindan en el trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio descriptivo y propositivo, con un diseño transversal no experimental.

Descriptivo, porque describirá el estado presente de la empresa en condiciones de venta de productos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el

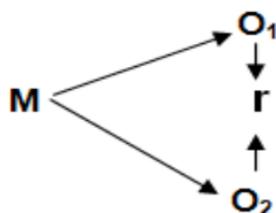
estudio es descriptivo, su propósito es investigar la incidencia de patrones, para el acontecimiento estudiado describe el estado presente. Investigar y mejorar áreas proponiendo planes estratégicos.

Propositiva, ya que se elabora una propuesta de plan estratégico para incrementar las ventas de productos de la organización investigada. La investigación prospectiva propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2010) aborda cómo los asuntos deben lograr determinadas metas y marchar con normalidad. Para el suceso investigado, se identificaron los requisitos a partir del estudio descriptivo y se propusieron soluciones mediante la propuesta del plan de mejora.

Diseño: Este estudio se elaborará con diseño no experimental transversal. Como señala Sampieri (2003), el diseño no experimental se distribuye considerando el periodo mientras se recoge información, estos son: diseño Transversal, en la que se recoge información en un periodo único, su finalidad es describir variables y su carácter incidente de interacción en un instante dado, y el diseño.

Según Hernández, Fernández y Baptista. El estudio no experimental es el cual lleva a cabo sin cambiar adrede variables. Lo que se hace en estudio no experimental es examinar fenómenos, así como se dan en su entorno natural, para después observarlos.

Para ello se establecerá la siguiente fórmula:



Dónde:

M: Trabajadores de la Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto

O1: Variable Inteligencia Emocional (X)

O2: Variable Desempeño del Personal (Y)

r: Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

- Inteligencia emocional
- Desempeño del personal

3.2.2. Definición conceptual

Variable Independiente: Inteligencia emocional

Goleman (2016) señaló que las estrategias de EQ nos posibilita escoger caminos de acción para estudiar y adaptar habilidades prácticas en la empresa, aplicar el autoconocimiento y emplear nuestras emociones mediante el autocontrol, la autorregulación y el compromiso e iniciativa, comprender las necesidades de los demás y obtener la respuesta deseada, entre otros, basándose en las habilidades sociales (p.236).

Variable Dependiente: Desempeño del personal

Robbins y Judge (2015) El desempeño laboral es el transcurso donde los empleados o trabajadores tienden a desplegar sus conocimientos, habilidades y capacidades para completar de forma eficaz y correcta todas las tareas específicas por la empresa, por lo que es imprescindible hacer una buena retroalimentación y apreciación de vez en cuando para decidir el desempeño de cada empleado (p. 555).

3.2.3. Definición operacional

Variable Independiente: Inteligencia emocional

Para la evaluación se consideran herramientas de medición, como un cuestionario con escala Likert.

Variable Dependiente: Desempeño del personal

Para la evaluación se consideran herramientas de medición, como un cuestionario con escala Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

El conjunto es un grupo de individuos del mismo tipo, sujeto a las limitaciones de la investigación. Según Tamayo y Tamayo (1997), definen población como la suma de los fenómenos a estudiar, donde la unidad poblacional tiene las características comunes de ser estudiada y generar datos de investigación” (p. 114).

El estudio estará conformado por 10 trabajadores, los cuales son colaboradores de la unidad de análisis: Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

3.3.2. Muestra

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) señalaron que una muestra es un subgrupo o fracción del mundo, pero sin embargo constantemente se tiene en cuenta la representatividad del mundo. En otras palabras, si la muestra cumple con las características del individuo, la muestra es representativa. Cósmico.

3.3.3. Muestreo

Sampieri (2010) Muestreo no probabilístico según el autor, la conveniencia significa que la selección de componentes no depende de la posibilidad, sino de razones enlazadas con el investigador o la persona que realiza la muestra.

De esta manera en el presente estudio se ha seleccionado únicamente una muestra de 10 trabajadores pertenecientes a la Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

Tabla 1: COLABORADORES DE LA EMPRESA C& D SPORT – TARAPOTO

Cargo	Número de colaboradores
Gerente	1
Supervisor de Negocios	1
Administrador de tienda	1
Ventas	5
Cajeros/recibidor-pagador	1
Seguridad	1
Total	10

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Encuesta

Según Hernández (2004), las encuestas es un método de recolección de información a través de preguntas escritas organizadas en cuestionarios impresos.

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, siguiendo el modelo a escala Likert, que es una lista bien estructurada de preguntas para recolectar información para el procesamiento estadístico.

Teniéndose los siguientes resultados:

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Intermedio	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Se utilizó como herramienta el cuestionario, que contiene una lista de 19 preguntas, las cuales están correctamente organizadas y respondidas según la escala Likert, donde el valor más alto es siempre y nunca el valor más bajo.

Instrumento de recolección de datos.

Tabla 2: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO

Validación de cuestionario según expertos			
Experto N°1: Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado	/18	2	
Experto N°2: Mg. Ronald Julca Urquiza	/18	2	
Experto N°3: Mg. Mauro Trigozo Paredes	/18	2	

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

La empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto descubrió problemas relacionados con el desempeño de los colaboradores, en la cual realizó una revisión de la fuente bibliográfica, un análisis de contenido, después una organización del material y se creó un marco teórico, para la implementación de esta información donde se elaboró sobre el funcionamiento de las variables, lo que nos ayudó a desarrollar una herramienta de medición, es decir, una escala utilizada para calcular el desempeño del personal de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto. Luego aplicamos el cuestionario a los trabajadores, la estructura del cuestionario se basa en la escala Likert, conceptualizada según los indicadores de cada dimensión, y para ello se definen los resultados de la clasificación, la aplicación

utilizará Google Forms para realizar una tabla de herramientas. Los resultados ayudarán al desarrollo de la discusión. Finalmente, se presentarán sus respectivas conclusiones y futuras recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para su procesamiento se utilizará el programa Excel 2017 para Windows y el programa SPSS V.25 para analizarlo, y el método Alpha de Crombach se utilizará para el análisis de confiabilidad. Asimismo, utilizaremos tablas estadísticas que nos ayuden a graficar e interpretar la información obtenida de esta investigación.

3.7. Aspectos éticos

Los estándares éticos a considerar en el estudio fueron determinados por Belmont (1979) y se detallan a continuación:

Beneficencia: La investigación está obligada a respetar las decisiones de todos los participantes, en este caso los colaboradores de la Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto, hace que se respeten sus decisiones, independientemente de que estén dispuestos a participar en el cuestionario y de los colaboradores., se garantizará el bienestar físico y social.

Consentimiento informado: Todos los colaboradores de Empresa C&D Sport EIRL y Tarapoto serán informados de la finalidad de la solicitud del cuestionario, así mismo se les informará que el cuestionario será anónimo y todos los datos estarán protegidos.

Justicia: A todos los integrantes se les tratará con uniformidad, además el reclutamiento y elección será de forma justa.

IV. RESULTADOS

Tabla 3: ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
SUMA_1_AUTOCONOCIMIENTO	10	3	5	4,10	,738
SUMA_2_AUTOREGULACION	10	4	6	4,90	,876
SUMA_3_MOTIVACION	10	6	8	6,60	,699
SUMA_4_EMPATÍA	10	3	7	4,60	1,713
SUMA_5_HABILIDAD_SOCIAL	10	8,0	17,0	11,200	2,5298
SUMA_TOTAL_V1	10	25,00	38,00	31,4000	4,08792
N válido (según lista)	10				

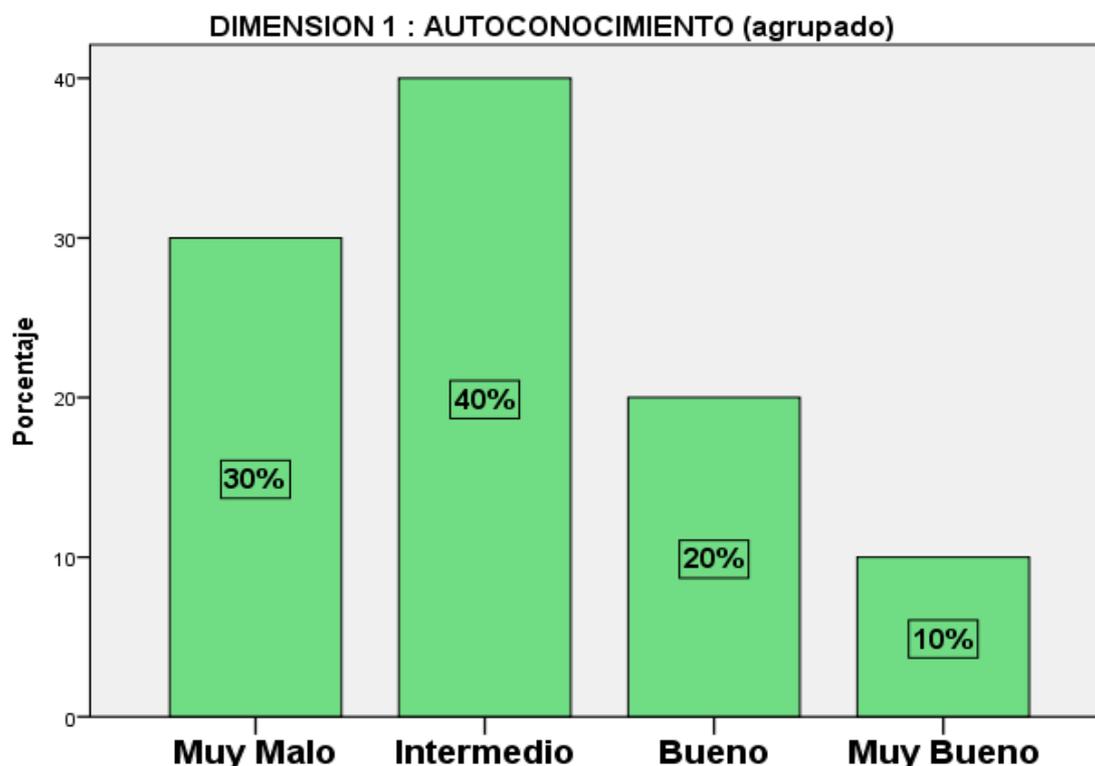
Fuente extraído del SPSS V.21

Tabla 4: DIMENSIÓN: AUTOCONOCIMIENTO(Agrupado)

DIMENSION: AUTOCONOCIMIENTO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	3	30,0	30,0	30,0
Intermedio	4	40,0	40,0	70,0
Bueno	2	20,0	20,0	90,0
Muy Bueno	1	10,0	10,0	100,0
Válidos				
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 1: DIMENSION AUTOCONOCIMIENTO(Agrupado)



Fuente tabla N°4

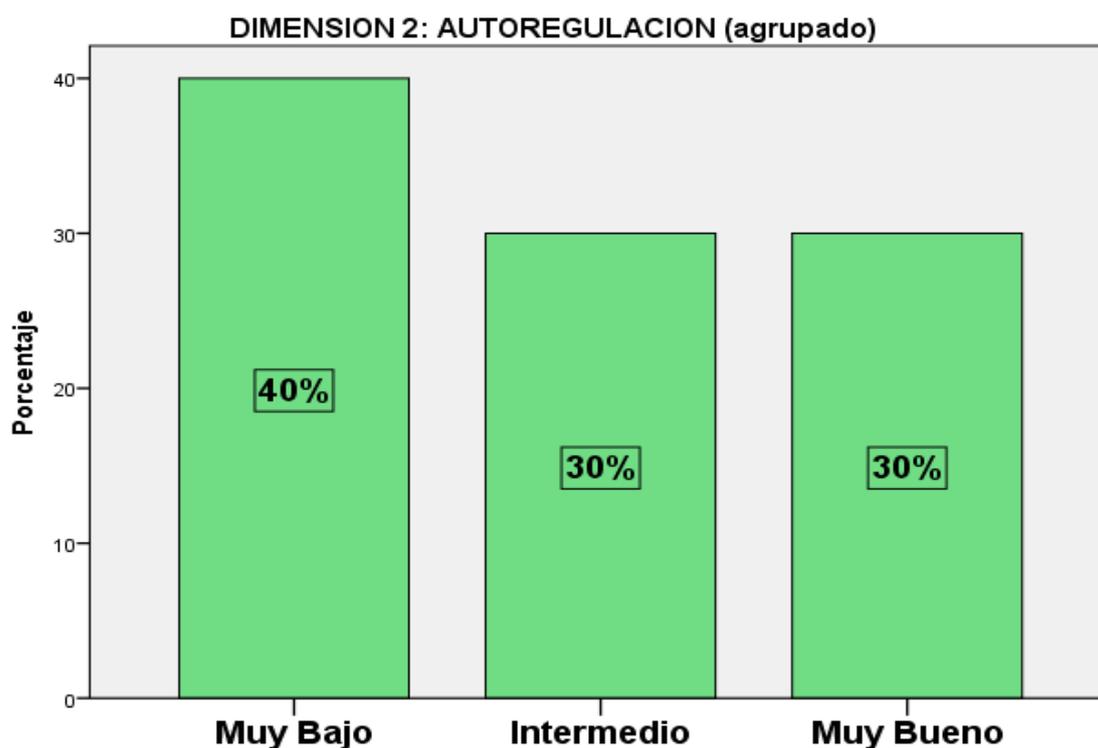
En la imagen 01, el 40 % de los trabajadores de la Empresa C& D SPORT – Tarapoto tiene un autoconocimiento en un nivel intermedio, obteniendo una respuesta conservadora en lo que refleja que los trabajadores adquieren el autoconocimiento de forma personal y con sus propios recursos e incluso obtiene un nivel muy malo del 30%.

Tabla 5: DIMENSION: AUTORREGULACION (Agrupado)

DIMENSION 2: AUTOREGULACION (agrupado)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
	Muy Bajo	4	40,0	40,0	40,0
	Intermedio	3	30,0	30,0	70,0
Válidos	Muy Bueno	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 2: DIMENSION: AUTORREGULACION (Agrupado)



Fuente tabla N°5

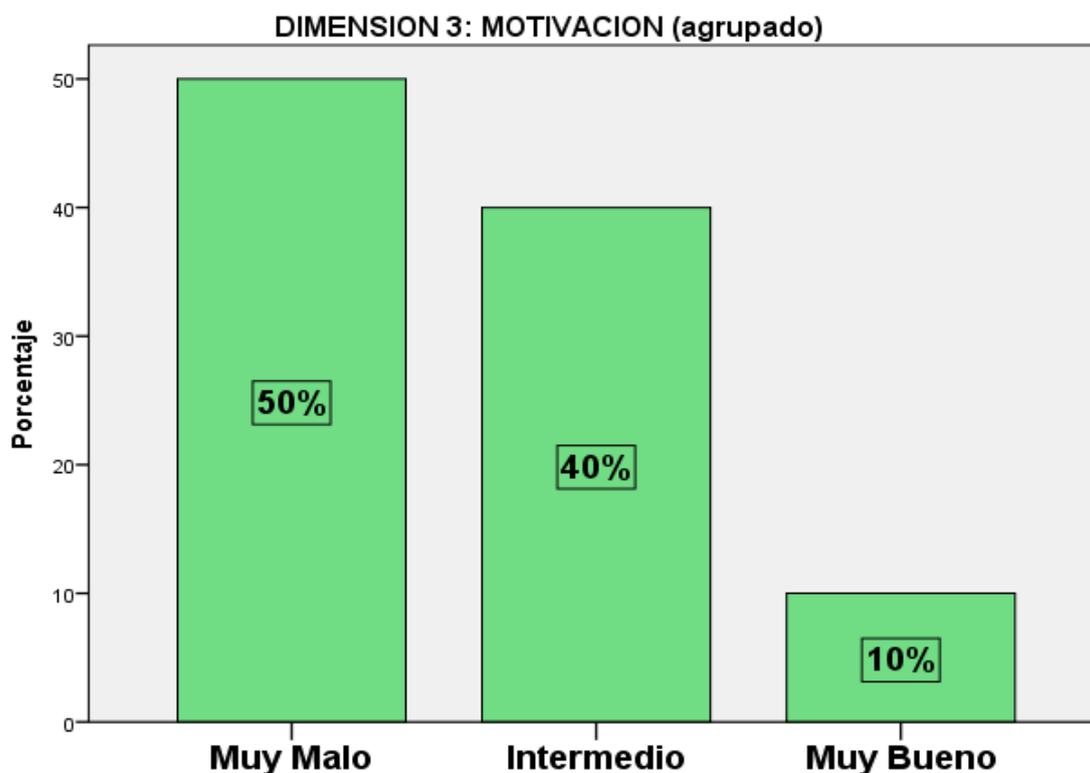
En la imagen 02, se puede evidenciar que el 40% de los encuestados consideran tener un nivel muy malo sobre la autorregulación, obteniendo una respuesta conservadora en la cual refleja que la empresa no dispone una adecuada planificación de autorregulación ya que el 30% obtiene un nivel intermedio.

Tabla 6: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado)

DIMENSION 3: MOTIVACION (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	5	50,0	50,0	50,0
Intermedio	4	40,0	40,0	90,0
Válidos Muy Bueno	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 3: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado)



Fuente tabla N°6

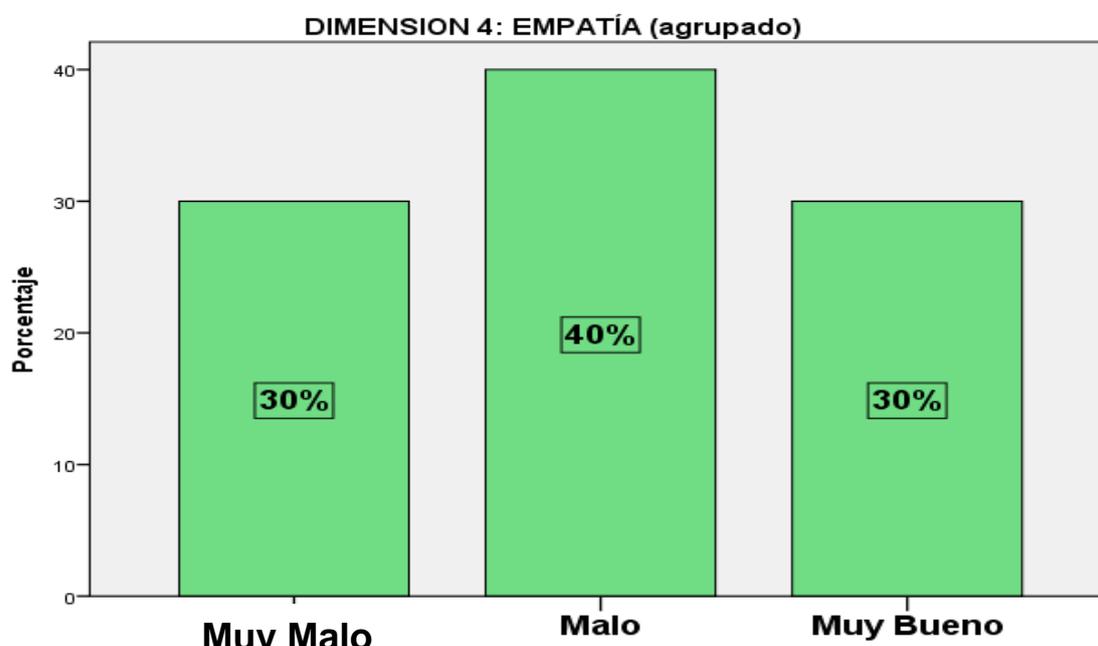
De acuerdo a los resultados de la tabla N° 06, acerca de la motivación se obtuvo que el 50% de los trabajadores de la Empresa C& D SPORT – Tarapoto presentaron un nivel muy malo donde podemos percibir que esta empresa la motivación no es desarrollada de manera adecuada, es decir no está fortaleciendo sus estrategias; y solo el 10% logro un nivel muy bueno.

Tabla 7: DIMENSION: EMPATIA(Agrupado)

DIMENSION 4: EMPATÍA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	3	30,0	30,0	30,0
Malo	4	40,0	40,0	70,0
Válidos Muy Bueno	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 4: DIMENSION:EMPATIA(Agrupado)



Fuente tabla N°7

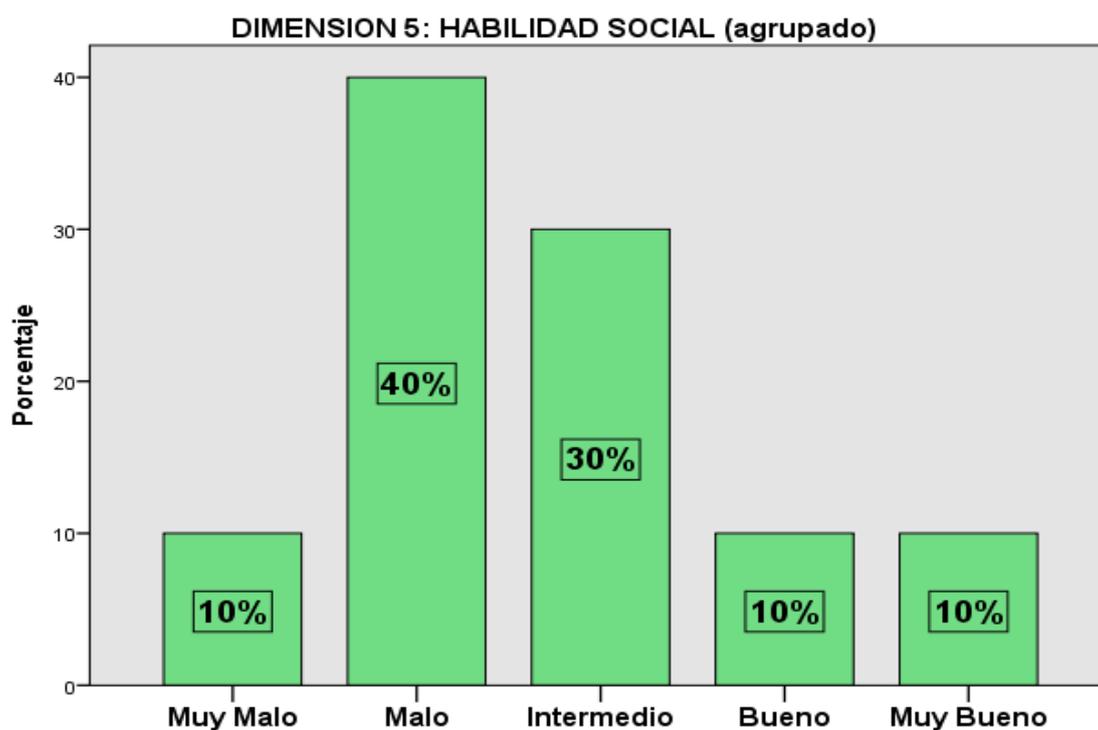
En la imagen N° 04, de acuerdo a la dimensión empatía, se puede evidenciar los resultados obtenidos en un nivel malo con el 40 %, en la cual estos resultados preocupan y para ello la empresa C& D debe ver qué manera mejorar y con un nivel muy malo del 30%.

Tabla 8: DIMENSION: HABILIDAD SOCIAL(Agrupado)

DIMENSION 5: HABILIDAD SOCIAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	1	10,0	10,0	10,0
Malo	4	40,0	40,0	50,0
Intermedi	3	30,0	30,0	80,0
Válidos	10	100,0	100,0	100,0
Bueno	1	10,0	10,0	90,0
Muy Bueno	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 5: DIMENSION: HABILIDAD SOCIAL(Agrupado)



Fuente tabla N°8

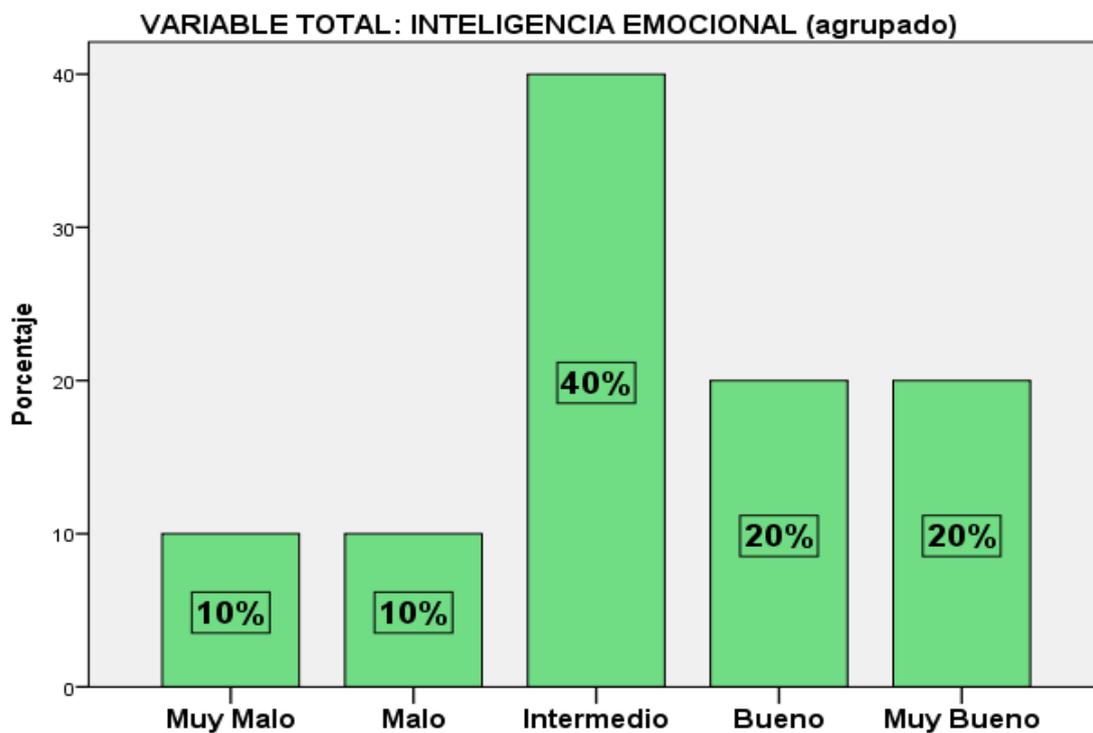
En la tabla N° 08 se puede evidenciar que el 40 % de la muestra encuestada consideran un nivel malo sobre la dimensión de habilidad social, esto quiere decir que no tiene una buena comunicación con sus jefes y colegas y el 30 % consideran un nivel intermedio.

Tabla 9: VARIABLE TOTAL: INTELIGENCIA EMOCIONAL (Agrupado)

VARIABLE TOTAL : INTELIGENCIA EMOCIONAL (agrupado)				
	Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	1	10,0	10,0	10,0
Malo	1	10,0	10,0	20,0
Intermedio	4	40,0	40,0	60,0
Válidos Bueno	2	20,0	20,0	80,0
Muy Bueno	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 6: VARIABLE TOTAL: INTELIGENCIA EMOCIONAL (Agrupado)



Fuente tabla N°9

De acuerdo a los resultados de la tabla N°09, acerca de la variable de la inteligencia emocional se evidencia que el 40 % de la muestra encuestada opta por un nivel intermedio por lo cual podemos deducir que en la empresa no existe una buena inteligencia emocional de sus trabajadores para ello necesita utilizar estrategias enfocadas en la inteligencia emocional para ir subiendo y fortaleciendo. Seguido con un nivel muy malo de un 10%.

VARIABLE: DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Tabla 10: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
SUMA_DIMENSION_INICIATIVA	10	1,00	5,00	2,5000	1,26930
SUMA_DIMENSION_CALIDAD_TRABAJO	10	8,00	14,00	10,3000	1,56702
SUMA_DIMENSION_ORIENTACION_RESULTADOS	10	4,00	8,00	5,7000	1,33749
SUMA_DIMENSION_TRABAJO_EQUIPO	10	12,00	16,00	13,9000	1,28668
SUMA_DIMENSION_CONDICIONES_TRABAJO	10	4,00	9,00	6,0000	1,94365
SUMA_DIMENSION_MOTIVACION	10	1,00	4,00	2,4000	1,07497
SUMA_DIMENSION_CAPACITACION	10	6,00	9,00	7,1000	1,28668
SUMA_TOTAL_VARIABLE_DESEMPEÑO_LABORAL	10	39,00	53,00	47,9000	3,54181
N válido (según lista)	10				

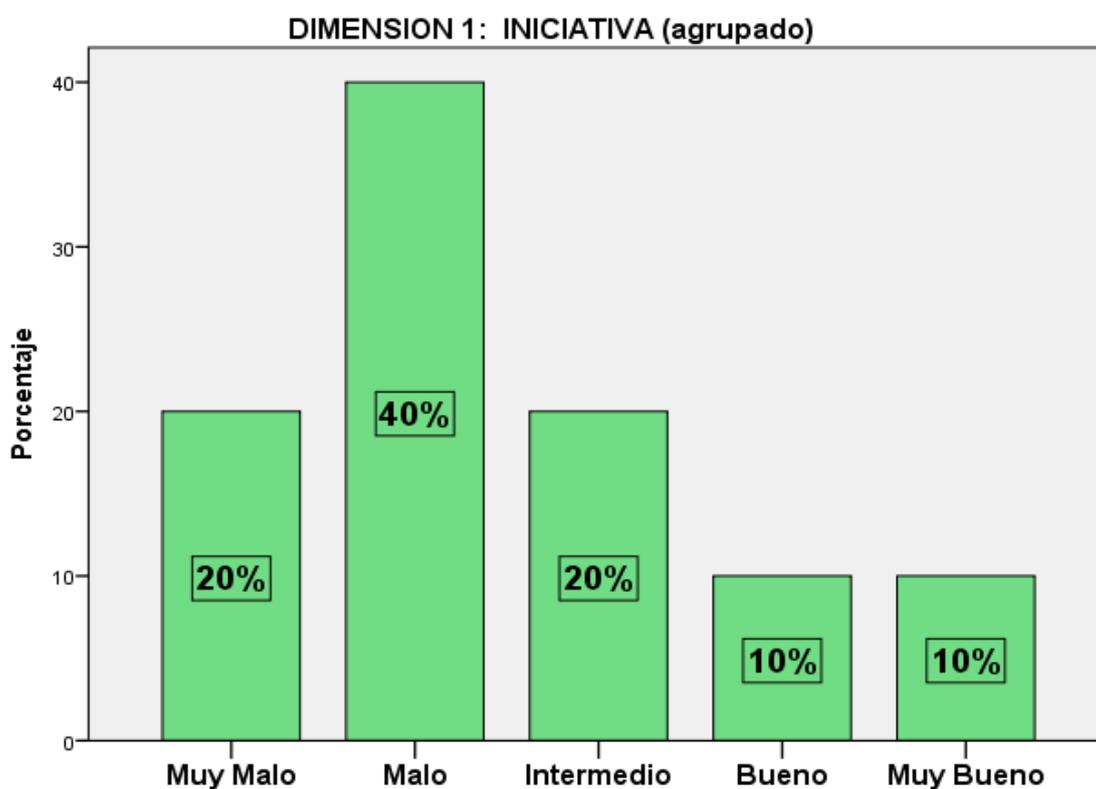
Fuente extraído del SPSS V.21

Tabla 11: DIMENSION: INICIATIVA(Agrupado)

DIMENSION 1: INICIATIVA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	20,0	20,0	20,0
Malo	4	40,0	40,0	60,0
Intermedio	2	20,0	20,0	80,0
Válidos Bueno	1	10,0	10,0	90,0
Muy Bueno	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 7: DIMENSION: INICIATIVA(Agrupado)



Fuente tabla N°11

La imagen Nª 07, el 40 % de los encuestados tiene una iniciativa en un nivel malo, en la cual nos indica que en la organización los colaboradores no poseen una iniciativa de trabajo, ya que incluso se obtiene un nivel muy malo del 20%.

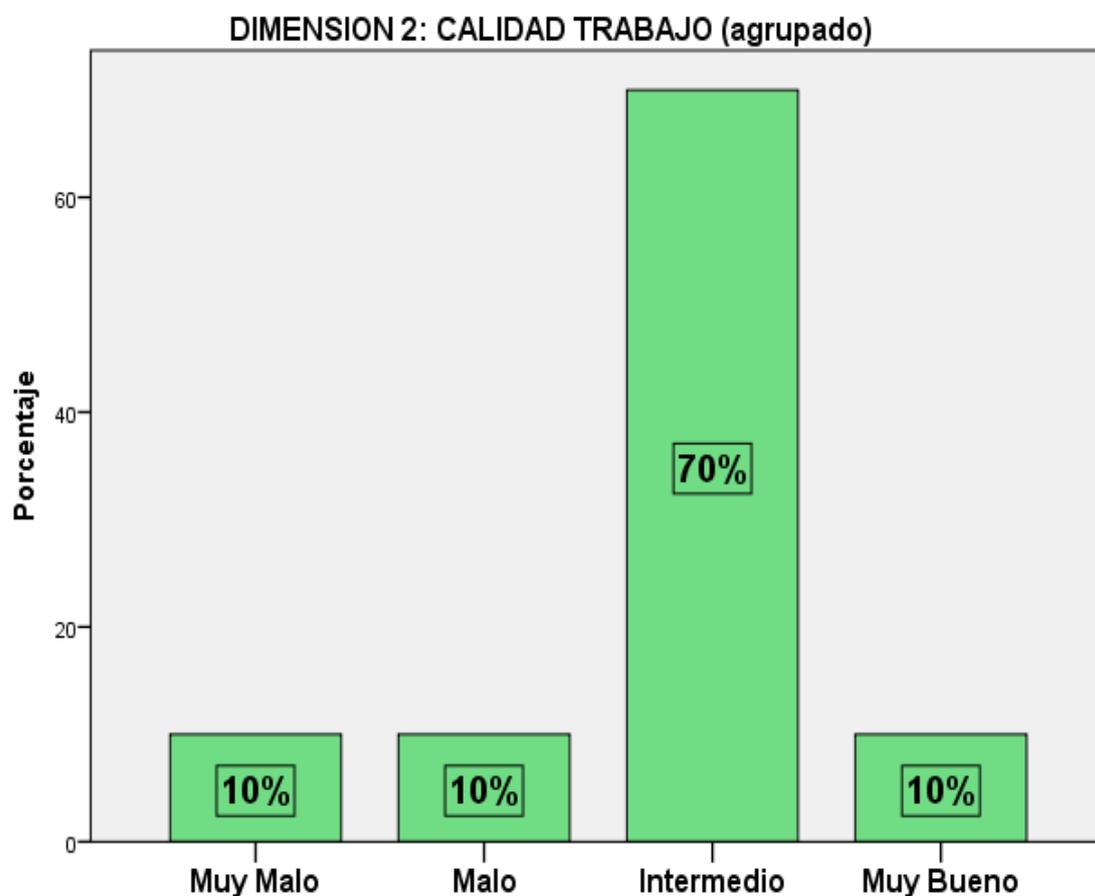
Tabla 12: DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO (Agrupado)

DIMENSION 2: CALIDAD TRABAJO (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Muy Malo	1	10,0	10,0	10,0
Malo	1	10,0	10,0	20,0
Intermedio	7	70,0	70,0	90,0
Muy Bueno	1	10,0	10,0	100,0
Bueno				
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 8: DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO (Agrupado)



Fuente tabla N°12

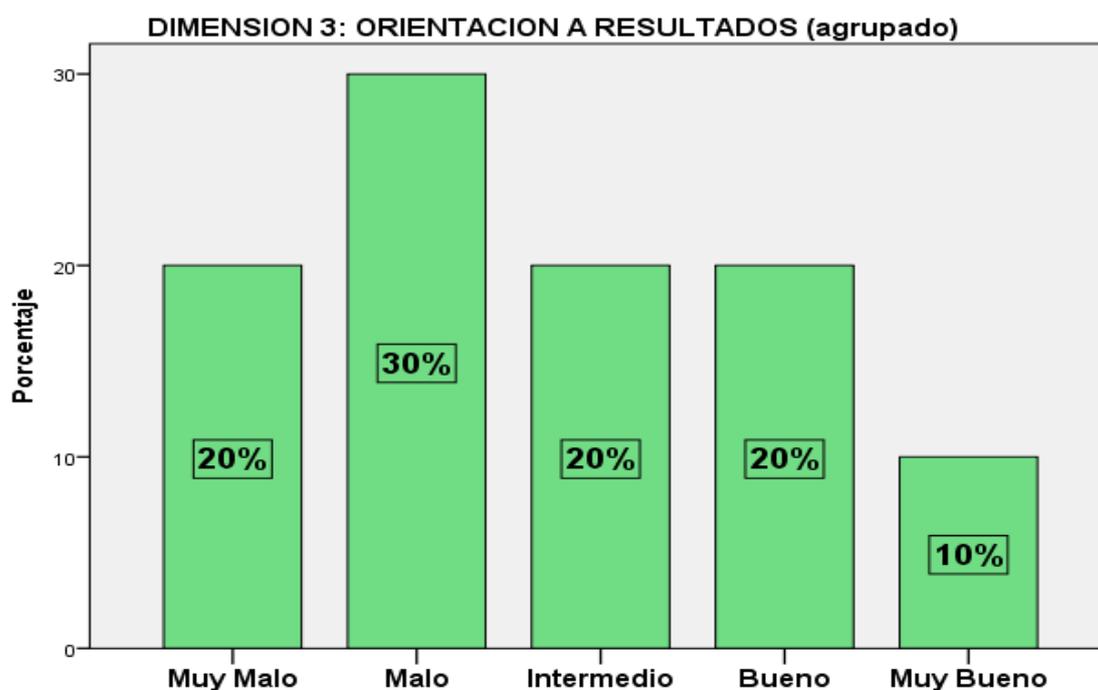
De acuerdo a las respuestas obtenidas se logra mostrar un 70% que se encuentra en un nivel intermedio de la dimensión calidad de trabajo, deduciendo que dicha dimensión no desarrolla de forma correcta, es decir la organización no brinda buenas condiciones de trabajo a sus colaboradores y debido a ello no logran un buen desempeño. Y con un 10 % en un nivel muy malo.

Tabla 13: DIMENSION: ORIENTACION DE RESULTADOS(Agrupado)

DIMENSION 3: ORIENTACION A RESULTADOS (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a		válido	acumulado
	Muy Malo	2	20,0	20,0
	Malo	3	30,0	50,0
	Intermedio	2	20,0	70,0
Válidos	Bueno	2	20,0	90,0
	Muy Bueno	1	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 9: DIMENSION: ORIENTACION DE RESULTADOS(Agrupado)



Fuente tabla N°13

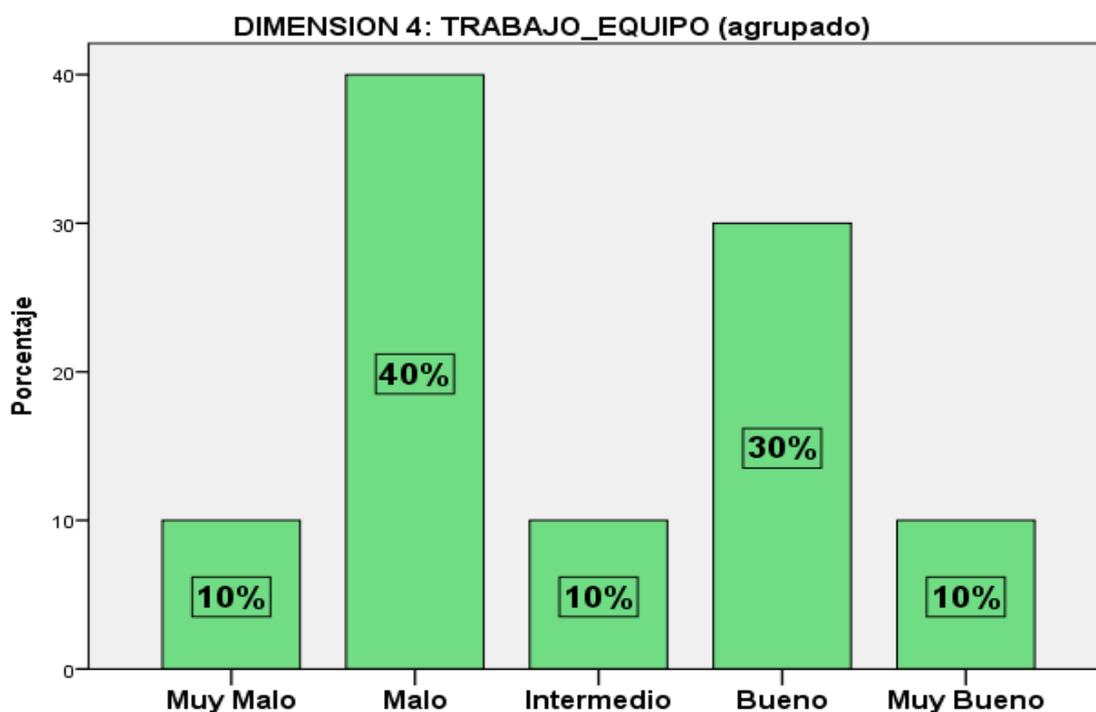
En la imagen N° 09, muestra los resultados del 30% en un nivel malo, en la cual nos quiere decir que la organización no cuenta con buena orientación a resultados de sus colaboradores y con un 20% en un nivel malo.

Tabla 14: DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO(Agrupado)

DIMENSION 4: TRABAJO EN EQUIPO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a			
Muy Malo	1	10,0	10,0	10,0
Malo	4	40,0	40,0	50,0
Intermedio	1	10,0	10,0	60,0
Válidos Bueno	3	30,0	30,0	90,0
Muy Bueno	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 10: DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO(Agrupado)



Fuente tabla N°14

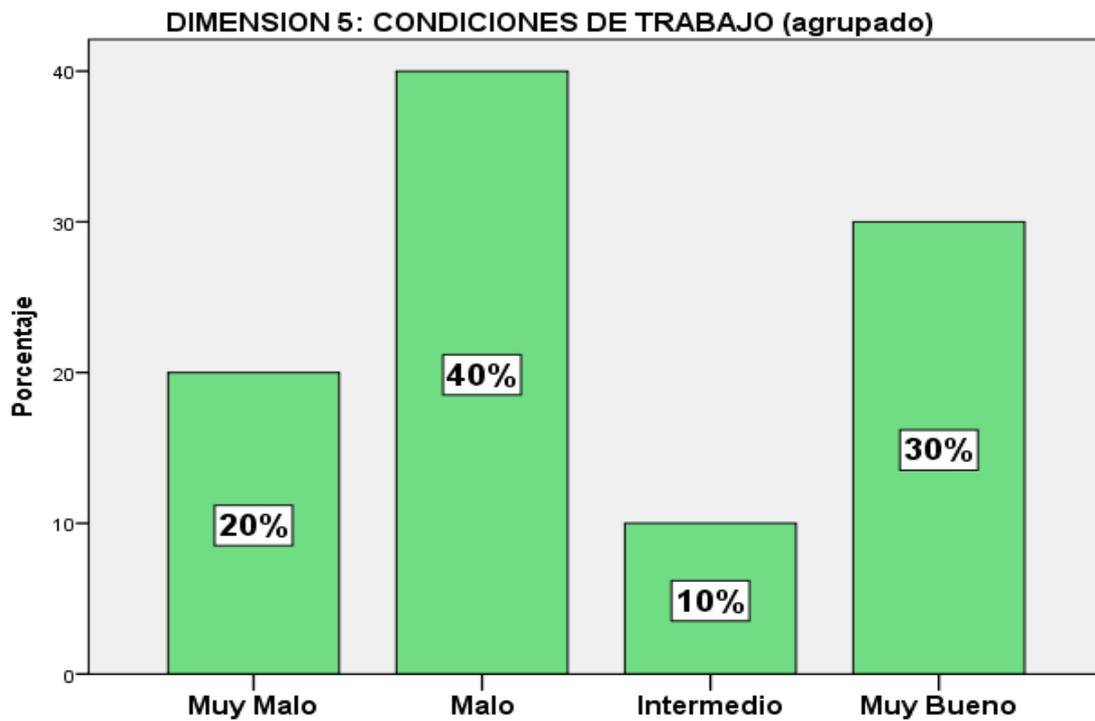
En la tabla N° 14, podemos evidenciar que el 40% de la muestra se encuentra en un nivel malo, esto nos quiere decir que esta dimensión no es avanzada de forma apropiada en la tarea grupal, debido a la organización que no está fortaleciendo sus estrategias de trabajo en equipo a sus colaboradores. Seguido a ello con un 10% en un nivel muy malo.

Tabla 15: DIMENSION: CONDICIONES DE TRABAJO(Agrupado)

DIMENSION 5: CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Malo	2	20,0	20,0
	Malo	4	40,0	60,0
	Intermedio	1	10,0	70,0
	Muy Bueno	3	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 11: DIMENSION: CONDICIONES DE TRABAJO(Agrupado)



Fuente tabla N°15

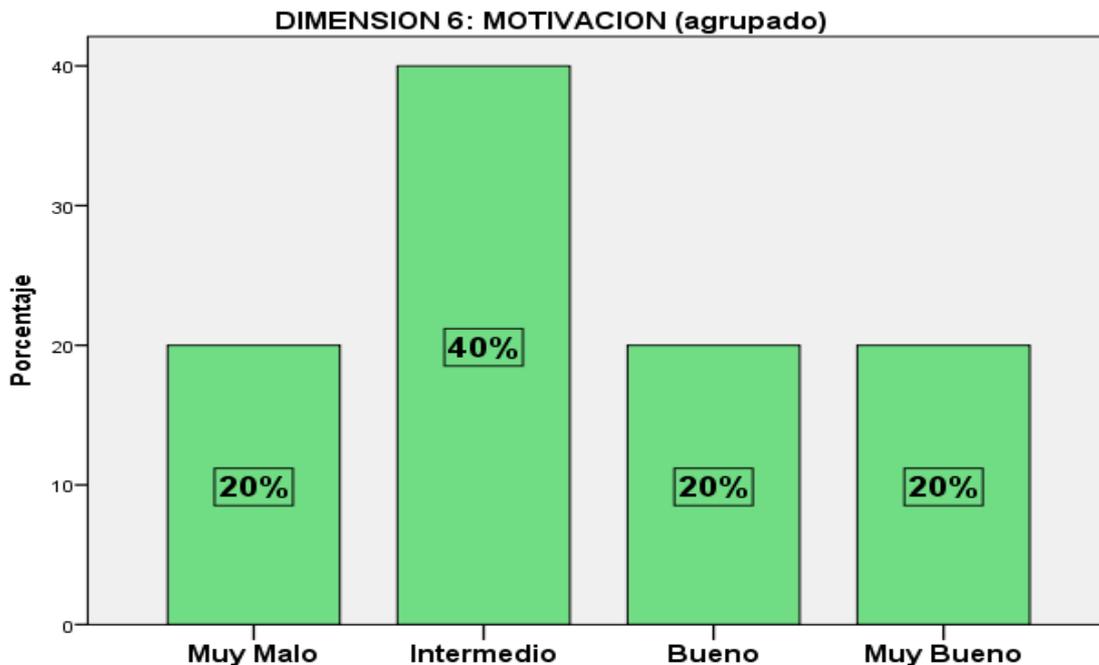
De acuerdo a la tabla N° 15, se encuentra en un nivel malo con el 40% esto quiere decir que la organización debe mejorar sus condiciones de trabajo de sus colaboradores. Y con 10% en un nivel intermedio.

Tabla 16: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado)

DIMENSION 6: MOTIVACION (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Malo	2	20,0	20,0
	Intermedio	4	40,0	60,0
	Bueno	2	20,0	80,0
	Muy Bueno	2	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 12: DIMENSION: MOTIVACION(Agrupado)



Fuente tabla N°16

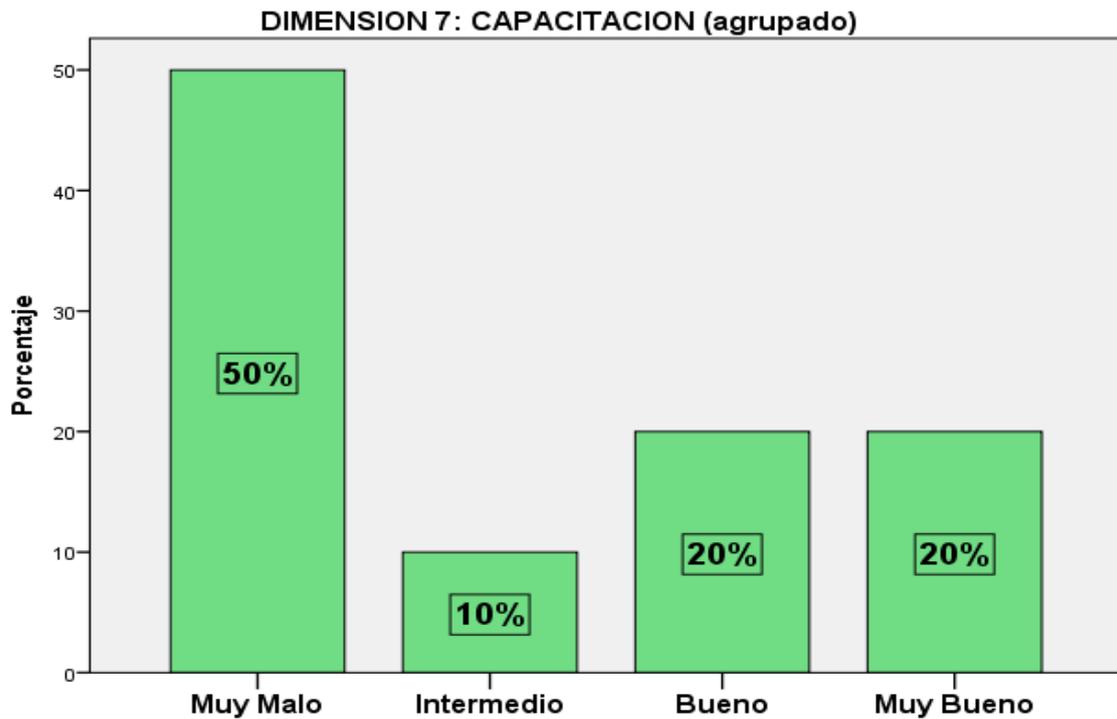
En la imagen N° 11, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa C&D SPORT -Tarapoto se encuentran en un nivel intermedio con un 40%, por ello se debe tomar medidas lo antes posible ya que se puede notar que a la organización le falta más estrategias de motivación para poder lograr un mejor desempeño.

Tabla 17: DIMENSION: CAPACITACION(Agrupado)

DIMENSION 7: CAPACITACION (agrupado)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy Malo	5	50,0	50,0	50,0
	Intermedio	1	10,0	10,0	60,0
	Bueno	2	20,0	20,0	80,0
	Muy Bueno	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 13: DIMENSION: CAPACITACION(Agrupado)



Fuente tabla N°17

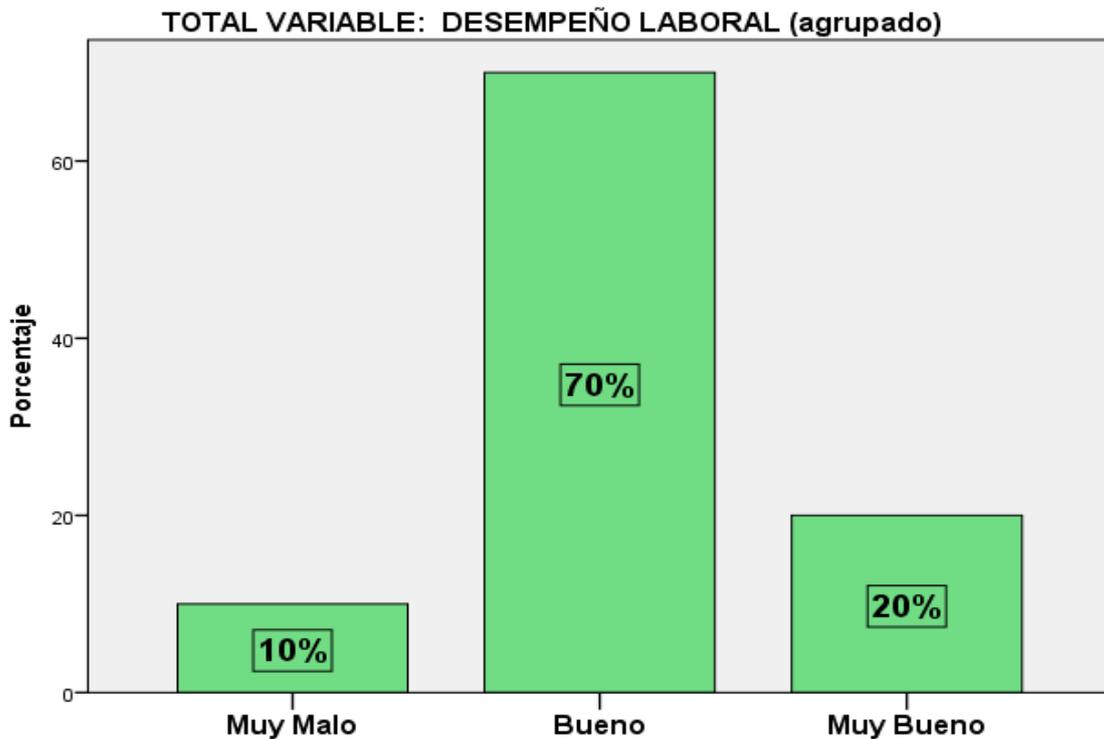
De acuerdo a la tabla N° 17, se puede evidenciar que la dimensión de capacitación se encuentra en un nivel muy malo con un 50%, es decir la empresa le falta realizar capacitaciones constantes a sus colaboradores para así tener mejores resultados en el desempeño de sus actividades. Y seguido a ello se encuentra en un nivel intermedio del 10%.

Tabla 18: VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL(Agrupado)

TOTAL VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a			
	Muy Malo	1	10,0	10,0
	Bueno	7	70,0	80,0
Válidos	Muy Bueno	2	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

Fuente extraído del SPSS V.21

Ilustración 14: VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL(Agrupado)



Fuente tabla N°18

De acuerdo a la imagen N° 13 de la variable del desempeño del personal se puede evidenciar que se encuentra en un nivel bueno con el 70 %, es decir que la empresa C& D SPORT –Tarapoto necesita desarrollar más estrategias orientadas a mejorar el nivel de desempeño del personal.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual del grado de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

Y en base a la información recolectada la muestra del estudio se precisó lo siguiente: Con respecto a las respuestas que se obtuvo de los colaboradores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto, se encontró que la variable independiente de Inteligencia Emocional se encontraba en un nivel intermedio con 40%, un nivel muy bueno y bueno de 20%, y con un nivel muy malo y malo de 10% (Tabla N ° 9). Además, según las dimensiones de EQ la dimensión Autoconocimiento obtuvo un nivel intermedio de 40% y muy malo de 30%, Autorregulación nivel muy malo con el 40% y intermedio del 30%, Motivación nivel muy malo 50%, muy bueno 10%, Empatía nivel malo 40% y muy malo 33%, Habilidades sociales nivel malo 40%, intermedio 30%.

En la cual podemos deducir que en la empresa no existe una buena inteligencia emocional de sus trabajadores para ello necesita utilizar estrategias enfocadas en la inteligencia emocional para ir subiendo y fortaleciendo.

Los resultados son similares a otros estudios como Pajares (2018) en su trabajo "Estrategia de inteligencia emocional para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A. 2018", tuvo como objetivo proponer una estrategia de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral. En conclusión, es que los colaboradores tienen un nivel intermedio de 71%, lo que demuestra la incapacidad de los colaboradores para lidiar con situaciones es correctamente relacionada con la inteligencia emocional, en especial controlarse su propia emoción que les dificulta el proceso de sus labores, especialmente el vínculo que logran surgir entre colegas.

Además, Goleman (2016) señaló en su principio de inteligencia emocional que es el talento del ser humano para entender las emociones de uno mismo y del resto, y es un medio necesario para desarrollar destrezas, como la motivación, empatía, la autoconciencia, autorregulación y talento a fin de formar una mejor relación en el ámbito laboral. Sabiendo que dichas habilidades se determinan

mediante una evaluación interna de la empresa, y el resultado determinará las habilidades que se están implementando en la empresa.

Según el objetivo específico 2: Diagnosticar la situación actual del grado de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

Luego de adaptar la escala para calcular el desempeño del personal de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto y el procesamiento de información recolectada de la muestra del estudio se estableció lo siguiente: Que la variable dependiente Desempeño del personal, según los resultados obtenidos, se encontraron en un nivel bueno con 70%, un nivel muy bueno 20% y un nivel muy malo 10% (Tabla N° 18). Además, según las dimensiones de Desempeño del Personal la dimensión iniciativa obtuvo un nivel malo de 40% y muy malo de 20%, calidad de trabajo nivel intermedio de 70% y muy malo de 10%, orientación de resultados muy malo de 30% y malo 20%, trabajo en equipo malo de 40% y muy malo 10%, condiciones de trabajo malo de 40% y intermedio de 10%, motivación nivel intermedio de 40%, malo 20%, bueno 20% y muy bueno 20%, capacitación muy malo 50% y intermedio 10%.

Por lo que podemos deducir que la empresa C& D SPORT E.I.R.L - Tarapoto es necesario que desarrolle un buen plan direccionado a mejorar dicho nivel del desempeño laboral.

Asimismo, los objetivos específicos están relacionados con la proposición de estrategias de inteligencia emocional y también las dimensiones del desempeño del personal.

En la cual nuestro resultado se asemeja a otros estudios realizados en contextos distintos, por ejemplo, Guzmán & Mercedes (2018) en su tema “Inteligencia emocional y desempeño laboral Cusco – 2018” cuyo objetivo es determinar La relación entre EQ y desempeño del personal, concluimos que el 60% de los encuestados mostró niveles bajos de EQ. Asimismo, la EQ está relacionado con el desempeño del personal, por ende, el desempeño muestra la medición que aumenta la EQ, es más eficiente.

Además, según Robbins y Judge (2015) El principio del desempeño del personal, muestra lo importante que es una buena retroalimentación y evaluación de vez en cuando, pues esto hace que la organización se preocupe por evaluar cómo el trabajador realiza sus funciones asignadas y cómo su motivación para el desarrollo es la misma.

Según el objetivo específico 3: Diseñar estrategias basadas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

La estrategia para mejorar los niveles de la variable dependiente que es desempeño del personal en la Empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

Se preparará una vez formulada la propuesta en base a las dimensiones de la variable independiente "Inteligencia emocional". Asimismo, se probarán contratos hipotéticos.

Según el objetivo específico 4: Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que las estrategias basadas en la inteligencia emocional mejorará el desempeño laboral de la Empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

Esta investigación será validada por expertos de manera fiable, donde se establecerá una adecuada encuesta e cuestionarios que se desarrollará y validará para recoger la información y elaborar estrategias de EQ y así mejoraría en el desempeño del personal de la Empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado podemos concluir, que en la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto, se encuentra en un nivel intermedio en el manejo de sus emociones, en la cual esto viene afectando en desempeño de sus labores, es por ello que proponemos un plan de estrategia centradas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores mediante capacitaciones al personal, talleres e incentivos por el logro de metas.

1. De acuerdo con los resultados en el estudio concluimos que la situación del desempeño del personal de los trabajadores de la empresa C&D SPORT EIRL -Tarapoto intermedio, porque no todos los trabajadores están en un muy buen nivel. Por tanto, esta variable significa que el logro de los objetivos de cada trabajador perjudicará los resultados que la organización quiere lograr.
2. Se concluye que la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa C&D SPORT E.I.R.L., Tarapoto se encuentra en un nivel intermedio con un 40%, esto se debe principalmente al autoconocimiento, autorregulación y motivación. Es decir, la empresa si tiene estrategias de incentivos, pero no conducirá al éxito.
3. Por tanto, se debe diseñar una propuesta que utilicen la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral. A medida que se desarrollemos la propuesta, se buscará mejorar el nivel desfavorable de trabajadores en la empresa C&D SPORT E.I.R.L. de Tarapoto.
4. Finalmente, nuestra propuesta fue validada por juicio de expertos en la cual realizaron una revisión de la estructura y diseño, luego firmaron indicando la aprobación.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendar a la empresa C&D SPORT E.I.R.L., Tarapoto, analizar continuamente el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores, con el fin de poder demostrar sus debilidades que presentan, así no perjudicarse dentro de los resultados como empresa del rubro textil.

Asimismo, se recomienda que la empresa cree dinámicas o propuestas, teniendo en cuenta que los conceptos relacionados con las distintas teorías cambian de acuerdo con las necesidades que enfrentan, de esta manera, permitirá a la empresa C&D SPORT E.I.R.L, mantener las propuestas actualizadas, lo que le permitirá seguir mejorando el desempeño de sus colaboradores y brindarles el aprendizaje a través de herramientas para gestionar sus emociones de una mejor manera.

Finalmente, el estudio demostró la relación de ambas variables: inteligencia emocional y el desempeño del personal, lo cual sirve como material científico para futuras investigaciones, se puede utilizar como modelo o para mejorar este estudio, buscar nuevas opciones y resolver problemas similares desarrollados en este estudio.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título

DISEÑO ESTRATÉGICO BASADO EN MÉTODOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C&D SPORT E.I.R.L, TARAPOTO.

8.2. Presentación

En la propuesta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D SPORT EIRL., Tarapoto y después de un análisis conjunto del jefe inmediato, se propuso la posibilidad de utilizar una estrategia basada en inteligencia emocional para desarrollar un plan, que permita las emociones de nuestros trabajadores deben ser administrados adecuadamente para que puedan beneficiarse en su desempeño laboral.

Al llevar a cabo la planificación que funcione para el bienestar de los trabajadores, no afecte la producción requerida por la empresa.

8.3. Resumen

Las estrategias adaptadas están basadas en mejorar la gestión de las emociones en los trabajadores de la empresa C&D SPORT E.I.R.L, Tarapoto, basadas en los métodos de Inteligencia Emocional el cual aumentara su Desempeño Laboral.

8.4. Introducción

La propuesta de esta estrategia tiene como objetivo confortar significativamente la capacidad de desarrollo de la inteligencia emocional de cada trabajador del servicio de la empresa C&D SPORT EI.R.L., Tarapoto; el correcto manejo de nuestras emociones es fundamental, y estas emociones se expresan de diferentes formas de acuerdo a su capacidad de relacionarse con el entorno todos los días. , que se adapta constantemente es natural en el entorno de una variedad de factores socioemocionales, y estos factores incitan a los colaboradores a tomar las acciones correspondientes. Esto eventualmente afectará las relaciones interpersonales y las relaciones interpersonales, que son los elementos básicos para fortalecer las relaciones sociales que se establecen día a día.

Esta estrategia está diseñada con fundamento en la investigación de la psicología organizacional y está aprobada por nuestra empresa.

Al final de la implementación de la estrategia, los trabajadores de servicio pueden manejar eficazmente sus emociones, mejorar continuamente sus habilidades sociales y permitirles tener un mejor desempeño laboral.

8.5. Problema

8.5.1. Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias basadas en la inteligencia emocional lograrán mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D SPORT EI.R.L., Tarapoto?

8.6. Justificación

Esta investigación es útil para comprender la realidad presente del desempeño laboral de los trabajadores, también es útil para la empresa C&D SPORT E.I.R.L., Tarapoto y así de esta manera poder comprender la información más reciente de sus trabajadores. El estudio recomienda usar la inteligencia emocional como estrategia, lo que ayudaría a la mejorara significativamente de los problemas de desempeño del personal en el análisis de la empresa.

Asimismo, posibilita a la empresa C&D SPORT Tarapoto, mejorar la calidad de sus trabajadores y fortalecer sus habilidades en cuanto a iniciativa, calidad de trabajo, orientación a resultados, mayor trabajo en equipo, mejora continua en las condiciones laborales para contar con trabajadores capacitados y motivados para mantener un crecimiento continuo en el desempeño laboral.

8.7. Objetivo de la propuesta

Diseñar Estrategias basadas en métodos de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa C&D SPORT E.I.R.L, TARAPOTO.

8.8. Desarrollo de la propuesta

8.8.1. Justificación científica para el desarrollo de la propuesta

Según Goleman, en el blog de tipos de inteligencia de euroinnova, las personas somos humanos que vemos, oímos, comemos o sentimos en nuestro cuerpo. Del mismo modo, cada emoción tiene su función, y esta función nos ayuda a mantener un control saludable sobre ellas

La presente estrategia se fundamenta en lo que Goleman se refiere en el campo de la inteligencia emocional, estas teorías defienden bien que la inteligencia no es una cosa unificada que se pueda medir mediante un test de CI basadas en la memoria, cálculos matemáticos y conocimientos, por el contrario, es diversa y responde a diferentes habilidades y destrezas. Las habilidades cognitivas de una persona.

8.8.2. Método de la inteligencia emocional para los trabajadores de la empresa C&D SPORT E.I.R.L., TARAPOTO.

Según Goleman, en su libro de EQ, porque es más importante que el CI, la EQ nos permite ser conscientes de nuestras propias emociones, entender los sentimientos del resto, soportar la presión y la frustración del ámbito laboral, potencializa nuestras capacidades de trabajo grupales, adaptarse a la empatía y actitudes sociales, en lo cual traerá mejores alternativas de desempeño del personal.

Para usar este método es proporcionar una herramienta que les permitan a los trabajadores reactiven sus mentes para encontrar la paz y no se vean afectados por diferentes reacciones o estímulos nocivos (enfado, gritos, ruidos, etc.) que interfieran con su calma o tranquilidad.

Para realizar esta estrategia estamos considerando cinco talleres basadas en las dimensiones de la variable de inteligencia emocional que tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D SPORT E.I.R.L, TARAPOTO.

Tabla N° 19

Dimensión: Autorregulación y Autoconocimiento

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto
Taller 1: Método de Inteligencia emocional para Trabajadores de La Empresa C&D SPORT-Tarapoto.	Permitirá a los trabajadores que reactiven sus mentes para encontrar la paz y no se vean afectados por diferentes reacciones o estímulos nocivos (enfado, gritos, ruidos, etc.) que interfieran con su calma o tranquilidad.	Escoger un ambiente adecuado con mobiliario de acorde a las medidas estándares que necesita los trabajadores de la empresa C&D SPORT-Tarapoto. Se realizará temas socioemocionales para el buen funcionamiento del desempeño laboral.	Paso 1: Mantener la postura adecuada para poder escuchar las enseñanzas. Paso 2: Mantener el orden mediante el taller. Paso 3 : Realizar apuntes de las enseñanzas brindadas.	Servicios: Especialista en Sociología o Psicólogo.	Enero 2022	Mínimo 1 hora – Máximo 2 horas	Local de la Empresa C&D SPORT – Tarapoto.	Administrador zonal de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto	S/.2,500.00

FUENTE: Elaboración propia

Tabla N° 20

Dimensión: Autoconocimiento

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto
Taller 2: Perfeccionar el cumplimiento de sus labores mediante la dirección de la inteligencia emocional	Aumentar el conocimiento de los trabajadores de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto	Conocer su misión, visión y valores de la empresa. Mejorar las relaciones interpersonales Conocer las tareas del personal que desempeñan Solucionar los conflictos entre compañeros Mantener una comunicación afectiva entre los colaboradores de la empresa C&D SPORT-Tarapoto	Proyector Laptop USB Separatas	Febrero y Marzo 2022	10:00 a.m – 1.00 p.m	Local de la Empresa C&D SPORT – Tarapoto.	Administrador zonal de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto	S/.400.00

FUENTE: Elaboración propia

Tabla N° 21

Dimensión: Motivación

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto
Taller 3: Motivación orientada a los trabajadores de la Empresa C&D SPORT -Tarapoto	Reestablecer la motivación, la confianza en sí mismo, desacuerdos laborales y guías para un buen resultado. Conflictos en el trabajo	Inicio mediante una dinámica: de Paintball. Definición de motivación laboral, importancia, valores y como reestablecer la motivación. Importancia de conocerse a uno mismo, tener confianza y valorarse. Como resolver conflictos en el trabajo https://www.youtube.com/watch?v=j_vNZ1bgZs0	Proyector Laptop USB Separatas Videos Pistolas de pintura	Mayo 2022	10:00 a.m - 1.00 p.m	Local de la Empresa C&D SPORT – Tarapoto.	Administrador zonal de la Empresa C&D SPORT- Tarapoto	S/.500.00

FUENTE: Elaboración propia

Tabla N° 22

Dimensión Empatía

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto	
Taller 4: Adecuación orientada a los trabajadores de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto	Relacionarse constantemente con sus colegas de trabajo	Reconocer sus cumpleaños	La empresa hará un detalle a cada trabajador por su onomástico.		Mayo 2022	10:00 a.m - 1.00 p.m	Local de la Empresa C&D SPORT – Tarapoto	Administrador zonal de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto	S/.2,300.00	
		Mejor trabajador del mes	El trabajador que cumpla las metas durante el mes obtendrá un bono de S/.150.00 y un certificado de reconocimiento	Incentivos económico S/.150.00 Compra de detalle(regalo)	Todos los meses					
		Agasajo de parte del Administrador	El administrador felicitará al trabajador durante las reuniones mensuales							
		Atender de manera activa el criterio de los trabajadores Promover un buen clima laboral	Hace que el trabajador se sienta valorado y motivado Ayuda a aumentar la motivación y de esta manera satisface a los trabajadores							

FUENTE: Elaboración propia

Tabla N°: 23

Dimensión: Habilidad Social

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto
Taller 5: Tarea de sociabilidad en equipo orientado a los trabajadores de la empresa C&D SPORT-Tarapoto	Fijar vínculos entre colegas de trabajo	Tareas en equipos y alcance de metas Visualización de video Dinámica	El representante hará llegar la información a todo el equipo de trabajo y el resultado que obtienen en el alcance de metas. https://www.youtube.com/watch?v=fULBjv0fS2A El cliente imprevisible: un integrante del equipo se hará pasar por un usuario que visita la empresa para plantear una serie de incertidumbres. Los demás del equipo deberán responder de manera apropiada pero prestando atención a su estado de ánimo (en caso contrario, se perderá el cliente).	Proyector Laptop USB Video Separatas	Junio 2022	10:00 a.m - 1.00 p.m	Local de la Empresa C&D SPORT - Tarapoto	Administrador zonal de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto	S/.1,500.00

FUENTE: Elaboración propia

8.8.3. Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta de Mejora

Tabla N° 24

Servicios			
N°	Descripción	Cantidad	Costo S/.
1	Psicólogo: Especialista en Sociología	01	2,500.00
2	Talleres	05	4,700.00
Total S/.			7,200.00

FUENTE: Elaboración propia

Diagrama de Gantt

Tabla N° 25

Temporalidad para la realizar las actividades de la propuesta

Actividades	2022						
	Ene	Feb	Mar	May	Jun	Jul	
Taller 1: Método de Inteligencia emocional para Trabajadores de La Empresa C&D SPORT- Tarapoto.	X						
Taller 2: Perfeccionar el cumplimiento de sus labores mediante la dirección de la inteligencia emocional		X	X				
Taller 3: Motivación orientada a los trabajadores de la Empresa C&D SPORT -Tarapoto				X			
Taller 4: Adecuación orientada a los trabajadores de la Empresa C&D SPORT-Tarapoto					X		
Taller 5: Tarea de sociabilidad en equipo orientado a los trabajadores de la empresa C&D SPORT-Tarapoto						X	

FUENTE: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Abraham, R. (2004). Emotional competence as antecedent to performance: contingency dramework, en *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 130(2), 117-143.
<http://www.bibliocatalogo.buap.mx:2260/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=8126c503-0d02-47db-832b-511a2ded371b%40sessionmgr112&hid=101>
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. <https://doi.org/10.1037/0000165000>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I. y Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I. y Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Aragón, J. (2019). Inteligencia Emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 55-68.
[10.37533/cunurori.v6i1.41](https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41)
- Anne Saporito() en su artículo *La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo*. Recuperado de
<https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html>
- Beuren, I. M., Santos, V & Bernd, D. C. (2020). Effects of the Management Control System on Empowerment and Organizational Resilience. *BBR. Brazilian Business Review*, 17(2), 211-232.
<https://doi.org/10.15728/bbr.2020.17.2.5>
- Calachua, N. A. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018. (Tesis de Licenciatura Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios, Perú)*.
<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/381>

- Callao, I. A. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Central de Notificaciones de la Corte Superior de Lambayeque, 2019. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú).
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6685>
- Cali, A., Fierro, I., y Sempértegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia Unemi*, 8(15),119-125. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663829014>
- Campbell. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and*. Palo Alto California Estados Unidos: M. Dunnette & L.M. Hough
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapenza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Chiang, M. & Núñez A. (2010). “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral” volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía España. Publicado por Universidad Pontifica Comillas. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F: mcGraw-Hill. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I (2011); “Administración de Recursos Humanos”. (4° Ed).México: Editorial McGraw-Hill
- Davila, D., Mejia.L.(2019). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA “EMPRESA DE TRANSPORTES CIVA” - CHICLAYO 2016.Recuperado de
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3425/davila_mejia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Di Fabio, A., & Kenny, M. (2016). Promoting Well-Being: The Contribution of Emotional Intelligence. *Frontiers in Psychology*, 7, 1–13. DOI: 10.3389/fpsyg.2016.01182
- Díaz, C., Gutiérrez, H. & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 16.
- Díaz, I. & Gaviria K. (2013) Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Enríquez, E., Martínez, J. y Guevara L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. <https://cutt.ly/qb4tsdk>
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200728722015000200006&lng=es&tlng=es.
- Goleman, D. (2013). *La inteligencia emocional: porque es más importante que el cociente intelectual*. Reimpresa México: Ediciones B México. ISBN: 6074803218
- Goleman. (2016). Inteligencia Emocional. Recuperado de <https://www.munisanpedrodelloc.gob.pe/website/images/bibliotecavirtual/Daniel%20Goleman/Daniel.Goleman%20-%20Inteligencia.Emocional.pdf>
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 1(1), 69-77. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004>
- Gutiérrez, M. e Ibáñez, R. (2017). El profesor de educación física y la inteligencia emocional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1),419-424. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853365042>
- Huamani, N. (2015) El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En El 2013. (Tesis de pregrado). Universidad

- Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú.
Recuperado de:
http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nat
- Mathew, M. & Gupta, K. (2015). Transformational Leadership: Emotional Intelligence. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(2), 75-89.
Recuperado de <https://www.proquest.com/openview/2ec4e0510c6e55b65d9f071d0f1473af/1?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
- Mesa, J. (2015). Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>
- Nazar, G. & Figueroa, C. (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. *Psicoperspectivas*, 13.
- Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de investigación*, 42(93), 95-106. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3761/376157736006/index.html>
- Palomino, M. J. y Peña, R. J. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.(Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena, Colombia).
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/399148>
- Pastor, A. P. (2018). "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017".(Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú).
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Plumed, C., Mansilla, M. D., Nieto, P. y Proves, A. B. (2015). *Psicología general*. España: Grupoparadigma
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada 2017. *Revista de Ciencia y tecnología*, 14(4), 67-79. <https://cutt.ly/bb4Mq5X>
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.) México: PEARSON.

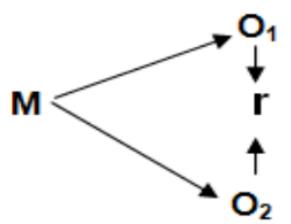
- Romero, A. R. y Segura, S. W. (2019). "Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019". (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15092>
- Ruíz, C. (2013). Estandarización de la prueba conocimiento mis emociones de inteligencia emocional. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Santamaría, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito - Ecuador). <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Universidad Internacional de Valencia (2018). Los distintos tipos de Inteligencia emocional. Recuperado de <https://www.universidadviu.com/int/actualidad/nuestros-expertos/los-distintos-tipos-de-inteligencia-emocional>
- Valdivia, C. (2014) El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdivia_alfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, N. y Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad Universidad y Sociedad, 10(1), 180-186. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
¿De qué manera las estrategias basadas en la inteligencia emocional lograran mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto?	Proponer estrategias basadas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto.	Hipótesis (H1) Si se propone estrategias basadas en la inteligencia emocional entonces si mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL Tarapoto.	Inteligencia Emocional Autoconocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidad Social Desempeño del Personal Iniciativa Calidad de trabajo Orientación de resultados Trabajo en equipo Condiciones de trabajo Motivación Capacitación	El conjunto es un grupo de individuos del mismo tipo, sujeto a las limitaciones de la investigación. Según Tamayo y Tamayo (1997), definen población como la suma de los fenómenos a estudiar, donde la unidad poblacional tiene las características comunes de ser estudiada y generar datos de	Es un estudio descriptivo y propositivo, con un diseño transversal no experimental. Descriptivo, porque describirá el estado presente de la empresa en condiciones de venta de productos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el estudio es descriptivo, su propósito es investigar la incidencia de patrones, para el acontecimiento estudiado describe el estado presente. Investigar y mejorar áreas proponiendo planes estratégicos. Propositiva, ya que se elabora una propuesta de plan estratégico para incrementar las ventas de productos de la organización investigada. La investigación prospectiva propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2010) aborda cómo los asuntos deben lograr determinadas metas y marchar con normalidad. Para el suceso investigado, se identificaron los requisitos a partir del estudio descriptivo y se propusieron soluciones mediante la propuesta del plan de mejora.	CUESTIONARIO	Para su procesamiento se utilizará el programa Excel 2017 para Windows y el programa SPSS V.25 para analizarlo, y el método Alpha de Crombach se utilizará para el análisis de confiabilidad. Asimismo, utilizaremos tablas estadísticas que nos ayuden a graficar e interpretar la información obtenida de esta investigación.

				<p>investigación” (p. 114). El estudio estará conformado por 10 trabajadores, los cuales son colaboradores de la unidad de análisis: Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.</p>	<p>Diseño: Este estudio se elaborará con diseño no experimental transversal. Como señala Sampieri (2003), el diseño no experimental se distribuye considerando el periodo mientras se recoge información, estos son: diseño Transversal, en la que se recoge información en un periodo único, su finalidad es describir variables y su carácter incidente de interacción en un instante dado, y el diseño.</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista. El estudio no experimental es el cual lleva a cabo sin cambiar adrede variables. Lo que se hace en estudio no experimental es examinar fenómenos, así como se dan en su entorno natural, para después observarlos.</p> <p>Para ello se establecerá la siguiente fórmula:</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Dónde: M: Trabajadores de la Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto O1: Variable Inteligencia Emocional (X) O2: Variable Desempeño del Personal (Y) r: Relación de las variables de estudio</p>	
--	--	--	--	--	---	--

ANEXO 2.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VI: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de medición
Inteligencia emocional	Goleman (2016) señaló que las estrategias de EQ nos posibilita escoger caminos de acción para estudiar y adaptar habilidades prácticas en la empresa, aplicar el autoconocimiento y emplear nuestras emociones mediante el autocontrol, la autorregulación y el compromiso e iniciativa, comprender las necesidades de los demás y obtener la respuesta deseada, entre otros, basándose en las habilidades sociales (p.236).	Para la evaluación se consideran herramientas de medición, como un cuestionario con escala Likert.	Autoconocimiento	Autorreconocimiento	¿ Crees que has hecho un buen trabajo?	Ordinal
				Confianza	¿ Tiene confianza en sus habilidades?	
				Eficiencia	¿ Crees que puedes hacerlo bien tu trabajo?	
			Autorregulación	Moralidad	¿ Haces cosas en contra de tus principios?	
				Creatividad	¿ Eres original y creativo?	
				Toma de decisiones	¿ Ha pensado en lo que quiere antes de actuar?	
			Motivación	Recursos	¿ Puede posponer las ganancias positivas a corto plazo para obtener mayores a largo plazo?	
				Empleo	¿ Puede trabajar de manera eficiente cuando está de mal humor (enojado)?	
				Salario	¿ Cree que su futuro financiero depende de sus esfuerzos?	
				Familia	¿ Controlas sus emociones frente a su familia?	
				Salud	¿ Trabaja duro y incansablemente para lograr sus objetivos controlando sus emociones?	
			Empatía	Amistad	¿ Hace amigos con facilidad ?	
				Nuevas relaciones	¿ Tiene la capacidad de establecer contacto y cercanía con las personas?	
			Habilidad Social	Comunicación	¿ Tiene buena comunicación con su jefe y colegas?	
				Liderazgo	¿ Sugiere nuevas ideas que puedan ayudar a otros?	
				Establecer vinculo	¿ Genera la confianza de los demás hacia usted?	
Catalizador de cambios	¿ Frente a los problemas puede ver el lado positivo de las cosas?					
Influencia	¿ Influye a los demás de manera directa o indirectamente?					

Fuente: Elaboración propia

TABLA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VD: DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de medición
Desempeño del Personal	Robbins y Judge (2015) El desempeño laboral es el transcurso donde los empleados o trabajadores tienden a desplegar sus conocimientos, habilidades y capacidades para completar de forma eficaz y correcta todas las tareas específicas por la empresa, por lo que es imprescindible hacer una buena retroalimentación y apreciación de vez en cuando para decidir el desempeño de cada empleado (p. 555).	Para la evaluación se consideran herramientas de medición, como un cuestionario con escala Likert.	Iniciativa	Proactividad	Considerando su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado	Ordinal
			Calidad de trabajo	Eficiencia	¿Durante su trabajo en la empresa ¿cómo evalúa que ha sido su desempeño?	
					Como representante de la empresa, según su punto de vista la imagen que proyecta es:	
					Ante situaciones inesperadas y difíciles, su manejo del estrés y de la misma es: ¿Cuál cree que es su nivel de respeto que tiene usted a sus colegas o jefes?	
			Orientación a resultados	Objetivos	Dado que tiene limitaciones de tiempo para completar sus objetivos comerciales, de qué manera viene realizando el cumplimiento de esta:	
					En qué medida cree que respeta las reglas de la empresa:	
					Si ha violado alguna regla de la empresa, elija una opción siendo como el daño más grave	
			Trabajo en equipo	Compañerismo	En cuanto a su campo de trabajo, cree que ha aportado ideas o soluciones que benefician a sus compañeros	
					Mantiene un nivel profesional de emoción durante el trabajo.	
					En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo	
					Colaboración	
			Condiciones de trabajo	Seguridad	Respeto su horario de trabajo:	
					En qué nivel cree que se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo	
			Motivación	Incentivos laborales	En cuanto a sus horas de trabajo, en qué nivel cree que se encuentra las recompensas que obtiene en su trabajo	
Capacitación	Programa de capacitación	En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por formarte, desarrollarse y superarse				
		En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que constituyen sus objetivos comerciales				
<i>Fuente: Elaboración propia</i>						

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE MEDICION DE DATOS:

Cuestionario 01: Inteligencia Emocional

Instrucciones:

Buen día, Estamos realizando un proyecto de investigación que servirá para conocer la inteligencia emocional y el desempeño en los trabajadores de la Empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto con el fin de determinar y analizar algunas condiciones propuestas en el presente proyecto de investigación.

La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Escala de medición	
Muy Malo	1
Malo	2
Intermedio	3
Bueno	4
Muy Bueno	5

N°	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
Autorreconocimiento						
1	¿ Crees que has hecho un buen trabajo?					
Confianza						
2	¿Tiene confianza en sus habilidades?					
Eficiencia						
3	¿Crees que puedes hacerlo bien tu trabajo?					
Moralidad						
4	¿Haces cosas en contra de tus principios?					
Creatividad						
5	¿Eres original y creativo?					
Toma de decisiones						
6	¿Ha pensado en lo que quiere antes de actuar?					
Recursos						
7	¿Puede posponer las ganancias positivas a corto plazo para obtener mayores a largo plazo?					
Empleo						
8	¿Puede trabajar de manera eficiente cuando está de mal humor (enojado)?					
Salario						

9	¿Cree que su futuro financiero depende de sus esfuerzos?					
Familia						
10	¿Controlas sus emociones frente a su familia?					
Salud						
11	¿Trabaja duro y incansablemente para lograr sus objetivos controlando sus emociones?					
Amistad						
12	¿Hace amigos con facilidad ?					
Nuevas relaciones						
13	¿Tiene la capacidad de establecer contacto y cercanía con las personas?					
Comunicación						
14	¿Tiene buena comunicación con su jefe y colegas?					
Liderazgo						
15	¿Sugiere nuevas ideas que puedan ayudar a otros?					
Establecer vínculo						
16	¿Genera la confianza de los demás hacia usted?					
Catalizador de cambios						
17	¿Frente a los problemas puede ver el lado positivo de las cosas?					
Influencia						
18	¿Influye a los demás de manera directa o indirectamente?					

ANEXO 4

CUESTIONARIO02: DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Escala de medición	
Muy Malo	1
Malo	2
Intermedio	3
Bueno	4
Muy Bueno	5

N°	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
Proactividad						
1	Considerando su desarrollo diario en el trabajo, es una persona creativa en un grado					
Eficiencia						

2	¿Durante su trabajo en la empresa ¿cómo evalúa que ha sido su desempeño?					
3	Como representante de la empresa, según su punto de vista la imagen que proyecta es:					
4	Ante situaciones inesperadas y difíciles, su manejo del estrés y de la misma es:					
5	¿Cuál cree que es su nivel de respeto que tiene usted a sus colegas o jefes?					
Objetivos						
6	Dado que tiene limitaciones de tiempo para completar sus objetivos comerciales, de qué manera viene realizando el cumplimiento de esta:					
7	En qué medida cree que respeta las reglas de la empresa:					
8	Si ha violado alguna regla de la empresa, elija una opción siendo como el daño más grave					
Compañerismo						
9	En cuanto a su campo de trabajo, cree que ha aportado ideas o soluciones que benefician a sus compañeros					
10	Mantiene un nivel profesional de emoción durante el trabajo.					
11	En qué nivel cree usted se encuentra la relación que tiene con sus compañeros de trabajo					
Colaboración						
12	Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa desde su nivel					
13	Considera que es una persona con capacidad lógica y de análisis en diferentes situaciones que pueden ser causadas por el nivel de trabajo					
Seguridad						
14	Respeto su horario de trabajo:					
15	En qué nivel cree que se encuentra las condiciones para desempeñar su trabajo					
Incentivos laborales						
16	En cuanto a sus horas de trabajo, en qué nivel cree que se encuentra las recompensas que obtiene en su trabajo					
Programa de capacitación						
17	En qué nivel cree usted que se encuentra su interés por formarte, desarrollarse y superarse					
18	En qué nivel está el conocimiento, y la comprensión de los productos que constituyen sus objetivos comerciales					

VALIDACION DE EXPERTOS - INSTRUMENTOS

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	LILIA ANTOINETA RAMOS ALVARADO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MG. GESTION PUBLICA Y MAESTRANTE DE ADMINISTRACION Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

NOMBRE DEL TESISISTA	ALVITES VÁSQUEZ ERLITA DÉBORA GALOC ACUÑA GLADIS
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO: INTELIGENCIA EMOCIONAL
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE UNA SERIE DE PREGUNTAS FORMULADAS EN FUNCION A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
N.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Observaciones: El recojo de la información es aplicable



Mg. LILIA A. RAMOS ALVARADO

CLAD n° 04340

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	LILIA ANTOINETA RAMOS ALVARADO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MG. GESTION PUBLICA Y MAESTRANTE DE ADMINISTRACION Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION

Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

NOMBRE DEL TESISISTA	ALVITES VÁSQUEZ ERLITA DÉBORA GALOC ACUÑA GLADIS
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE UNA SERIE DE PREGUNTAS FORMULADAS EN FUNCION A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5	X			
6	X			
7	X			
N	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Observaciones: El recojo de la información es aplicable



Mg. LILIA A. RAMOS ALVARADO

CLAD n° 04340

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	RONALD JULCA URQUIZA
PROFESION	ESTADISTICO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. EN ESTADISTICA, MAESTRO EN CIENCIAS
ESPECIALIDAD	DOCENCIA E INVESTIGACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

NOMBRE DEL TESISISTA	ALVITES VÁSQUEZ ERLITA DÉBORA GALOC ACUÑA GLADIS
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO: INTELIGENCIA EMOCIONAL
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE UNA SERIE DE PREGUNTAS FORMULADAS EN FUNCION A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
N.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

El instrumento si reúnen las condiciones para ser aplicado en la investigación

Observaciones:



CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	RONALD JULCA URQUIZA
PROFESION	ESTADISTICO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. EN ESTADISTICA, MAESTRO EN CIENCIAS
ESPECIALIDAD	DOCENCIA E INVESTIGACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION

Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

NOMBRE DEL TESISISTA	ALVITES VÁSQUEZ ERLITA DÉBORA GALOC ACUÑA GLADIS
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE UNA SERIE DE PREGUNTAS FORMULADAS EN FUNCION A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
N.	X			

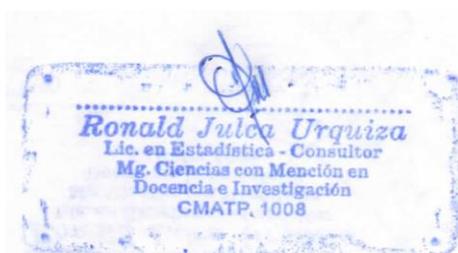
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

El instrumento si reúnen las condiciones para ser aplicado en la investigación

Observaciones:



CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MAURO TRIGOZO PAREDES
PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO/MAGÍSTER EN EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD	METODOLÓGICO
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

NOMBRE DEL TESISISTA	ALVITES VÁSQUEZ ERLITA DÉBORA GALOC ACUÑA GLADIS
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO: INTELIGENCIA EMOCIONAL
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE UNA SERIE DE PREGUNTAS FORMULADAS EN FUNCION A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
N.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

EN TÉRMINOS GENERALES, EL INSTRUMENTO RESPONDE A LAS EXIGENCIAS PLANTEADAS EN LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES E INDICADORES PARA LA VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Observaciones:

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE EN LA INVESTIGACIÓN PLANTEADA



Lic. Mg. Mauro Trigozo Paredes
RUC. CLAD N° 07129
Docente PFA-
UCV

Firma/Sello del expert

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MAURO TRIGOZO PAREDES
PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO/MAGÍSTER EN EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD	METODOLÓGICO
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL, Tarapoto.

NOMBRE DEL TESISISTA	ALVITES VÁSQUEZ ERLITA DÉBORA GALOC ACUÑA GLADIS
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO: DESEMPEÑO DEL PERSONAL
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	EVALUAR LA VARIABLE DESEMPEÑO DEL PERSONAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE UNA SERIE DE PREGUNTAS FORMULADAS EN FUNCION A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
N.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

EL INSTRUMENTO RESPONDE A LAS EXIGENCIAS PLANTEADAS EN LA INVESTIGACIÓN

SEGÚN LAS DIMENSIONES E INDICADORES PARA LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Observaciones:

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE EN LA INVESTIGACIÓN PLANTEADA



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Trigozo Paredes', is written over a horizontal line.

Lic. Mg. Mauro Trigozo Paredes
RUC. CLAD N° 07129
Docente PFA -UCV

.....
Firma/Sello del experto

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA:

Estimado Mg. Mauro Trigozo Paredes

Solicitamos apoyo de su sabiduría y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto”**

Realizado por: Alvites Vásquez Erlita Débora y Galoc Acuña Gladis

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy adecuado.

BA: Bastante adecuado.

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I	Redacción			X		
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II	Estructura de la Propuesta			X		
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos			X		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		

III	Fundamentación teórica			X		
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. □			X		
IV	Bibliografía			X		
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta			X		
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente			X		
5.3	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. □			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister Mauro Trigozo Paredes

Especializado: Metodológico

Cargo Actual: Docente Universitario

Fecha: 29 de noviembre 2021




Lic. Mg. Mauro Trigozo Paredes
RUC. CLAD N° 07129
Docente PFA -UCV

Mg. Mauro Trigozo Paredes

ANEXO 6
AUTORIZACION DE LA EMPRESA

Tarapoto, 05 de junio de 2021.

Quien suscribe:

Sr.

Representante Legal – Institución :CAYO URBANO CAMONES DEPAZ

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, DENOMINADO: **INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA C&D SPORT., EIRL – TARAPOTO.**

Por el presente, el que suscribe, señor CAYO URBANO CAMONES DEPAZ, representante legal de la Institución: C&D Sport., EIRL de Tarapoto, AUTORIZO a las alumnas: Erlita Débora Alvites Vásquez, identificado con DNI N° 48193853, Gladis Galoc Acuña identificado con DNI N° 48600212,estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, y autores del trabajo de investigación denominado: INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA C&D SPORT., EIRL – TARAPOTO, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente



C & D SPORT E.I.R.L
Camones Depaz Cayo Urbano
Gerente General

Cayo Urbano Camones Depaz

DNI N°:10728104

Gerente General



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C&D SPORT EIRL., TARAPOTO", cuyos autores son GALOC ACUÑA GLADIS, ALVITES VASQUEZ ERLITA DEBORA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 14 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR DNI: 41400923 ORCID 0000-0002-0815-6443	Firmado digitalmente por: VCALDERONJ el 14-12- 2021 23:49:04

Código documento Trilce: TRI - 0224283