



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE PATAZ,
2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

**PEREZ SOLIS, YIM JAYNER
ORCID:0009-0005-8471-1604**

ASESOR

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID:0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0305-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:01** horas del día **23** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE PATAZ, 2024**

Presentada Por :
(4811131067) **PEREZ SOLIS YIM JAYNER**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE PATAZ, 2024 Del (de la) estudiante PEREZ SOLIS YIM JAYNER, asesorado por ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 17 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Al Señor:

Gracias, señor, por tu infinito amor
Omnipotencia nos ilumina y nos guía
nuestro Camino. Gracias por permitir
realizar el Presente trabajo de especial
significado en Mi carrera profesional.

A Mis Padres: Teodomiro Perez Y Macaria Solís
Les agradezco por su entrega total e inmenso amor
por mí y quisiera decirles que este logro es una
forma de decirles que los amo, aunque todo lo que
haga será poco para manifestarles este noble gran
sentimiento hacia a ustedes.

A mis amigas:

A quienes quiero mucho, los
recordare y agradeceré siempre por
sus desinteresadas amistades y al a
ver compartido gratos recuerdos, les
agradezco mucho por todo los
consejos y apoyo que me brindaron
cuando yo más los necesitaba
gracias, amigas.

Agradecimiento

A mi alma mater:

Mi más sincero agradecimiento por cobijarme en tus aulas y brindarme la formación necesaria para hacerme un futuro profesional de éxito.

Siendo considerado una de las primeras casas de estudios, a nivel regional, constituye un orgullo para nosotros

A mis profesores:

Un profundo y merecido reconocimiento a nuestros queridos profesores, quienes con sus sabias enseñanzas ha contribuido a reforzar nuestra formación profesional.

A mis hermanos:

Por su valiosa orientación, su linda amistad, apoyo constante y desinteresado especialmente para la realización del presente trabajo de investigación a seguir creciendo intelectualmente.

Índice General

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice General	VI
Lista de Tablas.....	VII
Lista de Figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco Teórico.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas	16
2.3. Hipótesis	31
III. Metodología.....	31
3.1 Tipo. Nivel y diseño de Investigación.....	31
3. 2 Población	32
3.3 Operacionalización de las variables	34
3.4 Técnicos e Instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5 Método de análisis de datos.....	36
3.6 Aspectos Éticos	36
IV. Resultados	38
V. Discusión	52
VI. Conclusiones	74
VII. Recomendaciones	76
Referencias Bibliográficas.....	78
Anexos.....	83
Anexo 1: Carta recojo de datos	83
Anexo 2: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación	84
Anexo 3: Matriz de consistencia	85
Anexo 4: Instrumentos recolección de información.....	87
Anexo 5: Ficha técnica de instrumento	89
Anexo 6: formato de consentimiento informado u otros.....	103

Lista de Tablas

Tabla 1 Características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.....	38
Tabla 2 Características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.....	41
Tabla 3 Características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.....	44
Tabla 4 Características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.....	47
Tabla 5 Propuesta de un plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.....	50

Lista de Figuras

Figura 1 Características del a autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.....	40
Figura 2 Características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.....	43
Figura 3 Características de la eficiencia de trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.....	46
Tabla 4 Características de la calidad de trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.....	49

Resumen

La investigación planteo como objetivo general; establecer una propuesta de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una prolación muestral de 43 trabajadores; para la recopilación de información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: con respectó a la inteligencia emocional, el 62.79% manifestó estar totalmente de acuerdo con su capacidad para identificar las emociones de otras personas cansándose en señales no verbales como las expresiones faciales u el lenguaje corporal, el 74.42.49% de los trabajadores indico estar totalmente de acuerdo en que, durante conversaciones recientes, se sintieron escuchado y comprendido por otras personas. Seguidamente en relación al desempeño laboral el 62.79% de los trabajadores se sienten totalmente de acuerdo en que la comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva el 81.40% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que cumplen con los objetivos y responsabilidades de su puesto. Concluyendo que se aprecia un nivel alto de inteligencia emocional, empatía y compromiso con la eficiencia y calidad en el trabajo, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y a un alto rendimiento organizacional; debiendo precisar que aún hay ciertos aspectos que se pueden mejorar.

Palabras clave: Inteligencia, desempeño, eficiencia, trabajo, calidad

Abstract

The research raised as a general objective; to establish a proposal to improve emotional intelligence for job performance in the company Carranza Ingenious Contradicts Mineros S.A.C., located in the district of Pataz, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample of 43 workers was taken; For the collection of information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, the results were: With respect to emotional intelligence, 62.79% stated that they fully agreed with their ability to identify the emotions of other people by focusing on non-verbal signals such as facial expressions or body language, 74.42.49% of workers indicated that they fully agreed that, during recent conversations, they felt listened to and understood by other people. Next, in relation to job performance, 62.79% of workers feel totally in agreement that communication between team members is clear and effective, and 81.40% of workers totally agree that they meet the objectives and responsibilities of their position. They conclude that a high level of emotional intelligence, empathy and commitment to efficiency and quality at work is appreciated, which contributes to a positive work environment and high organizational performance; it must be pointed out that there are still certain aspects that can be improved.

Keywords: Intelligence, performance, efficiency, work, quality.

I. Planteamiento del problema

En numerosos países alrededor del mundo, se ha vuelto evidente que la inteligencia emocional (IE) desempeña un rol fundamental en las interacciones sociales y en el entorno laboral. Al interactuar con otras personas, los individuos movilizan sus emociones y habilidades interpersonales, las cuales impactan directamente en su rendimiento diario. La incapacidad para gestionar adecuadamente los impulsos emocionales puede generar efectos adversos en su desempeño profesional. Los desafíos derivados de la pandemia, sumados a la rápida adopción de tecnologías emergentes, han llevado a las organizaciones a adoptar estrategias sostenibles para afrontar los retos actuales. En este panorama, la inteligencia emocional ha adquirido una relevancia crucial, ya que diversos estudios confirman que el manejo eficaz de las emociones se asocia directamente con una mejora en el rendimiento laboral, favoreciendo tanto el bienestar de los empleados como la productividad organizacional. (Coaguila, 2024)

En el ámbito internacional, un informe de BBC NEWS en 2019 subrayó que la inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de discernir entre comportamientos que son socialmente apropiados y aquellos que resultan perjudiciales. Esta habilidad es fundamental, ya que puede determinar el éxito o el fracaso en la interacción social y profesional. Aunque muchos han oído hablar de la IE, pocas personas logran identificarla eficazmente en sí mismas o en los demás. La IE incluye la identificación, expresión, comprensión y gestión de las emociones, lo cual es esencial para mejorar tanto la salud mental como el desempeño laboral. (Larios et al., 2024)

En el contexto latinoamericano, un estudio realizado por una empresa hotelera en Guatemala y en diversas MYPES (micro y pequeñas empresas) reveló que, si bien los empleados cumplían con sus responsabilidades en términos de puntualidad, ejecución de tareas y obediencia a las órdenes, lo hacían de manera mecánica, sin mostrar proactividad o compromiso hacia la organización. Esta falta de iniciativa es aún más evidente en las MYPES, donde la flexibilidad estructural requiere trabajadores con alta adaptabilidad y capacidad para asumir múltiples funciones. Además, los empleados mostraban poco interés en las capacitaciones y no adquirían los conocimientos necesarios para mejorar su desempeño. Sus labores se limitaban a rutinas preestablecidas, sin participación activa ni disposición para interactuar de manera crítica con sus superiores. Esto tenía un impacto

negativo en el logro de los objetivos, limitando los resultados esperados tanto en el sector hotelero como en las MYPES, donde el éxito depende en gran medida de una colaboración efectiva entre los trabajadores. (Coaguila, 2024)

En términos de desarrollo profesional, los empleados no alcanzaban el rendimiento esperado. Este escenario plantea la necesidad de examinar cómo la inteligencia emocional de los trabajadores podría influir en su desempeño, ya que la forma en que gestionan sus emociones y se comportan en el entorno laboral podría estar afectando su capacidad para alcanzar los objetivos de la organización. Esto es especialmente relevante en las MYPES, donde el dinamismo y la cooperación son claves para el crecimiento empresarial. (Simmons & Nelson, 2021)

La falta de habilidades emocionales puede provocar malentendidos y conflictos en las relaciones interpersonales, tanto en el ámbito personal como profesional. La incapacidad para empatizar o comunicar emociones de manera efectiva puede resultar en relaciones problemáticas (Mayer & Salovey, 1997). Un déficit en inteligencia emocional puede contribuir a una baja autoestima. Las personas que no pueden gestionar sus emociones de manera efectiva son más propensas.

Torres y Córdova (2022) señalaron que, en Lima, una gestión eficiente resulta fundamental para establecer un ambiente de trabajo ordenado, el cual contribuye significativamente a mejorar la motivación de los empleados, optimizando su productividad y desempeño laboral. En el contexto de las tendencias globales y las exigencias del mercado laboral del siglo XXI, es crucial integrar el desarrollo sostenible dentro de los modelos de negocio y los procesos de innovación. Este enfoque no solo permite fomentar un crecimiento económico responsable, sino también conservar y mejorar los recursos naturales, en lugar de agotarlos. En Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES) constituyen el 95% del tejido empresarial, muchas de ellas gestionadas por familias, generando el 75% del empleo en el país. A pesar de su importancia, solo el 57% de los trabajadores cuenta con un título universitario. Las áreas administrativas y de ventas concentran la mayor parte de los empleados, con un 23% en cada una. En cuanto a rendimiento laboral, la responsabilidad destaca como la dimensión más valorada, con un 96% de importancia. Aunque la gestión administrativa se sitúa en un nivel intermedio, persisten desafíos en los procesos que impiden alcanzar completamente los objetivos empresariales, afectando la relación entre empleador y empleado. Sin embargo, se ha identificado una correlación positiva entre una gestión

eficiente y el rendimiento laboral en la ferretería estudiada. Esto sugiere que, a medida que se optimicen los procesos administrativos, el desempeño de los trabajadores también experimentará mejoras significativas.

La alta carga laboral y el estrés son problemas comunes en el Perú que afectan negativamente la inteligencia emocional de los trabajadores. Según Huamán y Araujo (2021), el estrés laboral, exacerbado por condiciones económicas y la falta de recursos adecuados, reduce la capacidad de los empleados para tomar decisiones efectivas y trabajar en equipo. Esto, a su vez, repercute en el desempeño laboral y en la rotación de personal.

La cultura peruana, que a menudo prioriza la productividad antes que el bienestar emocional, presenta un reto adicional. Según Pérez (2022), las creencias culturales que desestiman la importancia de la inteligencia emocional pueden llevar a un ambiente laboral en el que los problemas emocionales de los trabajadores son ignorados, lo que afecta la salud emocional y física de todos los empleados. (Fed Finance, 2021)

En la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., situada en el distrito de Pataz, se enfrenta una problemática significativa relacionada con la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Los niveles de rotación de personal alcanzan el 35%, revelando una falta de estabilidad en los equipos de trabajo, lo que repercute negativamente en la continuidad y éxito de los proyectos. Además, se han identificado numerosos conflictos interpersonales entre trabajadores y supervisores, donde un 25% del personal ha manifestado tener dificultades de comunicación y manejo ineficaz de las emociones, lo que aumenta las tensiones en el entorno laboral. La motivación y el compromiso de los empleados han mostrado un deterioro notable, con un 30% del equipo reportando una disminución en su motivación diaria, afectando directamente la productividad de la empresa. La presión inherente al trabajo minero ha intensificado esta problemática, dado que muchos empleados no logran gestionar adecuadamente el estrés, lo que conduce a un bajo rendimiento y ausencias frecuentes. Por su parte, los líderes de equipo, en un 50%, carecen de las habilidades emocionales necesarias para gestionar sus propias emociones y las de sus subordinados, creando un ambiente laboral poco propicio para la cooperación y cohesión de los grupos de trabajo.

Estos desafíos están en gran medida alimentados por la falta de programas de formación en inteligencia emocional, la carencia de empatía en la comunicación y un estilo de liderazgo autoritario que limita el desarrollo personal y profesional de los

empleados. Si no se implementan acciones inmediatas para revertir esta situación, la empresa podría enfrentar una disminución aún mayor en su rendimiento, un agravamiento del clima laboral y un impacto negativo en su reputación dentro del competitivo sector minero.

En base a lo anterior expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles es la propuesta de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024? Teniendo por problemas específicos: ¿Cuáles son las características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?; ¿Cuáles son las características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?; ¿Cuáles son las características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024? y ¿Cuáles son las características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?; ¿Cuáles es la propuesta de plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?

La investigación se planteó el siguiente objetivo general. Establecer una propuesta de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024. Del cual se dieron los objetivos específicos siguientes: Describir las características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024; Identificar las características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024; Definir las características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024 y Describir las características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024 y Elaborar una propuesta del plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratista Mineros S. A. C. Distrito de Pataz, 2024.

El estudio se justifica por las siguientes razones de manera teórica puesto que existe información actualizada que es necesaria para desarrollar las bases teóricas de esta investigación. Asimismo, el contenido de este proyecto servirá para entender al detalle el

tema estudiado, que puede ser utilizado para comparar con investigaciones futuras que traten de la inteligencia emocional y desempeño laboral en las empresas mineras. Asu vez tiene una justificación practico, este estudio se justifica debido a que los resultados de esta investigación ofrecerán a los empleados de la Empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C. una comprensión detallada de como los trabajadores perciben un ambiente de trabajo, como este influye en su desempeño de sus funciones. a partir de este análisis, contara con una propuesta de mejora en el que dispondrán estrategias para mejorar el buen desempeño laboral, facilitando una comunicación más efectiva y fortaleciendo el buen desempeño. Estas mejoras impactaran directamente en su rendimiento, la que conducirá a un aumento de la productividad, eficiencia satisfacción laboral, beneficiando tanto a los empleados como a la empresa en su conjunto. Del mismo modo presento una justificación metodológica, esta investigación desarrolla dos nuevos instrumentos para la recolección de datos, diseñados para cumplir con altos estándares de confiabilidad y validez. Estos instrumentos permitieron obtener datos precisos sobre el comportamiento de las variables de estudio, facilitando la identificación de oportunidades de mejora. La finalidad es contribuir a la resolución de problemas en la entidad objeto de estudio y en otras empresas que deseen replicar estos instrumentos en sus investigaciones.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Peralta y Vera (2023) con su título *Evaluación del desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del iess del cantón chone periodo 2021-2022* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador, tuvo como objetivo general evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone para el mejoramiento de la productividad en el servicio, periodo 2021-2022, Tuvo una metodología descriptiva, cuantitativa e investigación de campo la cual inició aplicando los diversos tipos de investigación, en este caso la de campo que permitió acudir al lugar de estudio para aplicar las técnicas, el método bibliográfico el cual ayudó a familiarizar a los investigadores con el tema de estudio, por otro parte se aplicaron dos técnicas que ayudaron a analizar el modelo de evaluación de desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos, entre ellas la entrevista y la encuesta se las aplicaron para diagnosticar el desempeño laboral, estas fueron elaborados mediante preguntas, por ende se utilizó la escala de Likert también y el SPS. Los resultados que permitieron conocer las falencias más relevantes como son la falta de la falta del control administrativo, a la poca facilidad en los trabajadores para realizar sus actividades laborales, escasa supervisión a los colaboradores de los trabajos realizados, poca motivación hacia los trabajadores ante el cambio y por último que no cuentan con planes emergentes ante cualquier inconveniente por lo que se concluye que gracias al estudio realizado se logró dar solución a dichos inconvenientes proponiendo un plan de mejora con el fin de aportar al crecimiento y desarrollo de la institución.

Mendoza & Cedeño (2024) con su título *Inteligencia Emocional laboral en los trabajadores de una empresa en el norte de Guayaquil en el período de junio - agosto del 2023* presentada en la Universidad Politécnica Salesiana. El estudio tuvo por finalidad establecer el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa en el norte de Guayaquil. Para lo cual la metodología empleada en esta investigación fue de carácter cualitativo, con un enfoque fenomenológico que permitió analizar las experiencias vividas a lo largo del proyecto. La sistematización de estos momentos

facilitó una comprensión detallada de los datos recopilados. Para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral, se utilizó el test TMMS24, reconocido y validado en Ecuador, lo que proporcionó información valiosa sobre las dimensiones de la inteligencia emocional laboral, tales como atención, claridad y reparación emocional. Durante este proceso, también se tuvo en cuenta la disponibilidad de tiempo para adaptarse a los horarios de los 10 participantes del estudio. Los hallazgos revelaron que, en la dimensión de atención emocional, 6 de cada 10 empleados necesitan prestar mayor atención a sus emociones. Por otro lado, las dimensiones de claridad y reparación emocional se encontraron en un rango que oscila entre adecuado y excelente. Estos resultados indican que la empresa posee un nivel aceptable de inteligencia emocional laboral. Sin embargo, se identificó la necesidad de implementar capacitaciones o talleres específicos para fomentar un mayor cuidado de las emociones entre los trabajadores. En conclusión, aunque la empresa muestra una inteligencia emocional laboral bastante sólida, es fundamental abordar la dimensión de atención emocional. La implementación de programas de capacitación permitirá no solo mejorar la atención que los colaboradores prestan a sus emociones, sino también potenciar un entorno laboral más saludable y productivo.

Moreno (2022) con su título *Impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral* Universidad Miguel Hernández Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales De Elche España, Alicante El presente trabajo tuvo como objetivo general: Demostrar, mediante la recopilación de información de numerosos estudios realizados por expertos en la materia, el gran impacto que tiene la IE en el entorno laboral, pudiendo causar mejoras muy significativas en distintos aspectos, como podría ser el éxito laboral o el rendimiento empresarial, si se consigue tener un alto nivel de IE en el contexto laboral como lo son la satisfacción laboral, la prevención de riesgos laborales y el liderazgo, entre otros, y el hecho de cómo les afecta a estos aspectos los diferentes niveles de IE. Para la realización de este trabajo de investigación, se realizó con una metodología cualitativa descriptiva recopilándose información de diferentes fuentes bibliográficas, mencionadas al final del trabajo, los resultados las cuales, a pesar de la dificultad de este tema para ser medido y cuantificado, nos proporcionan información muy fiable y de mucho interés sobre diferentes estudios que demuestran cómo un elevado nivel de IE puede tener consecuencias muy positivas en una determinada empresa u organización. Se considero que se necesita un cambio de hábitos laborales donde prime el aprendizaje y la presencia de la IE, y donde además, se le dé a la gestión de las emociones propias y de los demás la

importancia que realmente se merece, Por tanto, se concluyó que el presente trabajo fue elaborar una fuente documental, recopilando información de calidad referente a la interacción existente entre los niveles de IE y el desempeño laboral, tratando de asignarle a la gestión de las emociones, tanto propias como de los demás, la importancia que, según mi opinión y la de numerosos autores mencionados durante el trabajo, realmente tiene.

Allauca (2022) con su tesis para obtener la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Chimborazo, titulada *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*, tuvo como objetivo general determinar cómo la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo-deductivo, tipo descriptivo, y se utilizó un diseño no experimental y transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 22 trabajadores de la Hostería Abraspungo. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario con 12 preguntas. Los resultados revelaron que el 55% de los encuestados tenían formación universitaria, mientras que el 41% afirmaron que la empresa casi nunca proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de objetivos. El 36% consideró que los clientes están satisfechos con la calidad del servicio ofrecido. Además, el 55% señaló que la empresa no utiliza modelos de gestión basados en la administración por objetivos (APO), y aunque el 50% indicó que la organización tiene una estructura organizativa, otros expresaron lo contrario. El 55% manifestó que existen manuales y lineamientos que guían el funcionamiento de la empresa, y el 73% aseguró que las actividades realizadas son efectivas para alcanzar los objetivos. Sin embargo, el 64% no tiene definidos procesos que garanticen su capacitación, y el 50% afirmó que rara vez reciben capacitación o retroalimentación sobre sus funciones. El 77% mencionó que no hay un mecanismo de evaluación del desempeño, y el 73% indicó que no se realizan evaluaciones que midan su rendimiento. Por último, el 64% manifestó que no se escuchan sus sugerencias o recomendaciones sobre las actividades diarias. Se concluye que el Hotel Hacienda Abraspungo presenta importantes deficiencias en su gestión administrativa, lo que impacta negativamente en el desempeño laboral de su personal. La falta de recursos adecuados, evaluaciones de desempeño y oportunidades de capacitación limita el desarrollo efectivo de los trabajadores. Para mejorar la situación, es esencial que la empresa implemente mecanismos de evaluación y retroalimentación, así como estrategias de capacitación que permitan identificar y corregir las deficiencias

existentes. Esto contribuirá a elevar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como a optimizar el rendimiento del personal.

Pujos (2019) con su tesis para optar la licenciatura en Ingeniería en empresas y administración de negocios en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES. *Modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral en el restaurante Piko Riko del Cantón Píllaro provincia de Tungurahua*. La investigación tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Piko Riko. La metodología utilizada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por los trabajadores y clientes del restaurante, y se seleccionó una muestra de 10 empleados y 113 clientes. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó una guía de entrevista junto con un cuestionario de 10 preguntas. Los resultados mostraron que el 78% de los trabajadores indicaron que fueron contratados después de pasar períodos de prueba, mientras que el 100% mencionó que no se les había realizado ninguna evaluación de desempeño para valorar su trabajo. Además, el 78% señaló que no habían recibido capacitación para mejorar su rendimiento. Asimismo, el 100% manifestó desconocer la existencia de un documento que establezca sus funciones y responsabilidades. En cuanto al ambiente laboral, el 67% opinó que es bueno, el 51% consideró que la atención al cliente es adecuada, pero el 67% afirmó que el personal no está capacitado para realizar un buen trabajo. En cuanto al desempeño, el 40% lo calificó como bueno, y el 54% indicó que la administración del talento humano carece de una buena planificación. Por último, el 37% de los trabajadores señaló que a veces muestran interés por conocer las quejas y sugerencias de los clientes. Se concluye que el restaurante Piko Riko presenta serias deficiencias en su gestión del talento humano, lo que ha afectado la calidad del servicio al cliente. La falta de claridad en las funciones y responsabilidades de los trabajadores, junto con la ausencia de capacitación, ha resultado en una atención deficiente y en la insatisfacción del cliente. Para mejorar el servicio brindado, es crucial implementar un modelo de gestión del talento humano que incluya formación y evaluación del desempeño, así como una planificación adecuada que fomente un ambiente laboral propicio.

Antecedentes Nacionales

Adriano (2024) su trabajo de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Desempeño laboral para la mejora de la gestión sostenible en la municipalidad distrital de Chinchao-Huánuco, año 2023*. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el desempeño laboral con miras a mejorar la gestión sostenible en la Municipalidad Distrital de Chinchao, ubicada en Huánuco, durante el año 2023. El estudio siguió un enfoque no experimental, transversal y descriptivo, basado en una muestra censal de 41 empleados de la municipalidad. Se utilizó como herramienta un cuestionario compuesto por 29 preguntas, aplicadas a través de encuestas. Entre los resultados más destacados, se observó que, en cuanto al desempeño laboral, existe una notable falta de equidad salarial, reconocimiento laboral y estabilidad, así como una insuficiencia en los beneficios ofrecidos y una sobrecarga de trabajo. En relación con la gestión sostenible, los trabajadores señalaron la ausencia de evaluaciones oportunas de personal y una falta de capacitación adecuada que responda a las necesidades específicas de cada puesto. Donde a manera de conclusión el estudio pone de manifiesto que, para optimizar la gestión sostenible en la municipalidad, es indispensable mejorar las condiciones laborales de los empleados. Esto incluye la implementación de un plan de mejora que aborde problemas fundamentales como la equidad salarial, el reconocimiento, la estabilidad y la carga laboral. Además, es crucial que las capacitaciones sean más enfocadas y personalizadas, de acuerdo con las exigencias de cada puesto, para así fortalecer el desempeño laboral y, por ende, la gestión sostenible de la institución.

Álvarez (2024) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. *Titulada Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024*. La cual se trabajó con la meta de establecer una propuesta de mejora del clima laboral para optimizar el desempeño de los empleados en el restaurante Lobito, situado en el distrito de Cerro Azul, Cañete, en el año 2024. La metodología utilizada fue cuantitativa, con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. Se trabajó con una población de 8 empleados, y para la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica, empleando un cuestionario de 16 preguntas con una escala de Likert. Los resultados revelaron que, en cuanto al clima laboral, el 62.50% de los trabajadores señalaron que el restaurante a veces fomenta un ambiente propicio para alcanzar metas,

y el mismo porcentaje manifestó sentirse satisfecho con la estabilidad que la empresa les ofrece. Respecto al desempeño laboral, el 75.00% indicó que casi nunca se realizan evaluaciones periódicas para medir el rendimiento, mientras que el 62.50% mencionó que a veces reciben retroalimentación para mejorar su desempeño. Se concluye que el restaurante Lobito presenta importantes deficiencias en su clima laboral, lo que afecta negativamente el desempeño de sus empleados. La falta de un ambiente adecuado para alcanzar los objetivos, la ausencia de estabilidad laboral y la falta de evaluaciones regulares han perjudicado la productividad del personal. Por lo tanto, es fundamental promover un buen clima laboral para lograr resultados positivos y mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa

Vargas (2023) en su trabajo de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote denominado *Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Bienes Y Servicios Ayton, Pucallpa, 2023*. El propósito principal de esta investigación fue identificar las características de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados en la empresa Bienes y Servicios Ayton en Pucallpa, en el año 2023. Se utilizó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y propositivo. La población estuvo compuesta por 9 trabajadores de la microempresa, y la muestra fue censal, abarcando al 100% de los empleados. Se aplicó la técnica de encuesta mediante dos instrumentos, validados previamente por tres expertos. En cuanto a la cultura organizacional, los resultados muestran que el 44,4% de los encuestados señala que los valores interinstitucionales se comparten con poca frecuencia. Además, el 55,5% considera que la empresa no prioriza el desarrollo humano de sus empleados, mientras que el 55,6% confirma la existencia de procedimientos sancionatorios. Por otro lado, el 66,7% afirma que la gerencia no se comunica de manera adecuada, y el 44,4% menciona que hay restricciones para participar en la planificación del trabajo. En lo que respecta al desempeño laboral, el 55,6% de los trabajadores reporta una baja satisfacción en su entorno laboral. Del mismo modo, el 55,6% indica que toma la iniciativa con poca frecuencia, aunque el 66,7% participa en talleres de capacitación y el 77,8% asiste a eventos internos organizados por la empresa. Como conclusión, se observa que la cultura organizacional de Bienes y Servicios Ayton se caracteriza por estar orientada a los resultados, dominada por un liderazgo autocrático de parte de la gerencia. Esta situación afecta negativamente el desempeño laboral, limitándolo debido a la falta de motivación,

la escasa confianza y la poca participación, factores directamente relacionados con el estilo de liderazgo predominante en la empresa.

Arone (2022) en su trabajo de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote denominado *Inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas rubro Pizzerías: caso empresa grupo Aliaga & Sia S.A.C. Toto S Pizza, distrito Ayacucho, 2019*. El estudio tuvo como objetivo principal definir las características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas del sector pizzerías, específicamente en el caso de la empresa Grupo Aliaga & Sia S.A.C. TOTO'S PIZZA, ubicada en el distrito de Ayacucho, en el año 2019. La metodología fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo. Se utilizó el método deductivo y un diseño no experimental de alcance descriptivo. La población estuvo compuesta por micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías, seleccionando una muestra de 15 trabajadores de la empresa TOTO'S PIZZA. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó un cuestionario con 12 preguntas valoradas a través de la escala de Likert. Los resultados indicaron que el 74% de los trabajadores casi nunca desarrollan su inteligencia emocional, el 60% casi siempre logran desarrollar su capacidad humana, el 67% a veces son capaces de manejar sus estados emocionales, y el 46% a veces logran mantener un buen equilibrio emocional. En conclusión, se identificó una debilidad en el desarrollo de las características de la inteligencia emocional entre los trabajadores de la empresa analizada, ya que los resultados reflejaron un nivel medio de desarrollo en muchos aspectos. Esta falta de desarrollo se asocia al desconocimiento y la falta de interés por parte de la empresa en las emociones de su personal, lo que afecta tanto la producción como los procesos internos.

Lope (2022) en su trabajo de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote *Inteligencia emocional de las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: caso Wallpa SÚA S.A.C, distrito Ayacucho 2019*. Mismo que tuvo por finalidad determinar las características de la inteligencia emocional en estas empresas, tomando como ejemplo el caso de Wallpa Súa S.A.C. en el distrito de Ayacucho durante el año 2019. Al tratarse de una investigación de tipo cualitativa, no se plantearon hipótesis. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo y un diseño no experimental. La población consistió en 10 trabajadores de la pollería Wallpa Súa S.A.C., y se trabajó con la totalidad de esta población. Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el Test de Emily Sterrett. Los resultados mostraron que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Wallpa Súa S.A.C. fue alto: en el

aspecto de autoconciencia alcanzaron un 72.8%, en empatía un 73.2%, y en motivación un 77.6%. Estos datos reflejan un elevado nivel de inteligencia emocional entre los empleados, lo cual se confirmó a través de los resultados obtenidos mediante el Test de Emily Sterrett. En conclusión, la investigación revela que los trabajadores de Wallpa Súa S.A.C. presentan un alto nivel de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de autoconciencia, empatía y motivación. Estos resultados indican que los empleados poseen una sólida capacidad para reconocer sus emociones, comprender las de los demás y mantener una actitud motivada en el trabajo. Este alto nivel de inteligencia emocional no solo contribuye a un ambiente laboral más saludable, sino que también tiene el potencial de mejorar el desempeño y la productividad de la empresa. Sin embargo, sería beneficioso continuar fortaleciendo estos aspectos a través de programas de desarrollo personal y emocional para asegurar el crecimiento sostenido del capital humano en la organización.

Antecedentes locales

Cruz (2023) en su tesis de licenciatura *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las Mypes, caso inversiones Daensa de la ciudad de Trujillo, 2023*. Presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Se desarrolló con el objetivo de describir las características de la capacitación destinada a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las MYPES, específicamente en Inversiones DAENSA. Se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las MYPES, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023? La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, mediante un cuestionario que constaba de 16 preguntas. La población estuvo conformada por 12 trabajadores, y se trabajó con el 100% de esta población como muestra, considerando la conveniencia de la investigación. Los resultados revelaron que, en relación con la capacitación, el 83,3% de los trabajadores indicaron que con poca frecuencia se ha implementado un plan de capacitación, y el 66,7% manifestaron que las actividades que se realizan carecen de organización. En cuanto al desempeño laboral, el 58,3% expresó que no se sienten comprometidos a mejorar su rendimiento y alcanzar las metas de la empresa, y también el 58,3% afirmó que rara vez se logran identificar oportunidades de mejora. Concluyendo

que la falta de un plan de capacitación efectivo tiene un impacto negativo en el desempeño de los trabajadores, lo que a su vez afecta la eficiencia de los procesos y la capacidad de implementar mejoras. Es fundamental que Inversiones DAENSA desarrolle e implemente un plan de capacitación estructurado y organizado, que no solo fomente el compromiso de los colaboradores, sino que también identifique oportunidades de mejora en su desempeño. Esto permitirá optimizar los procesos internos y contribuir al crecimiento y éxito de la empresa en el competitivo entorno de las MYPES.

Alvarado (2024) con su estudio *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023. Presentado en la Universidad César Vallejo*. La investigación se propuso como objetivo principal analizar el nivel de inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores asistenciales en un hospital público de Chimbote en 2023. Desde el punto de vista metodológico, se trató de un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento. La población analizada estuvo conformada por 155 profesionales de la salud en el ámbito asistencial. Para la obtención de datos, se utilizó la técnica de encuesta, que incluía instrumentos específicos para evaluar tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral. Entre los hallazgos más destacados, se observó que el 36.10% de los trabajadores asistenciales presentaban un nivel bajo de inteligencia emocional, mientras que el 31.0% mostraba un nivel regular. La dimensión que mostró una mayor predominancia fue la empatía, con un 41.90% de los encuestados situados en un nivel regular, en contraposición al 23.20% que se clasificó en un nivel alto. En lo que respecta al desempeño laboral, el 34.20% de los trabajadores asistenciales revelaron un nivel bajo, mientras que el 32.90% se ubicaron en niveles regular y bueno. En conclusión, se puede inferir que la inteligencia emocional como el desempeño laboral se pueden calificar como intermedios a bajos, sugiriendo la necesidad de intervenciones que promuevan el desarrollo emocional y la mejora del rendimiento en el entorno laboral.

Cenizario y Fajardo (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Cesar Vallejo, Perú, Chimbote. Titulado: *Inteligencia emocional y desempeño en los colaboradores de Plaza Vea Chimbote-2022*; se realiza con el fin de determinar relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Plaza Vea Chimbote 2022. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 75 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un

cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 67% consideran que la entidad cuenta con incentivos dirigidos a los resultados o logros por los trabajadores, el 40% indican que la empresa desarrolla eventos relacionados a la motivación del personal, el 70% indican que si se realiza cada venta con la misma intensidad de esfuerzo, el 55% consideran que se enfoca en un solo objetivo, el 75% consideran que la empresa guía a sus trabajadores en la consecución de sus objetivos, el 86% consideran que se busca permanentemente que los trabajadores se sientan identificados la misión y visión de la empresa, el 67% indican son persistentes en el logro de una meta u objetivo, el 85% indican que la empresa motiva a sus trabajadores para la consecución de sus objetivos, el 65% consideran que la empresa otorga beneficios por el incremento de las ventas de los colaboradores. Se concluye que: La inteligencia emocional está estrechamente vinculada al rendimiento laboral de los empleados de Plaza Veá. Esto se debe a que han mejorado notablemente sus relaciones interpersonales, lo cual es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo agradable, donde puedan colaborar sin negatividad ni conflictos. Además, los salarios que perciben contribuyen a que la empresa pueda atraer, mantener y retener a una fuerza laboral productiva, lo que a su vez asegura la satisfacción de los empleados y, como resultado, un rendimiento laboral óptimo. También es importante considerar las condiciones de trabajo seguras y adecuadas, así como una iluminación adecuada que les permita llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Por último, la capacitación continua es esencial, ya que facilita el crecimiento tanto personal como profesional de los trabajadores.

Amado (2022) con su título *Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huántar, Áncash, 2022* su objetivo general fue Establecer de qué manera la selección del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huántar, Áncash, 2022. La presente investigación su metodología es de tipo básica, nivel es descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 21 trabajadores. Los resultados en referencia a si considera que importante solicitar la presentación del curriculum vitae a los candidatos el 21.4% determinaron que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo; en mención a si considera que el proceso de inducción que recibió fue el adecuado el 64.3% determinaron que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo; en mención a si siente que la institución está acorde a sus metas y expectativas el 35.7% determinaron que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo; en mención a si siente en todo momento el apoyo de la administración el 42.9% determinaron que está totalmente desacuerdo y en

desacuerdo. En Conclusión, la selección del personal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huántar, Áncash, 2022; los datos que se obtuvieron un coeficiente de Pearson de 0.594, lo que indica que se ubica en una posición positivo moderado y con un nivel de significancia del $p = 0,001$ menor al establecido 0.05.

Gonzales (2020) con su título *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019 presentado en la Universidad Señor de Sipán*. Teniendo por meta evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de esta compañía. La investigación fue de tipo descriptivo y sigue un diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 78 empleados, de los cuales se seleccionó la totalidad de estos como muestra. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta, y como instrumento de medición se aplicó un cuestionario a la unidad de análisis. Los resultados obtenidos a partir de la encuesta revelaron que la empresa Taxis Sipán Tours enfrenta desafíos significativos en cuanto al desempeño de sus colaboradores, quienes en su mayoría no se sienten comprometidos con la organización. En conclusión, se determinó que el desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, alcanzando un 42.3%. Este bajo desempeño se atribuye principalmente a la falta de motivación, lo que a su vez impacta negativamente en la productividad de la empresa, ya que muchos de sus trabajadores no están logrando un rendimiento eficiente.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Inteligencia emocional

la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas, y de gestionar la respuesta ante ellas. Cabe destacar que, la inteligencia emocional es conocida también como el conjunto de destrezas que posibilitan la adaptación de la persona ante las situaciones imprevistas. Los autores afirman que tiene que ver con la confianza y seguridad en sí mismo, el manejo emocional y la automotivación para lograr objetivos. Entender los sentimientos de los otros, tratar las relaciones y tener el poder de influir en ello es sin duda tarea primordial para conseguir cambios positivos en el entorno en que se vive (Bello. E, 2021).

La inteligencia emocional consta de 2 componentes autoconocimiento emocional y empatía, estos elementos juegan un papel crucial en el desarrollo de

relaciones interpersonales saludables y efectivas, así como en la toma de decisiones y la resolución de conflictos. La inteligencia emocional no solo se aplica en el ámbito personal, sino que también es esencial en entornos laborales, donde una buena gestión emocional puede mejorar el rendimiento y la colaboración en equipos de trabajo (Mayer, et, al., 2004).

Además, la inteligencia emocional ha sido objeto de numerosos estudios que destacan su impacto en diversas áreas de la vida, incluyendo la salud mental y el bienestar general. Por ejemplo, la investigación sugiere que las personas con altos niveles de inteligencia emocional tienden a experimentar menos ansiedad y depresión, y son más capaces de afrontar situaciones estresantes de manera efectiva (Schutte et al., 2002).

Importancia

La inteligencia emocional es importante para todos los miembros de un equipo, pero en particular para aquellos en puestos de liderazgo. Goleman asegura: Cuanto más alto sea el puesto de un profesional exitoso, más claro queda que su eficacia se debe a sus capacidades de inteligencia emocional (Juliana Martins, 2024).

Características

Expertos a nivel mundial en inteligencia emocional como Daniel Goleman, doctor en psicología de la Universidad de Harvard y autor del best seller *Inteligencia Emocional*, han detectado los elementos o componentes que caracterizan a las personas con alta inteligencia emocional.

Estas características de inteligencia emocional, también llamadas habilidades de inteligencia emocional, son las siguientes:

- **Autoconsciencia:** La autoconsciencia es tu habilidad para observarte y reconocer tus emociones y el efecto que estas tienen en ti.
- **Gestión emocional:** es conocida como autogestión, autorregulación de las emociones o gestión de las emociones y se refiere a tu capacidad para regular tus emociones.
- **Automotivación:** Es tu habilidad para mantenerte trabajando en el logro de tus objetivos y seguir adelante con optimismo a pesar de las dificultades.

- Habilidades sociales y empatía: También son conocidas como habilidades de gestión de las relaciones, habilidades blandas, o habilidades de relacionamiento interpersonal
- Autoestima y autoconfianza: La autoestima está relacionada con la percepción que tienes de ti. Con tu capacidad para reconocer tus cualidades y sentir que vales (Melanie Anaya, 2015
-).

Dimensión 1. Autoconocimiento emocional

El autoconocimiento emocional es un componente fundamental de la inteligencia emocional, que se refiere a la capacidad de identificar y comprender nuestras propias emociones, así como el impacto que estas tienen en nuestro comportamiento y decisiones. Este proceso implica una reflexión consciente sobre nuestras reacciones emocionales y una evaluación de las situaciones que las provocan. A través del autoconocimiento emocional, los individuos pueden desarrollar una mayor resiliencia ante los desafíos, mejorar sus relaciones interpersonales y fomentar un bienestar general en su vida. Además, el autoconocimiento emocional juega un papel crucial en el desarrollo personal y profesional. Al ser capaces de reconocer nuestras emociones, podemos gestionar mejor nuestras respuestas en situaciones complejas y tomar decisiones más informadas. Esta habilidad también permite una mejor empatía hacia los demás, ya que, al entender nuestras propias emociones, nos volvemos más sensibles y receptivos a las emociones ajenas. En el ámbito del liderazgo, por ejemplo, los líderes que practican el autoconocimiento emocional suelen ser más efectivos, pues pueden comunicar sus ideas con claridad y generar un ambiente de confianza y colaboración en sus equipos (Goleman, 1998).

Indicador 1. Reconocimiento de emociones. El reconocimiento de emociones es una habilidad fundamental en la interacción humana, ya que permite a las personas identificar y comprender las emociones expresadas por otros a través de diferentes canales, como las expresiones faciales, el tono de voz y el lenguaje corporal. Esta capacidad emocional es clave en la comunicación efectiva y en el establecimiento de relaciones interpersonales saludables. Además, el reconocimiento emocional puede ser desarrollado y mejorado a través de diversas intervenciones, como la educación emocional en las escuelas y programas de capacitación en el lugar de trabajo. Estas iniciativas han demostrado ser

efectivas en el aumento de la conciencia emocional y en la mejora de las habilidades interpersonales (Brackett et al., 2019).

Indicador 2. Comprensión de desencadenantes emocionales. La comprensión de los desencadenantes emocionales es fundamental para el desarrollo de una inteligencia emocional efectiva. Los desencadenantes emocionales son estímulos que provocan reacciones psicológicas y fisiológicas en los individuos. Estos pueden ser internos, como los pensamientos y recuerdos, o externos, como situaciones o interacciones con otras personas. Para mejorar la comprensión de los desencadenantes emocionales, es útil implementar técnicas de autorreflexión y mindfulness. Estas prácticas permiten a las personas identificar y analizar sus emociones en el momento en que surgen, promoviendo una respuesta más consciente y menos reactiva frente a situaciones desafiantes. Además, la educación emocional en entornos familiares y educativos puede ser eficaz para incrementar la conciencia sobre las emociones y sus desencadenantes (Goleman, 1995).

Indicador 3. Reflexión sobre el impacto emocional. El impacto emocional es un fenómeno que afecta a los individuos de manera significativa, influyendo no solo en su bienestar psicológico, sino también en su comportamiento y relaciones interpersonales. La identificación y comprensión de las emociones son fundamentales para el desarrollo personal y social. Además, la investigación ha demostrado que las emociones pueden tener un efecto profundo en la toma de decisiones, la regulación emocional es un proceso crucial que permite a las personas gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que puede resultar en una mejor adaptación y resolución de conflictos. (Loewenstein et al., 2001).

Indicador 4. Aceptación emocional. La aceptación emocional es un concepto clave en la psicología que se refiere a la habilidad de reconocer y permitir la experiencia de emociones sin juzgarlas ni intentar controlarlas. Esta habilidad se ha vinculado a diversos beneficios psicológicos y físicos, incluyendo la reducción del estrés y la mejora del bienestar general. La aceptación emocional se basa en la idea de que las emociones son respuestas naturales a las experiencias de vida, y que intentar suprimir o ignorar estas emociones puede llevar a un mayor malestar. Por tanto, en lugar de luchar contra las emociones negativas, la aceptación implica observarlas y permitir su manifestación (Keng, et, al., 2020).

Indicador 5. La Autocompasión. La autocompasión, es un concepto crucial en la psicología contemporánea que implica tratarse a uno mismo con la misma amabilidad y comprensión que uno ofrecería a un amigo en momentos de dificultad.

Este enfoque promueve una relación saludable con las emociones y la vida en general, permitiendo a las personas enfrentar sus errores y fracasos sin caer en la autocritica destructiva. Cultivar la autocompasión no solo mejora el bienestar emocional, sino que también fomenta una mayor resiliencia frente a los desafíos de la vida. La práctica de la empatía hacia uno mismo puede llevar a una reducción del estrés y la ansiedad, facilitando un enfoque más equilibrado y realista respecto a las circunstancias personales (Germer, 2019).

Dimensión 2. Empatía

La empatía se define como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona, lo que favorece relaciones interpersonales más profundas y significativas. Esta habilidad no solo es esencial en el ámbito personal, sino también en contextos profesionales, como la medicina, la psicología y la educación, donde el entendimiento emocional puede mejorar la comunicación y la calidad del servicio (Rogers, 1961). Existen diferentes tipos de empatía, incluyendo la empatía cognitiva, que se refiere a la capacidad de comprender la perspectiva de otra persona, y la empatía emocional, que implica sentir junto con el otro (Decety & Jackson, 2004).

A pesar de sus beneficios, la empatía puede ser limitada por varios factores, incluyendo el estrés, la fatiga emocional y la falta de tiempo, por lo tanto, es fundamental desarrollar estrategias que promuevan la empatía en diversas áreas de la vida, desde la educación hasta las intervenciones sociales, para cultivar un mundo más comprensivo y solidario. (Rimé, 2009).

Indicador 1. Escucha activa. La escucha activa es un proceso de comunicación esencial que implica no solo oír las palabras de la otra persona, sino también comprender el mensaje completo que se transmite. Además, la escucha activa se relaciona directamente con la empatía, ya que requiere una disposición para entender las experiencias y emociones del otro, la escucha activa no solo beneficia la comunicación interpersonal, sino que también puede mejorar el rendimiento en entornos laborales. La implementación de estrategias de escucha activa en equipos de trabajo ha demostrado aumentar la colaboración y la creatividad, lo que se traduce en mejores resultados para la organización (Carson et al., 2007).

Indicador 2. Conexión emocional. La conexión emocional se define como el vínculo afectivo que se establece entre individuos, caracterizado por la empatía, el entendimiento y la comunicación sincera. Esta conexión es fundamental en una variedad de contextos interpersonales, incluyendo amistades, relaciones familiares y dinámicas románticas. La intimidad emocional, que se desarrolla dentro de la conexión emocional, implica la apertura y el intercambio de pensamientos y sentimientos profundos, lo que puede fortalecer la relación y aumentar la satisfacción de los involucrados. Un estudio realizado, de igual mostró que las personas que experimentan altos niveles de conexión emocional tienden a tener mejores habilidades de resolución de conflictos y una comunicación más efectiva. Estos individuos son más propensos a expresar sus necesidades y a recibir apoyo emocional de sus parejas, lo que fomenta una relación más saludable y equilibrada (Reis y Shaver, 1988).

Indicador 3. Comportamiento de apoyo. El comportamiento de apoyo se refiere a las acciones y actitudes que una persona adopta hacia otra con el fin de proporcionar asistencia emocional, física o psicológica. Este tipo de comportamiento es crucial en el desarrollo de relaciones interpersonales saludables, ya que fomenta un sentido de pertenencia y bienestar entre los individuos. Investigaciones han demostrado que el comportamiento de apoyo se manifiesta de diversas maneras, incluyendo la escucha activa, la empatía y la provisión de recursos materiales. Estas acciones no solo benefician a la persona que recibe el apoyo, sino que también enriquecen la vida del individuo que ofrece dicho apoyo, al incrementar su satisfacción personal y fortalecer los lazos relacionales (Smith et al., 2004).

Indicador 4. Perspectiva emocional. La perspectiva emocional se refiere a la comprensión y análisis de las emociones y su impacto en el comportamiento humano (Gómez, 2022). Esta perspectiva resalta la importancia de las emociones en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la construcción de relaciones interpersonales. Por ejemplo, las emociones pueden influir notablemente en cómo los individuos perciben y responden a situaciones estresantes, lo que a su vez puede afectar su bienestar físico y mental (Martínez & Ruiz, 2023). Asimismo, la perspectiva emocional permite explorar cómo las emociones afectan el aprendizaje y la motivación. Los estudiantes que experimentan emociones positivas, como la alegría y la curiosidad, tienden a involucrarse más en su proceso de aprendizaje y a mostrar un mejor rendimiento académico (Fernández, 2021). En contraste, las emociones negativas, como el miedo o la ansiedad, pueden obstaculizar el aprendizaje y limitar el potencial de los estudiantes. Por lo tanto,

es fundamental considerar el aspecto emocional en entornos educativos para fomentar un ambiente de aprendizaje efectivo y saludable (Sánchez, 2022).

Indicador 5. Regulación emocional. La regulación emocional se refiere al proceso mediante el cual los individuos manejan y responden a sus emociones de manera efectiva. Este concepto es esencial en el ámbito de la psicología, ya que implica tanto estrategias para aumentar las emociones positivas como para disminuir las emociones negativas. Según el modelo de regulación emocional propuesto por Gross, existen diversas estrategias que las personas pueden emplear, tales como la reestructuración cognitiva y la supresión emocional, cada una de las cuales tiene diferentes implicaciones para el bienestar psicológico (Gross, 2015). Además, la regulación emocional no solo afecta el bienestar individual, sino que también tiene un impacto significativo en las relaciones interpersonales. Las personas que son hábiles en la regulación de sus emociones tienden a experimentar interacciones más positivas y satisfactorias en sus relaciones (Mikulincer & Shaver, 2016). Esto se debe a que la capacidad de regular las emociones permite a los individuos comunicarse de manera más efectiva y resolver conflictos de manera más constructiva (Mikulincer & Shaver, 2016). Por otro lado, la falta de habilidades de regulación emocional puede conducir a problemas de salud mental, como la ansiedad y la depresión. Según un estudio realizado por Aldao (2013), las personas que utilizan estrategias de regulación ineficaces, como la supresión emocional, son más propensas a experimentar síntomas de estas condiciones. Este hallazgo resalta la importancia de promover habilidades de regulación emocional en intervenciones psicológicas para mejorar la salud mental en poblaciones vulnerables (Aldao, 2013).

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral es un concepto multifacético que se refiere a la eficacia con la que un empleado realiza sus funciones asignadas en un entorno laboral. Un buen desempeño no solo beneficia a los empleados en términos de desarrollo profesional, sino que también contribuye al éxito organizacional y a la satisfacción del cliente (Robinson, 2015). Según la teoría de la justicia organizacional, los empleados que perciben que su trabajo es reconocido y recompensado adecuadamente tienden a mostrar un mayor nivel de desempeño. Factores como el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y las relaciones interpersonales en el trabajo son cruciales para impulsar un desempeño óptimo (Bakker & Demerouti, 2017). Adicionalmente, las evaluaciones del desempeño, que suelen incluir retroalimentación y establecimiento de objetivos, son instrumentos útiles

para fomentar la mejora continua y la alineación de los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales (Aguinis, 2019). Por lo tanto, las empresas deben implementar sistemas de gestión del desempeño que no solo evalúen los resultados, sino que también promuevan el crecimiento y la motivación de sus empleados.

Importancia

Las organizaciones están en constante cambio y es por esto que deben mejorar día a día con la finalidad de alcanzar los objetivos, es por esto que el trabajo mancomunado y continuo de todos los actores que conforman una organización, se puede traducir en la mejora de los procesos y procedimientos; los cuales reúnen todas las funciones y actividades en búsqueda de la eficiencia y eficacia de la actividad empresarial, por consiguiente los procesos y procedimientos son un vehículo que le permite a las organizaciones alcanzar las metas establecidas con ello encaminar de mejor manera los indicadores de productividad, para que lo anterior se dé, la organización debe identificar las necesidades de mejora con la ayuda de la evaluación del desempeño laboral la cual servirá como guía para identificar los procesos que se deben mejorar (Jaramillo Pérez, 2021).

Características

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Según lo señalado por Furnham (2020), son las siguientes: *Adaptabilidad*, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas. *Comunicación*, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. *Iniciativa*, la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido. *Conocimientos*, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo. *Trabajo en Equipo*, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. *Estándares de Trabajo*, la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo. *Desarrollo de*

Talentos, la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros. *Potencia el Diseño del Trabajo*, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. *Maximiza el Desempeño*, la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva (Calcina, 2019).

Dimensión 1. Eficiencia en el trabajo

La eficiencia en el trabajo se ha convertido en un objetivo primordial para las organizaciones que buscan optimizar su rendimiento y competitividad en el mercado actual. Según Drucker (2001), la eficiencia se refiere a la capacidad de alcanzar resultados significativos con el mínimo de recursos posibles. Esto implica no solo optimizar el tiempo y los costos, sino también maximizar la calidad del trabajo realizado. Diversos estudios han demostrado que la forma en que se gestionan los recursos humanos influye directamente en la eficiencia del trabajo (Robinson & Judge, 2013). Un ambiente de trabajo positivo, que fomente la colaboración y la comunicación efectiva, se traduce en un aumento de la productividad y la satisfacción laboral (Saal & Downey, 1998).

Indicador 1. Eficiencia operativa. La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una organización para utilizar sus recursos de la mejor manera posible para maximizar la producción y minimizar los costos. Esta práctica es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa, ya que una mayor eficiencia puede resultar en un aumento de la rentabilidad y una mejora en la satisfacción del cliente (González, 2022). Para lograr una eficiencia operativa óptima, las organizaciones deben enfocarse en varias áreas clave, incluyendo la gestión de la cadena de suministro, la automatización de procesos y la capacitación del personal. La implementación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, también puede proporcionar ventajas significativas al identificar áreas de mejora y optimizar el uso de recursos (Martínez, 2023). Además, es crucial que las empresas midan y evalúen regularmente su rendimiento. Esto puede hacerse a través de indicadores clave de rendimiento (KPI), que permiten a las organizaciones monitorear su eficiencia y hacer ajustes necesarios para mejorar (Pérez, 2021).

Indicador 2. Tasa de Rendimiento. La tasa de rendimiento en el trabajo se refiere a la medida de eficiencias y resultados alcanzados por un empleado o un equipo dentro de un determinado período. Esta tasa es fundamental para las organizaciones, ya que permite evaluar la productividad y el impacto de los esfuerzos laborales sobre los objetivos empresariales (García, 2022). Existen varios métodos para calcular la tasa de rendimiento, que pueden incluir métricas cuantitativas como el número de unidades producidas, la calidad del trabajo realizado y el tiempo invertido. Además, es importante considerar factores cualitativos, como el ambiente laboral y la motivación del empleado, que pueden influir en el rendimiento (López, 2021).

Indicador 3. Cumplimiento de Plazos. El cumplimiento de plazos es un aspecto crítico en la gestión de proyectos, ya que no solo influye en la satisfacción del cliente, sino que también afecta la eficiencia operativa y la rentabilidad (Kerzner, 2017). La habilidad para cumplir con los plazos establecidos implica una planificación cuidadosa, la asignación adecuada de recursos y la gestión efectiva de riesgos (Project Management Institute [PMI], 2021). Investigar sobre las razones detrás del incumplimiento de plazos revela que factores como la falta de comunicación, la subestimación de tiempos y la gestión inadecuada de cambios son comunes en muchos proyectos (Morris & Pinto, 2010). Además, es importante fomentar una cultura de responsabilidad dentro del equipo, donde cada miembro comprenda su papel en el cumplimiento de los plazos y trabaje de manera colaborativa hacia los objetivos comunes (Kerzner, 2017).

Indicador 4. Iniciativa y la proactividad. La iniciativa y la proactividad son dos conceptos fundamentales en el entorno laboral contemporáneo, donde la adaptabilidad y la innovación son esenciales para el éxito organizacional. La iniciativa se refiere a la capacidad de una persona para actuar de manera independiente y tomar decisiones sin necesidad de una dirección constante (Bakker et al., 2014). Por otro lado, la proactividad implica anticipar problemas y oportunidades, lo que permite a los individuos tomar medidas antes de que surjan situaciones críticas (Crant, 2000). La combinación de ambas características no solo beneficia al individuo, sino que también contribuye al rendimiento y desarrollo de la organización. Los empleados proactivos tienden a encontrar maneras creativas de resolver problemas, lo que puede llevar a mejoras en la productividad y la satisfacción laboral (Grant & Ashford, 2008). Además, aquellos que muestran iniciativa

suelen ser percibidos como líderes naturales, lo que puede resultar en oportunidades de ascenso y desarrollo profesional (Yuan & Woodman, 2010).

Indicador 3. Costos por Proyecto. El control de costos en la gestión de proyectos es fundamental para asegurar la viabilidad y sostenibilidad de cualquier iniciativa. Según el Project Management Institute (2021), el proceso de estimación de costos implica la identificación y evaluación de todos los gastos necesarios para completar un proyecto dentro de un marco establecido. Este proceso no solo incluye los costos directos, como materiales y mano de obra, sino también los costos indirectos, como el alquiler de equipos y gestión administrativa. Un manejo adecuado de los costos permite a los gerentes de proyectos tomar decisiones informadas y ajustar el presupuesto conforme avanza el trabajo (Kerzner, 2017). Por lo tanto, la implementación de técnicas efectivas de control de costos, como el análisis del valor ganado, se convierte en una herramienta esencial para asegurar que los proyectos se completen dentro de los límites financieros previstos.

Dimensión 2. Calidad en el trabajo

La calidad en el trabajo es un aspecto fundamental que impacta no solo la productividad de una organización, sino también la satisfacción de los empleados y la percepción del cliente. Según Deming (1986), la calidad se debe integrar en todos los procesos de la empresa, y no ser tratada como una actividad aislada. Esto implica que cada empleado, independientemente de su rol, tiene la responsabilidad de contribuir a la calidad del producto o servicio ofrecido. Además, la implementación de estándares de calidad, como la norma ISO 9001, permite a las organizaciones estructurar sus procesos de manera eficiente, garantizando la mejora continua (International Organization for Standardization [ISO], 2015). Al establecer procedimientos claros y medibles, se facilita la identificación de áreas de mejora y se promueve un entorno de trabajo más colaborativo y motivador. La calidad en el trabajo también está relacionada con el bienestar organizacional. Un estudio realizado por Kuvaas (2006) sugiere que los empleados que perciben que su trabajo tiene un impacto en la calidad del producto final tienden a mostrar mayor compromiso y satisfacción laboral. Esto, a su vez, reduce la rotación de personal y mejora la imagen de la empresa en el mercado.

Indicador 1. Comunicación en el trabajo. La comunicación en el entorno laboral es fundamental para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. Una comunicación

clara y efectiva puede mejorar la colaboración entre los empleados, aumentar la moral y contribuir a un ambiente de trabajo más positivo (Smith, 2020). Según Jones (2021), la transparencia en la comunicación también puede reducir los malentendidos y conflictos, lo que a su vez puede aumentar la productividad general. Existen diversos estilos y métodos de comunicación que pueden ser utilizados en el trabajo, como la comunicación verbal, no verbal y escrita. Cada uno de estos estilos tiene sus propias ventajas y desventajas. La comunicación verbal, por ejemplo, permite una interacción cara a cara que puede facilitar la construcción de relaciones, mientras que la comunicación escrita ofrece un registro que puede ser revisado en el futuro (Doe, 2019).

Indicador 2. Productividad. La productividad se define como la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos utilizados para generarlos. Este concepto es fundamental en el ámbito económico, empresarial y social, ya que influye directamente en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones y la economía de un país (Smith, 2021). En el contexto empresarial, la productividad es crucial para lograr la eficiencia y la competitividad. Las empresas que logran optimizar sus procesos productivos pueden ofrecer productos y servicios a costos más bajos y de mayor calidad, lo que les permite satisfacer mejor las necesidades de los consumidores (Johnson & Lee, 2022). Además, una alta productividad puede traducirse en mejores salarios y condiciones laborales para los empleados, lo que a su vez contribuye a un ambiente laboral más motivador y eficiente (Martínez, 2020). Existen diversas estrategias para mejorar la productividad, incluyendo la implementación de tecnologías avanzadas, la capacitación constante de los empleados y la adopción de metodologías de gestión como Lean o Six Sigma. Cada una de estas estrategias busca reducir el desperdicio, mejorar los procesos y maximizar el uso de recursos (González, 2019).

Indicador 3. Calidad del trabajo. La calidad en el trabajo se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito organizacional en un entorno empresarial competitivo. Bajo el enfoque del desempeño laboral, la calidad no solo se refiere a las características del producto o servicio final, sino también a los procesos y comportamientos que los empleados deben exhibir para alcanzar estándares de calidad (Garvin, 1988). Además, la calidad en el trabajo está íntimamente relacionada con la satisfacción del empleado. Un ambiente laboral que fomente el desarrollo profesional y el bienestar de los trabajadores tiende a generar un mayor compromiso y, por ende, un mejor desempeño (Hackman & Oldham, 1976).

Indicador 4. Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente se ha convertido en un tema central en la administración moderna, ya que influye directamente en la lealtad del consumidor y el rendimiento empresarial. Según la literatura, la satisfacción se refiere a la evaluación que hace el cliente de su experiencia en relación con las expectativas previas. Esta evaluación puede resultar en una serie de comportamientos, incluidos la repetición de compra y la recomendación a otros consumidores (Kumar & Reinartz, 2016). Para las empresas, comprender los factores que afectan la satisfacción del cliente es crucial para diseñar estrategias efectivas y mantener una ventaja competitiva (Anderson & Mittal, 2000). Investigaciones han demostrado que la calidad del producto y el servicio al cliente son determinantes primordiales que influyen en la percepción del cliente (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2013). La implementación de encuestas de satisfacción y el análisis de opiniones de los consumidores son métodos prácticos para recoger información relevante que permita a las empresas realizar mejoras continuas. En la era digital, la satisfacción del cliente también se ha visto influenciada por las interacciones en línea y la omnipresencia de las redes sociales (Lemon & Verhoef, 2016). Los consumidores actuales no solo evalúan el producto, sino también la experiencia global que reciben, desde la navegación en el sitio web hasta la interacción en redes sociales. Esto ha llevado a las empresas a priorizar la experiencia del cliente como un punto focal en su estrategia comercial (Cohen, 2019).

Indicador 5. Evaluación de desempeño. La evaluación del desempeño es un proceso sistemático que permite a las organizaciones medir el rendimiento de sus empleados en relación con los objetivos establecidos. Este proceso no solo se centra en el cumplimiento de tareas, sino que también considera competencias como el trabajo en equipo, la comunicación y la capacidad de adaptación a las cambiantes demandas del entorno laboral. Una evaluación efectiva debe incluir tanto la autoevaluación del empleado como la evaluación por parte de sus superiores, y puede ser utilizada como base para decisiones en áreas como promociones, aumentos salariales y desarrollo profesional (Maurer, 2018). Según, la evaluación del desempeño también juega un papel crucial en el desarrollo del talento dentro de la organización, ya que proporciona retroalimentación valiosa que permite a los empleados identificar áreas de mejora y establecer planes de desarrollo personal. Además, un enfoque justo y transparente en este proceso puede aumentar la motivación y el compromiso del personal, fomentando una cultura organizacional positiva. Por lo tanto, las empresas deben considerar cuidadosamente cómo implementan

sus sistemas de evaluación para maximizar sus beneficios y minimizar cualquier posible sesgo o desmotivación entre sus empleados (Harris, 2016).

Marco conceptual

Autoconciencia

La autoconciencia es la capacidad que tiene un individuo para conocer su propio carácter, sus fortalezas, sus limitaciones, lo que le gusta y lo que no. Es poder vernos de manera clara, para entender quiénes somos, como nos ven los demás y cómo encajamos en el mundo.

De esta manera cuando se encuentre bajo presión y empiece a sentir algún malestar emocional notará que algo en él no está bien. La autoconciencia involucra también la facultad de reconocer exactamente qué es lo que se está sintiendo y de darle un nombre a esa emoción, es decir involucra procesos de autorreflexión, autoevaluación e introspección. Sin duda el autoconocimiento y la conciencia de uno mismo están estrechamente ligadas, pero no son los mismo, podríamos decir que el autoconocimiento es el que permite y mejora el proceso de autoconciencia. Se dice que el 95% de las personas piensan que son conscientes de sí mismas (Sanz, 2020).

Autoconocimiento

Este concepto ha sido una de las principales reflexiones de la humanidad, Quién soy, esta pregunta corta pero profunda ha sido todo un desafío para mucho en el recorrido histórico del ser humano. La búsqueda de esta respuesta impulsa diferentes maneras en que las personas tratan de buscar contestarla, pero lo que, si es que este concepto conlleva un proceso de reflexión que conlleva el verse a sí mismo como persona integral con una serie de características, que podríamos llamar cualidades que van brindándole a la persona las pautas para llegar a la respuesta (López Giménez, 2021).

Competencia metodológica

Es importante el estudio de las competencias de investigación porque es un enfoque que prepara al estudiante para la vida, ya que entre otros aspectos: se desarrollan habilidades de comunicación y pensamiento crítico; se aprende a trabajar en equipo; despierta una mayor motivación; articula la teoría con la práctica; desarrolla el pensamiento hipotético-deductivo; propicia el sentido de responsabilidad, solidaridad y compromiso social; se aprende a tomar decisiones; se adquiere actitud hacia el cambio y la innovación, y sobre todo se abordan la resolución de problemas de manera global. De

hecho, la investigación es una característica innata del hombre que siempre ha utilizado para conocer, descubrir y sobrevivir, y a través del tiempo ha ido formando un cúmulo de 3 conocimientos, sin embargo, en la actualidad, con la generación acelerada de conocimientos, aunado a las tecnologías de la información y la comunicación, la constante es el cambio, y si antes era suficiente la asimilación de ciertos conocimientos, esta situación, en este momento, ha dejado de dar soluciones, si no se incluye la investigación científica; este hecho hace imperante replantear la tarea de las instituciones educativas en la formación de los recursos humanos (Torres, 2022).

Competencia personal

Las competencias personales son aquellas habilidades y conocimientos que una persona necesita para relacionarse de manera efectiva con los demás en su vida personal y profesional, gestionar sus emociones y adaptarnos a situaciones nuevas y cambiantes. Estas habilidades pueden incluir la inteligencia emocional, la capacidad para comunicarse de manera efectiva, la empatía, la capacidad de escucha activa, la resiliencia y la capacidad de resolver conflictos. Estas habilidades personales son importantes no solo para el desarrollo personal, sino también para el éxito en el entorno laboral (Cabo Palomino, 2023).

Competencia social

Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad (Bisquerra,2020).

Empatía

La empatía hace referencia a la capacidad que tiene alguien de comprender genuinamente y compartir los sentimientos de los demás; es decir, ser empático significa poder ponerse en los zapatos de los demás, entendiendo su contexto y sus emociones. Esta capacidad, que debe reconocerse y trabajarse, es evidente en todas las interacciones humanas (Rosa Cornejo, 2023).

Habilidades sociales

Las habilidades sociales tienen una gran importancia en el ser humano puesto que comprende a una serie de conductas, pensamientos y emociones que permiten un mantenimiento óptimo de nuestras relaciones interpersonales; cuando una persona es socialmente hábil no solamente busca satisfacer sus requerimientos e intereses sino

también los de los demás, buscando siempre encontrar soluciones a los conflictos que pudieran presentarse. Pero también debemos de absolver el cuestionamiento del porqué de la importancia de las habilidades sociales; demostrando su prioridad por cuanto: son la principal fuente de bienestar. Cuando existe una menor cantidad de interacción existe un mayor riesgo de padecer alteraciones psicológicas (ansiedad, depresión, psicósomáticas). Incrementa la calidad de vida. La falta de habilidades sociales conlleva a la frustración, inhibición, ira obteniendo una sensación de rechazo. Y finalmente, permite el desarrollo de la autoestima (Rosa Bances, 2019).

Motivación

La motivación es el ímpetu que da un propósito o dirección al comportamiento y opera en humanos a un nivel consciente o inconsciente. También se debe establecer una distinción importante entre las fuerzas motivadoras internas y los factores externos, como las recompensas o los castigos, que pueden alentar o desalentar ciertos comportamientos (Según la American Psychological Association – APA, 2019).

2.3. Hipótesis

El estudio en cuestión es de naturaleza descriptiva y no contempla la formulación de hipótesis.

Las investigaciones de nivel descriptivo lo cual tiene como propósito describir las características, no requiere formular las hipótesis porque, no pretende establecer causas ni establecer relaciones de causalidad entre las variables de estudio. Como afirman (Vera, & Zumba (2019).

III. Metodología

3.1 Tipo. Nivel y diseño de Investigación

Nivel

El nivel de investigación que se desarrollo tuvo un nivel descriptivo, porque se tomó información de las características de las variables tal como están en la realidad.

Esta indicación a realizar las consultas que formulan del indagador, por lo que se plantea las hipótesis, se formulan a nivel descriptivo por ende estas hipótesis son

corroborados teniendo un sustento, principal las técnicas de las encuestas, entrevistas y observaciones (Bernal. 2020).

Tipo

La investigación fue cuantitativa. La razón fue que los datos obtenidos fueron posibles de cuantificar.

La investigación es de manera practica correspondiente a conclusiones de experimentos que tiene un cimientto los principios estadísticos, son utilizados para verificación, rechazo de las hipótesis pre formuladas mediante el uso de distintas técnicas estadísticos. El interés cedido al método del análisis explica la prioridad de la encuesta como técnica de indagación colectivo (Pilco. 2020).

Diseño

El diseño que se optó para realizar esta investigación fue no experimental, ya que se puede efectuar sin dirigir la forma deliberada las variables, por ende, no es posible conceder imprevisiblemente a los colaboradores. De hecho, no existe condiciones o estímulo donde se expongan los individuos del estudio. El presente diseño de investigación se nota el fenómeno tal y como se desarrolla en su entorno actual con la finalidad que posteriormente puede ser examinado (Parra 2020).

Propuesta

De acuerdo con Sánchez (2020) menciona que la investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la formación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio; en este sentido en la investigación se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados que se encontraran, de esta manera el gerente de la empresa pudo tomar la decisión e implementarlo, para así reducir los problemas en la inteligencia emocional y desempeño laboral.

3. 2 Población

Población

De acuerdo con Romero et al., (2024), la población se refiere al conjunto de individuos, elementos o unidades que comparten características relacionadas con el

objeto de estudio. Por esta razón, es fundamental que estén claramente definidas y que se alineen con los objetivos de la investigación.

La población está constituida por 43 trabajadores de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., distrito de Pataz. dicha información fue proporcionada por la empresa. En este sentido, se utilizaron a los empleados y trabajadores como población para ambas variables, inteligencia emocional y desempeño laboral, ya que fueron quienes desempeñaron un papel importante al evaluar estos aspectos dentro de la empresa.

Criterios de inclusión / exclusión de la población

Empleados y obreros de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024

Exclusión

Los empleados y obreros que se hallaron en un período de prueba.

Muestra (Tamaño de muestra y muestreo)

De acuerdo con Romero et al. (2024), es fundamental seleccionar la muestra con cuidado para garantizar que se elija la población adecuada y que sea representativa.

Tipo de muestreo: El muestreo censal se caracteriza por ser cuando la muestra coincide completamente con la población, permitiendo así que todos los involucrados participen en la encuesta (Romero et al., 2024).

Por lo tanto, la muestra estará constituida por los 43 trabajadores de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., distrito de Pataz. Se tomo el 100% de la población.

3.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1: Inteligencia emocional	La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como la habilidad para reconocer y manejar las emociones de los demás. Según Goleman (1995),	Autoconocimiento emocional	Reconocimiento de emociones	Likert	1= Totalmente en desacuerdo (TD) 2= En desacuerdo (ED) 3= Indiferente (I) 4= De acuerdo (DA) 5= Totalmente de acuerdo (TA)
			Comprensión de desencadenantes emocionales		
			Reflexión sobre el impacto emocional		
			Aceptación emocional		
			La autocompasión		
		Empatía	Escucha activa		
			Conexión emocional		
			Comportamiento de apoyo		
			Perspectiva emocional		
			Regulación emocional		
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño laboral es un concepto multifacético que se refiere a la eficacia con la que un empleado realiza sus funciones asignadas en un entorno laboral (Campbell, 1990).	Eficiencia en el trabajo	Eficiencia Operativa	Likert	1= Totalmente en desacuerdo (TD) 2= En desacuerdo (ED) 3= Indiferente (I) 4= De acuerdo (DA) 5= Totalmente de acuerdo (TA)
			Tasa de Rendimiento		
			Cumplimiento de Plazos		
			Iniciativa y Proactividad		
			Costos por proyecto		
		Calidad en el trabajo	Comunicación en el trabajo		
			Productividad		
			calidad en el trabajo		
			Satisfacción al cliente		
			Evaluación al desempeño		

3.4 Técnicos e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta para recopilar información de los empleados y obreros de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., situada en el distrito de Pataz, en el año 2024, con respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Según Romero et al. (2024), la encuesta es una metodología comúnmente utilizada en investigaciones, ya que permite obtener datos sobre diversas características, opiniones y conocimientos de las personas, entre otros aspectos.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario.

De acuerdo con Romero et al. (2024), el cuestionario es eficaz para medir las variables de estudio planteadas en la investigación. Es importante considerar las opiniones de las personas de las que se recoge la información, así como el problema que se investiga. Se formularon 20 preguntas, distribuidas en 10 para la variable de Inteligencia emocional y 10 para la variable de desempeño laboral, utilizando una escala Likert. (Anexo 4)

leyenda de códigos	
1= totalmente en desacuerdo (TD)	
2= En desacuerdo (ED)	
3= Indiferente (I)	
4= De acuerdo (DA)	
5= Totalmente de acuerdo (TA)	

Validación

La validación de un instrumento de recolección de datos es un proceso fundamental en la investigación, ya que asegura que la herramienta mide de manera efectiva el constructo que se pretende evaluar (Muñiz. 2010).

En cuanto a la validación de los instrumentos. Esta se concretó por medio de una validación de contenido efectuada por tres expertos en la materia los cuales avalaron que cada ítem de ambos instrumentos guarda relación con sus respectivos indicadores y por consiguiente a la dimensión a la que pertenecen. Siendo los resultados de la validación los siguientes: Lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría y doctorado analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 5).

	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
1	Miguel Ángel Limo Vásquez	Doctor	Aprobado
2	Roberto Rubio Castillo	Magister	Aprobado
3	Yolanda Morillo Campos	Magister	Aprobado

Confiabilidad

Los instrumentos del estudio lograron un coeficiente de 0.75 para inteligencia emocional y 0.82 para desempeño laboral, valores que alcanzaron las evidencias para afirmar que ambos instrumentos son confiables.

3.5 Método de análisis de datos

Según Romero et al. (2024), una vez que se han recopilado los datos a través de la encuesta, es necesario llevar a cabo un análisis de los mismos. Estos datos serán procesados utilizando técnicas estadísticas, software especializado u otros métodos. El objetivo es extraer conclusiones relevantes de la investigación.

El análisis de los datos recolectados se realizó mediante un enfoque descriptivo, donde se elaborarán tablas de distribución y se presentaron cifras estadísticas. Se utilizó diferentes programas, como Word para la redacción digital de la información obtenida, PDF para la visualización de los archivos presentados, Microsoft Excel para crear las tablas de distribución y las gráficas de los resultados de las encuestas, Turnitin para verificar la similitud de la investigación, y PowerPoint para la presentación de los hallazgos.

3.6 Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. En el trabajo de investigación, se garantizó la privacidad de los participantes al no incluir datos personales ni tomar fotografías, y se les informará que la información sería utilizada únicamente para fines de investigación. La información personal obtenida a través del consentimiento informado se registró únicamente en el MOIC como evidencia de la ejecución de la tesis,

sin publicar datos personales ni correos electrónicos en el formato de consentimiento informado incluido en la tesis. Además, no se tomaron fotografías sin el consentimiento de los encuestados, y se informó a cada participante que la información proporcionada se utilizaría exclusivamente con fines de investigación.

Cuidado del medio ambiente. Durante toda la investigación se tomó la iniciativa de usar papel reciclado para la elaboración del cuestionario, reduciendo así el impacto en la deforestación. Además, se tuvo en cuenta el consumo de energía eléctrica evitando dejar la laptop cargando por períodos prolongados. Este enfoque mitigó de alguna manera el cuidado de nuestro entorno natural.

Libre participación por propia libertad. Se proporcionó un consentimiento informado de cada participante firmaban documentos a través del representante, se proporcionó información adicional a los trabajadores asegurando una participación informada y confiada. El cuestionario se aplicó después previo a una explicación detallada el propósito de la investigación.

Beneficencia, no maleficencia Aplicando este principio se aseguró a los trabajadores de la de la empresa que su participación sería segura y sin efectos negativos. Se respetó la confidencialidad y anonimato de sus respuestas en el cuestionario. Se recalcó la importancia de su participación, indicando cómo podría haber contribuido a mejorar la inteligencia emocional y haber generado un buen desempeño laboral.

Justicia Todos los participantes de la investigación fueron tratados de manera amable e imparcial, explicándoles el objetivo y la importancia de la encuesta, y solicitando su colaboración. Se utilizó el mismo modelo de consentimiento para todos

Integridad y honestidad. Se mantuvo la integridad y honestidad en cada etapa del proceso. La información recopilada fue auténtica y precisa, obtenida mediante encuestas y una exhaustiva revisión de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y fuentes confiables en línea.

IV. Resultados

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024

Tabla 1

Características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C

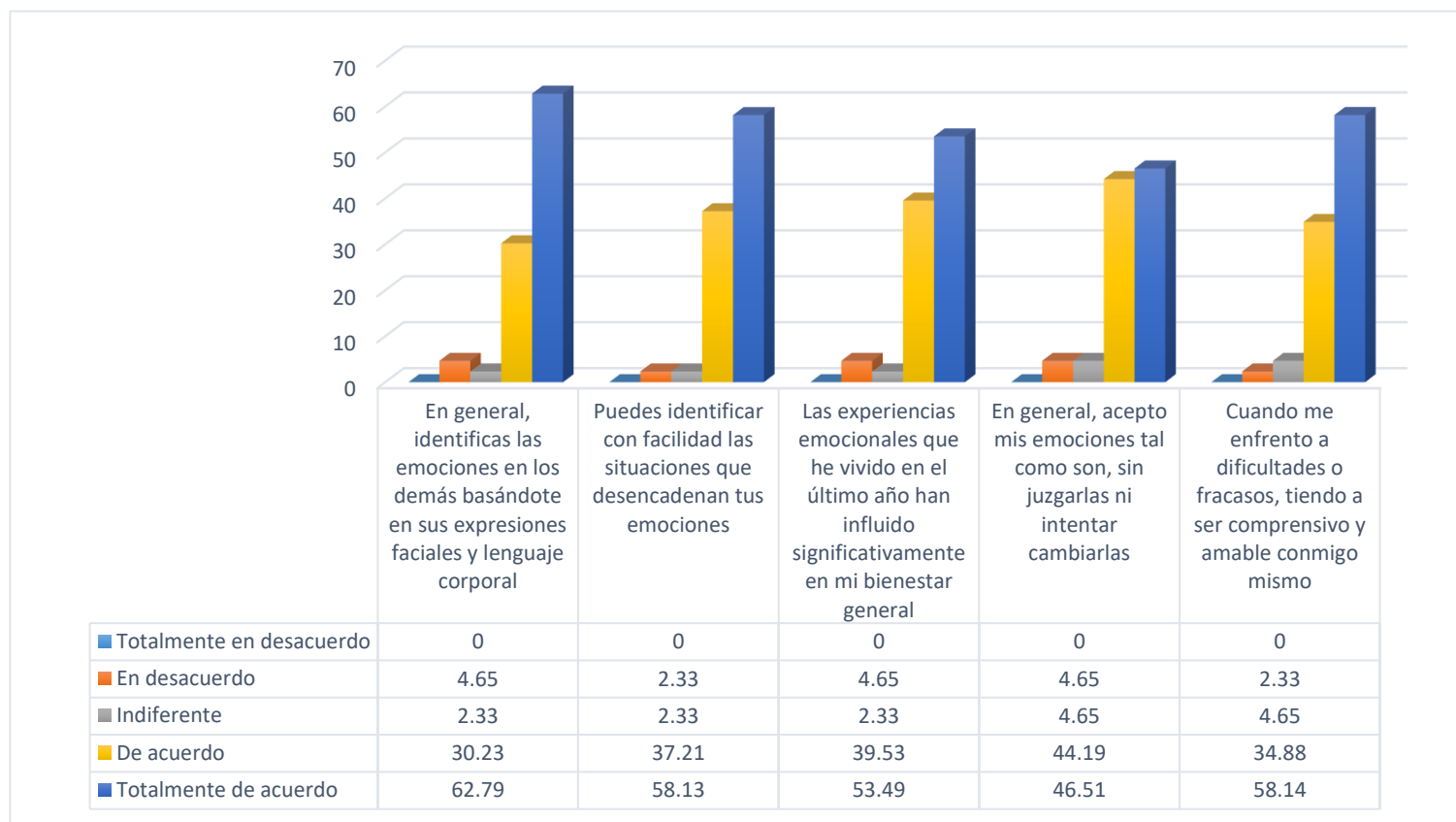
Características del Autoconocimiento Emocional	n	%
En general, identificas las emociones en los demás basándote en sus expresiones faciales y lenguaje corporal		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	4.65
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	13	30.23
Totalmente de acuerdo	27	62.79
Total	43	100.00
Puedes identificar con facilidad las situaciones que desencadenan tus emociones		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.33
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	16	37.21
Totalmente de acuerdo	25	58.13
Total	43	100.00
Las experiencias emocionales que he vivido en el último año han influido significativamente en mi bienestar general		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	4.65
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	17	39.53
Totalmente de acuerdo	23	53.49
Total	43	100.00
En general, acepto mis emociones tal como son, sin juzgarlas ni intentar cambiarlas		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	4.65
Indiferente	2	4.65
De acuerdo	19	44.19
Totalmente de acuerdo	20	46.51
Total	43	100.00
Cuando me enfrento a dificultades o fracasos, tiendo a ser comprensivo y amable conmigo mismo		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00

En desacuerdo	1	2.33
Indiferente	2	4.65
De acuerdo	15	34.88
Totalmente de acuerdo	25	58.14
Total	43	100.00

Nota: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.*

Figura 1

Características del a autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.



Nota: la figura muestra de los resultados de las preguntas de las Características del a autoconocimiento emocional en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024.

Respecto al objetivo específico 2: Identificar las características de la empatía de empresa

Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024

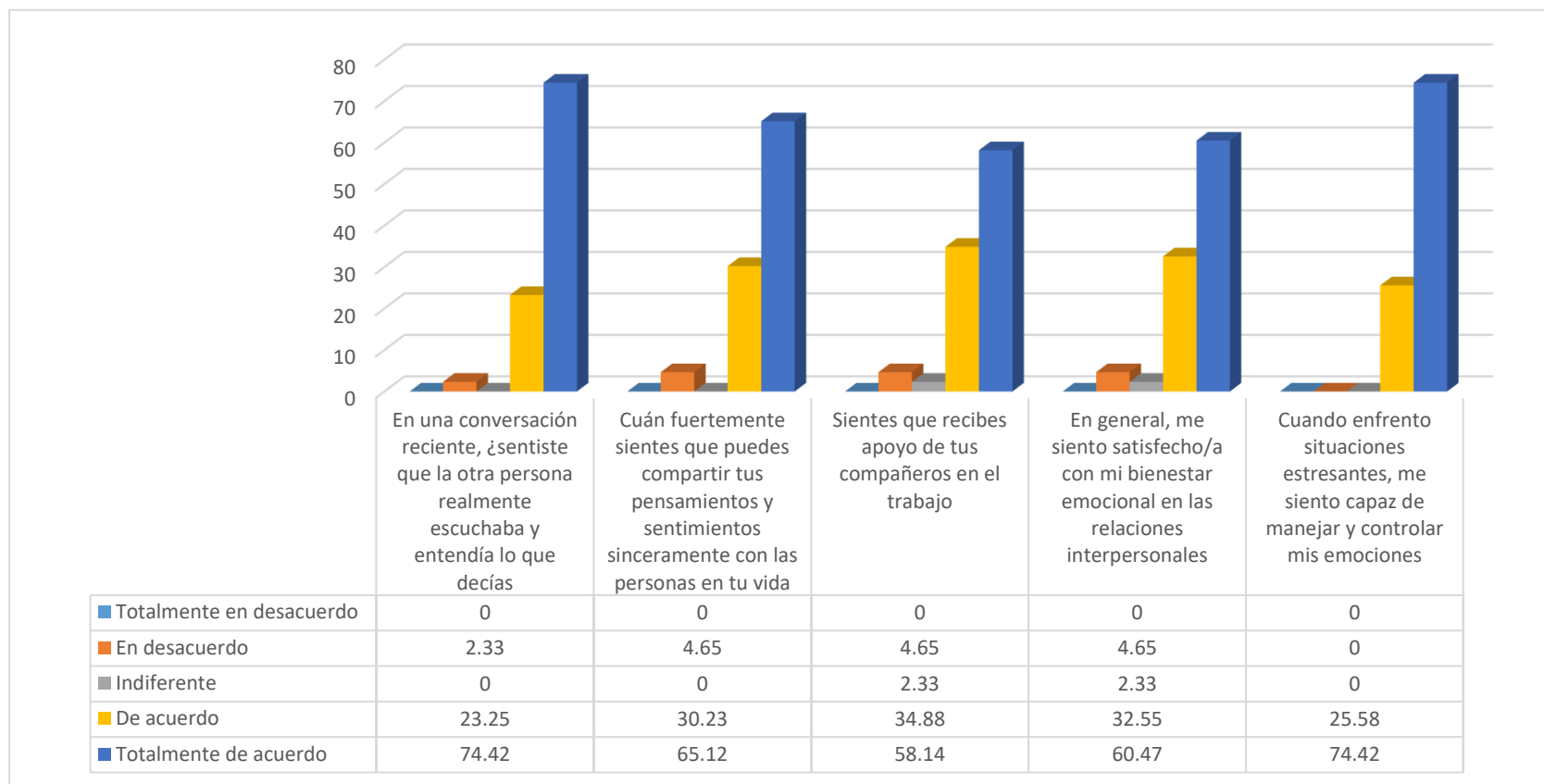
Tabla 2*Características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.*

Características de la empatía	n	%
En una conversación reciente, ¿sentiste que la otra persona realmente escuchaba y entendía lo que decías		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	2.33
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	10	23.25
Totalmente de acuerdo	32	74.42
Total	43	100.00
Cuán fuertemente sientes que puedes compartir tus pensamientos y sentimientos sinceramente con las personas en tu vida		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	4.65
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	13	30.23
Totalmente de acuerdo	28	65.12
Total	43	100.00
Sientes que recibes apoyo de tus compañeros en el trabajo		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	4.65
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	15	34.88
Totalmente de acuerdo	25	58.14
Total	43	100.00
En general, me siento satisfecho/a con mi bienestar emocional en las relaciones interpersonales		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	4.65
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	14	32.55
Totalmente de acuerdo	26	60.47
Total	43	100.00
Cuando enfrento situaciones estresantes, me siento capaz de manejar y controlar mis emociones		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	11	25.58
Totalmente de acuerdo	32	74.42
Total	43	100.00

Nota: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.*

Figura 2

Características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.



Nota: la figura muestra de los resultados de las preguntas de las Características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024.

Respecto al objetivo específico 3: Definir las características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024

Tabla 3

Características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.

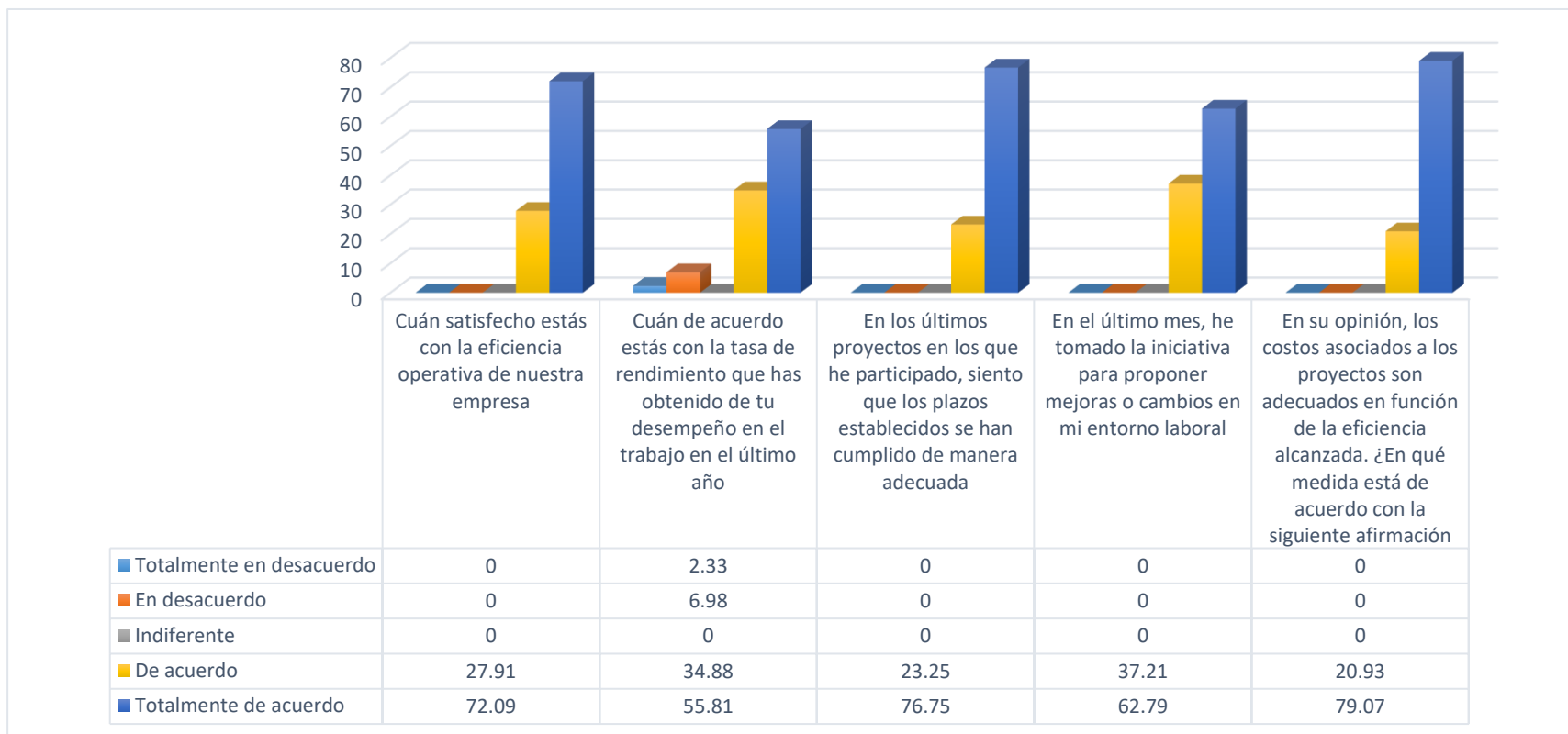
Características de eficiencia en el trabajo	n	%
Cuán satisfecho estás con la eficiencia operativa de nuestra empresa		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	12	27.91
Totalmente de acuerdo	31	72.09
Total	43	100.00
Cuán de acuerdo estás con la tasa de rendimiento que has obtenido de tu desempeño en el trabajo en el último año		
Totalmente en desacuerdo	1	2.33
En desacuerdo	3	6.98
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	15	34.88
Totalmente de acuerdo	24	55.81
Total	43	100.00
En los últimos proyectos en los que he participado, siento que los plazos establecidos se han cumplido de manera adecuada		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	10	23.25
Totalmente de acuerdo	33	76.75
Total	43	100.00
En el último mes, he tomado la iniciativa para proponer mejoras o cambios en mi entorno laboral		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	16	37.21
Totalmente de acuerdo	27	62.79
Total	43	100.00
En su opinión, los costos asociados a los proyectos son adecuados en función de la eficiencia alcanzada. ¿En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	9	20.93
Totalmente de acuerdo	34	79.07

Total	43	100.00
-------	----	--------

Nota: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.*

Figura 3

Características de la eficiencia de trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.



Nota: la figura muestra de los resultados de las preguntas de las características de la eficiencia de trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024.

Respecto al objetivo específico 4: Describir las características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024

Tabla 4

Características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.

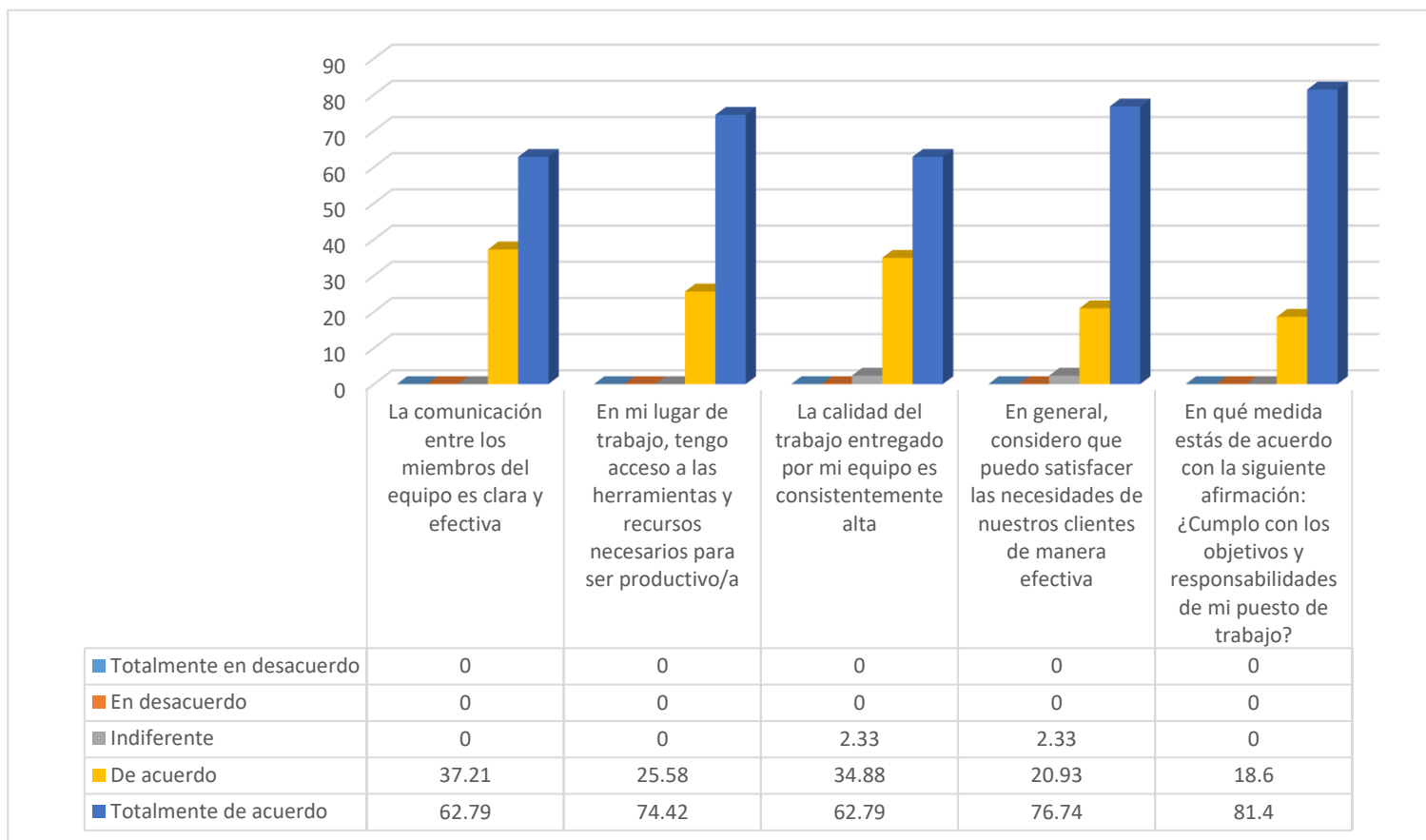
Características de la calidad en el trabajo	n	%
La comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	16	37.21
Totalmente de acuerdo	27	62.79
Total	43	100.00
En mi lugar de trabajo, tengo acceso a las herramientas y recursos necesarios para ser productivo/a		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	11	25.58
Totalmente de acuerdo	32	74.42
Total	43	100.00
La calidad del trabajo entregado por mi equipo es consistentemente alta		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	15	34.88
Totalmente de acuerdo	27	62.79
Total	43	100.00
En general, considero que puedo satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera efectiva		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	2.33
De acuerdo	9	20.93
Totalmente de acuerdo	33	76.74
Total	43	100.00
En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: ¿Cumpló con los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo?		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	8	18.60
Totalmente de acuerdo	35	81.40

Total	43	100.00
-------	----	--------

Nota: *Cuestionario aplicado a los colaboradores de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.*

Tabla 4

Características de la calidad de trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.



Nota: la figura muestra de los resultados de las preguntas de las características de la calidad de trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024.

Respecto al objetivo específico 5: Elaborar una Propuesta del plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., Distrito de Pataz, 2024

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024

Indicador	Problema	Causa del problema	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto (S/)
Reconocimiento de emociones	El 30% de los empleados no reconoce sus propias emociones ni las de los demás	Falta de formación en inteligencia emocional.	Conflictos interpersonales ocasionales y menor empatía.	Talleres de inteligencia emocional y manejo de emociones.	Gerente de Recursos Humanos	10,000
Escucha activa	El 25% de los empleados carece de atención plena en las conversaciones.	Distracciones ocasionales durante las interacciones laborales.	Malentendidos en la comunicación interna.	Implementar entrenamientos de escucha activa.	Supervisor de Capacitación	8,000
Cumplimiento de plazos	El 20% de los proyectos presenta ligeros retrasos en el cumplimiento de plazos.	Falta de planificación efectiva en algunos equipos.	Retrasos en entregas específicas y menor productividad.	Capacitación en gestión del tiempo y establecimiento de prioridades.	Jefe de Proyectos	12,000

Calidad en el trabajo	El 18% del trabajo entregado no cumple consistentemente los estándares de calidad.	Motivación fluctuante en algunos miembros del equipo.	Disminución de la satisfacción del cliente en ciertos casos.	Sesiones de coaching y reconocimiento del buen desempeño.	Coordinador de Calidad	15,000
Comunicación en el trabajo	El 22% de los empleados reporta dificultades ocasionales en la comunicación.	Falta de protocolos claros en algunos equipos.	Descoordinación en tareas específicas.	Implementar protocolos de comunicación clara y efectiva.	Gerente de Operaciones	7,500
Iniciativa y proactividad	El 35% de los empleados muestra una iniciativa limitada para proponer mejoras.	Cultura de trabajo más centrada en tareas asignadas que en innovación.	Menor cantidad de propuestas de valor agregadas.	Promover la cultura de mejora continua mediante recompensas por propuestas de valor.	Director General	13,500

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.

Identificación de emociones en los demás: La gran mayoría de los empleados (62.79%) manifestó estar totalmente de acuerdo en su capacidad para identificar las emociones de otras personas basándose en señales no verbales como las expresiones faciales y el lenguaje corporal. Un 30.23% adicional se mostró de acuerdo con esta afirmación, lo que refleja una alta habilidad en el reconocimiento emocional dentro del equipo. Solo un 6.98% mostró indiferencia o desacuerdo, lo que sugiere que esta habilidad es un aspecto positivo y bien desarrollado entre los trabajadores. Estos datos guardan relación con los logrados por Mendoza y Cedeño (2024) quienes hallaron que su investigación sobre inteligencia emocional en los trabajadores reveló que el nivel de atención emocional es una dimensión que necesita mejorarse, pero la claridad y reparación emocional son adecuadas. Asimismo, la habilidad de los empleados para identificar las emociones de los demás, basada en señales no verbales, resuena con el hallazgo de Mendoza y Cedeño (2024). Si bien se identificó la necesidad de mejorar la atención a las emociones propias, la alta capacidad para reconocer las emociones ajenas refleja una fortaleza en el equipo que podría contribuir a una mejor comunicación y colaboración laboral.

Cabe señalar que la capacidad del equipo para identificar las emociones de otros es un activo valioso que puede potenciar la cohesión y el trabajo en equipo. Sin embargo, es esencial seguir trabajando en la atención emocional personal para equilibrar el bienestar general del grupo.

Identificación de desencadenantes emocionales: El 58.13% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en su capacidad para reconocer las situaciones que provocan sus propias emociones, y un 37.21% indicó estar de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría del personal posee una alta conciencia emocional, lo que es fundamental para gestionar de manera efectiva sus reacciones en el entorno laboral. Solo un pequeño porcentaje (4.66%) manifestó dificultades en este aspecto. Estos datos concuerdan con los presentados por Moreno (2022) donde la alta conciencia emocional que presentan los empleados al reconocer sus desencadenantes emocionales está alineada con la conclusión

de Moreno. Esta habilidad no solo les permite gestionar sus reacciones de manera efectiva, sino que también contribuye a un entorno laboral más satisfactorio y seguro.

Por ello la capacidad del personal para identificar lo que provoca sus emociones es crucial para la gestión emocional y la resolución de conflictos en el trabajo. Fomentar esta habilidad puede resultar en un entorno laboral más productivo y armonioso.

Reflexión sobre el impacto emocional: Más de la mitad de los empleados (53.49%) reconoció que sus experiencias emocionales han tenido un impacto significativo en su bienestar general durante el último año, mientras que un 39.53% adicional estuvo de acuerdo con esta afirmación. Estos resultados indican que la mayoría del equipo es consciente del papel que juegan las emociones en su vida personal y profesional. Solo un 6.98% no percibe este efecto, lo que podría sugerir áreas de mejora en la introspección emocional. Estos datos concuerdan con los alcanzados por Allauca (2022) el cual halló que la gestión administrativa en un hotel demostró que una mala gestión puede afectar el desempeño laboral y la satisfacción del cliente. De los resultados de la investigación se observó que el reconocimiento del impacto emocional en el bienestar general de los empleados sugiere que están en sintonía con sus experiencias. Esto es vital, ya que la falta de reflexión sobre el impacto emocional puede llevar a un desempeño deficiente, como se observó en el caso de Hallaca.

Aceptación emocional: Un 46.51% de los empleados afirmó aceptar plenamente sus emociones sin juzgarlas ni tratar de cambiarlas, mientras que un 44.19% estuvo de acuerdo con esta postura. Esto denota que una gran parte del equipo mantiene una actitud abierta y de aceptación hacia sus propias emociones, lo que puede contribuir a un ambiente laboral más saludable. Sin embargo, un 9.30% expresó indiferencia o desacuerdo, lo que podría indicar cierta resistencia a este enfoque. La aceptación emocional dentro del equipo es un indicador de salud emocional que puede mitigar los efectos negativos de la falta de formación y claridad, como se evidenció en Pujos (2019) donde encontró que el modelo de gestión del talento humano en el restaurante Piko Riko destacó la falta de claridad en las funciones y la capacitación. Cabe precisar que los empleados que aceptan sus emociones pueden manejar mejor la presión y el estrés que podrían derivarse de una gestión inadecuada.

Por ello, fomentar una cultura de aceptación emocional es fundamental para el bienestar del personal y la calidad del servicio. Este enfoque puede compensar otras deficiencias en la gestión y contribuir a un ambiente laboral más positivo.

Autocompasión frente a dificultades: La mayoría del personal (58.14%) reportó ser amable y comprensivo consigo mismo en momentos de dificultades o fracasos, y un 34.88% también lo expresó, lo que demuestra una actitud de autocompasión generalizada dentro del equipo. Solo un 6.98% no se identificó con esta tendencia, lo que sugiere que el manejo emocional positivo es una fortaleza notable entre los empleados de la empresa. La actitud de autocompasión entre los empleados es un recurso emocional positivo que puede contrarrestar la falta de motivación y control administrativo observadas por Peralta y Vera (2023) el cual encontró que la evaluación del desempeño laboral en el IESS identificó la falta de motivación y supervisión como factores que afectan negativamente el rendimiento. La autocompasión permite a los empleados manejar mejor los fracasos, lo que podría mejorar su resiliencia y, en última instancia, su desempeño.

En tal sentido la autocompasión en el equipo puede ser una estrategia efectiva para mitigar las deficiencias en la gestión y mejorar el desempeño laboral. Esto sugiere que los programas de desarrollo personal que incluyan componentes de autocompasión podrían beneficiar a la organización en su conjunto.

Los hallazgos del estudio son coherentes con los antecedentes revisados, donde se reafirma la importancia del autoconocimiento emocional y la empatía en el ámbito laboral. La implementación de estrategias para desarrollar aún más estas habilidades emocionales no solo beneficiará a los empleados en su desarrollo personal, sino que también potenciará un ambiente organizacional más productivo y saludable. La sinergia entre tus hallazgos y los estudios previos enfatiza la relevancia de la inteligencia emocional como un factor clave en el rendimiento y la satisfacción laboral.

Objetivo específico 2: Identificar las características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.

Escucha activa: Un 74.42% de los empleados indicó estar totalmente de acuerdo en que, durante conversaciones recientes, se sintieron escuchados y comprendidos por la otra persona, mientras que un 23.25% también estuvo de acuerdo. Este alto porcentaje demuestra que la empresa cuenta con una fuerte habilidad de escucha activa y comprensión mutua en sus interacciones laborales, con solo un 2.33% que no percibe esta competencia, lo que sugiere un ambiente laboral abierto al diálogo. Estos datos concuerdan con lo presentado por Haefner (2019) quien debatió sobre la importancia de

la participación ciudadana en las políticas públicas, subrayando la necesidad de modelos de gestión alternativos para mejorar la efectividad gubernamental y abordar problemas sociales complejos.

Es por ello que la alta percepción de escucha activa entre los empleados (97.67%) sugiere un entorno organizacional que valora el diálogo y la comunicación efectiva, aspectos que son fundamentales para mejorar la efectividad en la toma de decisiones y la implementación de estrategias. Este nivel de escucha activa puede ser considerado un modelo de gestión alternativo que no solo enriquece las relaciones interpersonales, sino que también fortalece la colaboración y la participación activa en el entorno laboral.

Conexión emocional: El 65.12% de los empleados expresó que puede compartir sus pensamientos y sentimientos de manera sincera, mientras que un 30.23% estuvo de acuerdo, lo que refleja una cultura organizacional que promueve la apertura emocional. Sin embargo, un 4.65% sigue enfrentando dificultades para expresar sus emociones plenamente, señalando una posible área de mejora en la comunicación emocional. Estos datos guardan relación con los presentados por Quintero (2020) el cual exploró la dinámica entre seguridad ciudadana y participación comunitaria, destacando la importancia de la colaboración entre la policía y la población para la reducción de delitos y prevención de riesgos.

Debiendo precisar que la capacidad de los empleados para compartir pensamientos y sentimientos (95.35%) refleja una fuerte conexión emocional que fomenta un sentido de comunidad dentro de la empresa. Esta apertura emocional es similar a la colaboración efectiva en contextos comunitarios, donde el intercambio de emociones y pensamientos es crucial para generar un ambiente seguro y de confianza. Mejorar esta área podría potenciar aún más la cohesión del equipo.

Comportamiento de apoyo: Más de la mitad del personal (58.14%) se siente respaldado por sus compañeros de trabajo, y un 34.88% adicional también percibe un buen nivel de apoyo. Solo un 6.98% muestra desacuerdo o indiferencia ante esta afirmación, lo que sugiere que la empatía y el apoyo mutuo son características importantes en el entorno laboral de la empresa. Estos hallazgos guardan sinergia con lo presentado por Palacios (2023) quien estudió la correlación entre implicación vecinal y protección comunitaria en el Callao, encontrando una correlación significativa entre participación y seguridad pública. Debiendo preciar que la percepción de apoyo entre los empleados (93.02%) indica un ambiente laboral en el que la empatía y el respaldo mutuo son valores fundamentales. Esto se asemeja a la protección comunitaria, donde el apoyo

de los miembros de la comunidad es vital para el bienestar general. Fomentar esta percepción de apoyo puede contribuir a un clima organizacional positivo y a un mejor desempeño colectivo.

Perspectiva emocional: Un 60.47% de los empleados se siente completamente satisfecho con su bienestar emocional en las relaciones interpersonales, mientras que un 32.55% también comparte esta satisfacción. Solo un 6.98% expresó insatisfacción o indiferencia, lo que indica que la mayoría del equipo mantiene relaciones laborales emocionalmente equilibradas. Este resultado se vincula con los datos de Vega (2022) el cual encontró una correlación muy alta entre participación ciudadana y seguridad, indicando una influencia significativa de la participación en la seguridad ciudadana. Es de consideración mencionar que la satisfacción con el bienestar emocional (93.02%) sugiere que los empleados se sienten seguros en sus interacciones laborales, lo que es crucial para el desarrollo de un entorno positivo. Así como en la participación ciudadana, donde la percepción de seguridad promueve la participación activa, en la empresa un bienestar emocional sólido puede fomentar un mayor compromiso y colaboración entre los empleados.

Regulación emocional: Un notable 74.42% de los empleados reportó tener total control de sus emociones en momentos de estrés, y un 25.58% estuvo de acuerdo. Esto evidencia una alta capacidad de regulación emocional en situaciones de presión, sin que ningún empleado manifestara desacuerdo o indiferencia, lo que refleja estabilidad emocional en el equipo ante retos laborales. Estos datos conectan con los alcanzados por Luneke (2021) quien estudió la inseguridad urbana, la participación comunitaria y la solidaridad vecinal, encontrando que la percepción de inseguridad impulsa la participación ciudadana en programas de seguridad. Cabe precisar que la alta capacidad de regulación emocional (100%) en momentos de estrés refleja una notable estabilidad emocional dentro del equipo. Este control emocional puede compararse con la participación activa en la comunidad, donde la regulación de las emociones permite a los individuos actuar de manera efectiva ante situaciones desafiantes. Esta habilidad es crucial para manejar la presión laboral y puede contribuir a un ambiente de trabajo resiliente y proactivo.

Los resultados obtenidos reflejan un entorno laboral que favorece la empatía, la comunicación efectiva y la resiliencia emocional entre los empleados. Estos hallazgos son coherentes con los antecedentes revisados, que resaltan la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral y su relación con el bienestar y la

productividad de los trabajadores. Las conexiones interpersonales fuertes y el apoyo social, evidenciados en la mayoría de los empleados, sugieren que la organización no solo valora la inteligencia emocional, sino que también ha cultivado un ambiente donde la autoconciencia y la comprensión emocional son esenciales para el éxito colectivo. Sin embargo, es fundamental continuar implementando estrategias de desarrollo emocional para fortalecer aún más estos aspectos y asegurar un crecimiento sostenido en el rendimiento y la satisfacción laboral.

Objetivo específico 3: Definir las características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.

Eficiencia Operativa: Un notable 72.09% de los empleados está totalmente satisfecho con la eficiencia operativa de la empresa, mientras que un 27.91% está de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo o indiferentes, lo que sugiere que la mayoría de los empleados percibe una operatividad muy efectiva en la empresa. Estos datos conectan con los logrados por Adriano (2024) el cual en su investigación sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chinchao, se concluyó que la mejora de las condiciones laborales es esencial para optimizar la gestión sostenible. La falta de reconocimiento y beneficios afecta negativamente el desempeño. Cabe precisar que la alta satisfacción (72.09%) en la eficiencia operativa en la empresa sugiere que las condiciones laborales son favorables y que los empleados se sienten valorados, a diferencia de los hallazgos de Adriano, donde se identifica una carencia en este aspecto en la municipalidad.

Por ende, la percepción de una operatividad eficiente en la empresa podría ser un indicativo de que la gestión de recursos y condiciones laborales es más adecuada que en otras instituciones. Este enfoque podría resultar en un mayor compromiso y productividad de los empleados.

Tasa de rendimiento: El 55.81% de los empleados está totalmente de acuerdo en que su rendimiento laboral durante el último año ha sido satisfactorio, con un 34.88% adicional que también está de acuerdo. Sin embargo, un pequeño porcentaje (9.31%) expresó desacuerdo, lo que sugiere que, aunque la mayoría está contenta con su rendimiento, existen algunos retos individuales. Estos datos concuerdan con los alcanzados por Álvarez (2024) quien en su estudio sobre el clima laboral en el restaurante Lobito, se identificó que la falta de evaluaciones periódicas y retroalimentación

impactaba negativamente en el desempeño laboral. Donde la tasa de rendimiento positiva (55.81%) indica que, a pesar de algunos desafíos individuales, la mayoría de los empleados se siente satisfecha con su rendimiento. Esto podría estar vinculado a una cultura de retroalimentación y reconocimiento, a diferencia del restaurante Lobito, donde la falta de evaluaciones afectaba negativamente.

La gestión del rendimiento en esta empresa parece estar bien orientada, posiblemente debido a prácticas de evaluación efectivas que fomentan la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que contrasta con otros entornos laborales donde estas prácticas son deficientes.

Cumplimiento de plazos: Un 76.75% de los empleados está totalmente de acuerdo en que los plazos de los proyectos se han cumplido de manera adecuada, y un 23.25% está de acuerdo. Esto refleja un alto nivel de satisfacción con la gestión del tiempo en la ejecución de proyectos, sin respuestas negativas o indiferentes. Estos datos guardan cierta conexión con los presentados por Cacho y Carrasco (2019) donde su investigación reveló deficiencias en el desempeño laboral en el Centro de Salud Los Sauces, señalando la necesidad de mejorar la gestión del tiempo y los recursos. En tal sentido la alta satisfacción (76.75%) con el cumplimiento de plazos en la empresa contrasta con los hallazgos de Cacho y Carrasco, donde se observaba un desempeño deficiente en la gestión del tiempo. Esto sugiere que la empresa tiene una estructura más eficiente en la planificación y ejecución de proyectos.

Es por ello por lo que el cumplimiento de plazos en esta empresa puede reflejar una cultura organizacional enfocada en la responsabilidad y el rendimiento, contribuyendo a la satisfacción de los empleados y a una imagen positiva de la empresa en comparación con otros entornos menos organizados.

Iniciativa y proactividad: El 62.79% de los empleados manifiesta haber tomado la iniciativa para proponer mejoras en su entorno laboral en el último mes, mientras que un 37.21% también está de acuerdo con esta afirmación. No hay desacuerdos ni indiferencia, lo que indica un ambiente laboral donde se fomenta la proactividad y la innovación. Estos datos guardan vinculación con lo alcanzado por Lope (2022) el cual concluyó que un alto nivel de inteligencia emocional contribuye a un ambiente laboral positivo, fomentando la iniciativa. Es así que el 62.79% de los empleados que manifiestan tomar la iniciativa para proponer mejoras resalta un entorno que valora la proactividad, similar a las conclusiones de Lope, donde la inteligencia emocional ayuda a fomentar un ambiente de trabajo favorable.

Costos por proyecto: Un abrumador 79.07% de los empleados está totalmente de acuerdo en que los costos asociados a los proyectos son adecuados en función de la eficiencia alcanzada, y un 20.93% está de acuerdo. Esto refleja una fuerte percepción de que los recursos financieros se gestionan de manera efectiva en la empresa, sin respuestas en desacuerdo o indiferentes. La percepción positiva (79.07%) sobre la adecuación de los costos en función de la eficiencia alcanzada sugiere que la empresa gestiona sus recursos financieros de manera efectiva, lo que contrasta con la falta de motivación observada en Gonzales (2020) quien identificó que la falta de motivación afectaba la productividad y, por ende, la gestión financiera, que impacta negativamente en la productividad.

Cabe señalar que la adecuada gestión de costos en esta empresa puede indicar una buena planificación y control financiero, lo que contribuye a la satisfacción de los empleados y a la sostenibilidad del negocio, a diferencia de otros contextos donde la falta de motivación y recursos puede limitar el rendimiento.

Esto permite inferir que los resultados de la evaluación de la eficiencia en el trabajo no solo confirman las preocupaciones previamente identificadas en la literatura sobre la eficiencia en el trabajo, sino que también proporcionan una base sólida para la implementación de mejoras estratégicas en Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C. Estos hallazgos, al ser contrastados con las teorías y estudios existentes, destacan la necesidad de adoptar enfoques logísticos más eficientes y de fomentar una cultura de mejora continua para alcanzar un rendimiento óptimo y una mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 4: Describir las características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.

Comunicación en el trabajo: Un 62.79% de los empleados se siente totalmente de acuerdo en que la comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva, mientras que el 37.21% también está de acuerdo. No se registraron respuestas negativas o indiferentes, lo que sugiere que la comunicación en el entorno laboral es un aspecto sólido y positivo, contribuyendo a un ambiente de trabajo colaborativo. Entonces se puede inferir que la alta satisfacción (62.79%) sobre la claridad y efectividad de la comunicación en el equipo respalda las afirmaciones de Hernández (2023) el cual concluyó que una comunicación efectiva mejora la colaboración y el rendimiento en entornos laborales. Entonces la percepción de que la comunicación es sólida sugiere un ambiente laboral que facilita la cooperación y el intercambio de ideas.

Este fuerte indicador de comunicación efectiva puede ser un factor clave en la cohesión del equipo, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo que beneficia tanto a los empleados como a la organización en general.

Productividad: Un 74.42% de los empleados afirma tener acceso a las herramientas y recursos necesarios para ser productivos, con un 25.58% adicional que también está de acuerdo. Esta alta percepción de disponibilidad de recursos es crucial para mantener altos niveles de calidad en el trabajo, indicando que la empresa se preocupa por proporcionar lo necesario para el rendimiento óptimo. Entonces se puede inferir que la percepción del 74.42% de los empleados sobre tener acceso a las herramientas necesarias coincide con los hallazgos de Salazar (2022) cuyo estudio reveló que el acceso a recursos adecuados está directamente relacionado con el aumento de la productividad y el compromiso de los empleados, donde se establece que los recursos disponibles son fundamentales para mantener altos niveles de productividad.

Este enfoque en proporcionar los recursos adecuados refleja un compromiso de la empresa por optimizar la eficiencia operativa, lo que, a su vez, puede fomentar una cultura de alta productividad y satisfacción entre los empleados.

Calidad en el trabajo: Un 62.79% de los encuestados se siente totalmente de acuerdo en que la calidad del trabajo entregado por su equipo es consistentemente alta, con un 34.88% que también apoya esta afirmación. Esto refleja un fuerte compromiso hacia la calidad en el trabajo colaborativo, aunque hay un pequeño porcentaje (2.33%) que se mostró indiferente, lo que podría señalar áreas para mejorar. De lo acotado podemos inferir que la afirmación del 62.79% de los empleados sobre la alta calidad del trabajo en su equipo respalda las conclusiones de Ramírez (2021) donde se concluyó que la colaboración y el compromiso del equipo son esenciales para mantener altos estándares de calidad, indicando que un entorno de trabajo colaborativo contribuye a la excelencia en la entrega.

El fuerte compromiso hacia la calidad en el trabajo sugiere que los empleados están motivados y alineados con los objetivos organizacionales, lo que podría resultar en una reputación sólida y una mayor satisfacción del cliente.

Satisfacción al cliente: La mayoría, un 76.74%, considera que puede satisfacer de manera efectiva las necesidades de los clientes, y un 20.93% adicional está de acuerdo. Solo un encuestado se mostró indiferente. Esta percepción positiva es indicativa de un enfoque orientado al cliente y un compromiso con la calidad del servicio ofrecido. De lo acotado podemos inferir que la percepción positiva (76.74%) de que los empleados

pueden satisfacer efectivamente las necesidades de los clientes coincide con los hallazgos de Fernández (2020) donde su investigación en el sector de atención al cliente destacó que una orientación clara hacia las necesidades del cliente es fundamental para garantizar la satisfacción y lealtad del cliente, enfatizando la importancia de un enfoque centrado en el cliente.

Es así como la fuerte alineación de los empleados con las expectativas del cliente puede ser un indicador de un enfoque organizacional proactivo hacia la mejora continua y el servicio de calidad, lo que es esencial para el éxito empresarial.

Evaluación al desempeño: Un 81.40% de los empleados está totalmente de acuerdo en que cumplen con los objetivos y responsabilidades de su puesto, mientras que un 18.60% está de acuerdo. La ausencia de respuestas negativas o indiferentes resalta una fuerte alineación entre los empleados y las expectativas organizacionales, lo que es fundamental para el éxito continuo de la empresa. De lo anterior es que la alta tasa (81.40%) de empleados que sienten que cumplen con sus objetivos y responsabilidades respalda las conclusiones de González (2021) cuyo estudio sobre la evaluación del desempeño, concluyó que una clara alineación entre los objetivos individuales y organizacionales es crucial para el éxito a largo plazo de la empresa, indicando que la empresa ha establecido expectativas claras y que los empleados están alineados con ellas.

Los resultados de la evaluación de la calidad en el trabajo en Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C. destacan un entorno organizacional donde la comunicación efectiva y el acceso a los recursos adecuados son elementos centrales para el éxito y la satisfacción laboral. Esto sugiere que las empresas que priorizan estos aspectos están en una mejor posición para alcanzar altos estándares de rendimiento y satisfacción del cliente.

Objetivo específico 5: Elaborar una Propuesta de un plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024.

Plan me mejora

1. Datos generales

RUC: 20495769861

Nombre o razón social: Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C.

Giro de la empresa: Alquiler Otros Tipos Maq. y Equi. Ncp. / Ext. de Min. Metalíferos No Ferrosos.

Dirección: Vía. Vía de Evitamiento Nro. B14 Lot. la Rivera (Lot. la Rivera B-14 Vía de Evitamiento)

Nombre del representante: No disponible

2. Misión

En Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., nos comprometemos a brindar soluciones de ingeniería de alta calidad en el sector minero, priorizando la seguridad, la innovación y el desarrollo sostenible. Nuestra misión es contribuir al crecimiento económico de la región de Pataz, creando un ambiente de trabajo inclusivo y estimulante que fomente el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, apoyando el bienestar de la comunidad.

3. Visión

Ser la empresa líder en ingeniería y servicios contratistas en el sector minero en la región de Pataz para el año 2028, reconocida por nuestra excelencia operativa, compromiso con la sostenibilidad y la promoción de la inteligencia emocional como clave para el rendimiento laboral y la satisfacción del cliente.

4. Objetivos organizacionales

✓ **Mejorar el desempeño laboral:** Fomentar la inteligencia emocional entre los

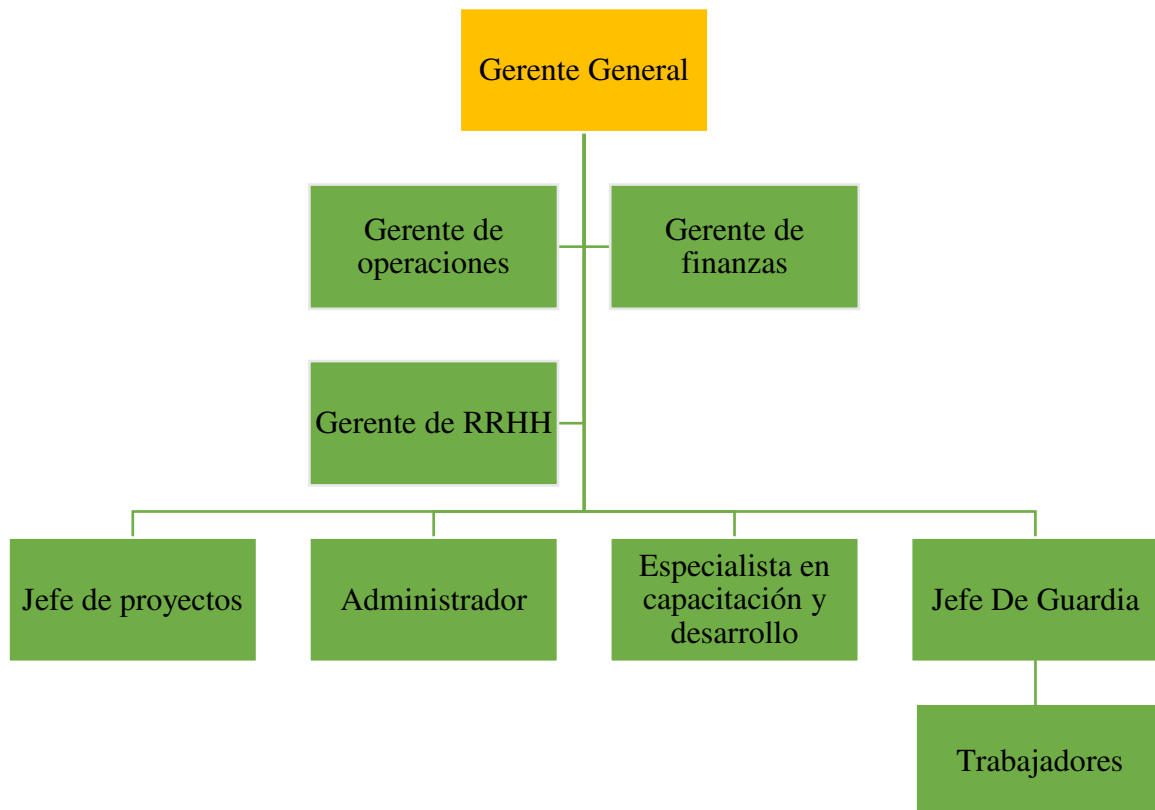
empleados mediante capacitaciones y talleres que potencien la autoconciencia, la empatía y el manejo de emociones.

- ✓ **Aumentar la satisfacción del cliente:** Implementar un sistema de retroalimentación continuo que permita a los clientes expresar sus necesidades y expectativas, garantizando así un servicio de alta calidad.
- ✓ **Promover la innovación:** Establecer un programa de mejora continua donde se incentiven las propuestas de mejoras en procesos y servicios, asegurando la competitividad en el mercado.
- ✓ **Fomentar un entorno inclusivo:** Crear políticas de diversidad e inclusión que aseguren un ambiente laboral positivo y respetuoso para todos los empleados.
- ✓ **Optimizar recursos:** Aumentar la eficiencia operativa mediante la correcta gestión de recursos, garantizando el cumplimiento de plazos y la calidad en la entrega de proyectos.

5. Productos y servicios

- ✓ **Servicios de ingeniería:** Proyectos de diseño y planificación en el ámbito minero.
- ✓ **Asesoría técnica:** Consultoría para el desarrollo y ejecución de proyectos mineros.
- ✓ **Mantenimiento de infraestructura:** Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en instalaciones mineras.
- ✓ **Capacitación en seguridad:** Programas de formación en seguridad y salud ocupacional para el personal.
- ✓ **Gestión de proyectos:** Coordinación y ejecución integral de proyectos mineros, desde la planificación hasta la finalización.

6. Organigrama



Nota. Elaboración propia.

6.1. Descripción de funciones

Cargo	Perfil	Funciones
Gerente General	Líder con visión estratégica, capaz de dirigir todas las áreas de la empresa. Debe contar con habilidades de liderazgo, toma de decisiones, y una fuerte orientación a resultados. Se requiere experiencia en gestión empresarial y conocimiento en la industria en la que opera la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formular y supervisar la implementación de estrategias corporativas. ✓ Tomar decisiones clave sobre la dirección de la empresa. ✓ Gestionar los recursos para maximizar la eficiencia y rentabilidad. ✓ Supervisar a los directivos de todas las áreas y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos. ✓ Representar a la empresa ante terceros, como socios, inversores y reguladores
Gerente de Operaciones	Debe tener un enfoque en la eficiencia operativa y la gestión de procesos. Se espera que tenga habilidades de organización, planificación y optimización de recursos, así como experiencia en el manejo de proyectos y operaciones a gran escala	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, dirigir y supervisar las operaciones diarias de la empresa. ✓ Asegurar la optimización y eficiencia de los procesos operativos. ✓ Controlar y coordinar la ejecución de proyectos dentro de los plazos establecidos. ✓ Gestionar los recursos operativos de manera eficaz. ✓ Colaborar con otros departamentos para asegurar que las operaciones se alineen con los objetivos estratégicos.
Gerente de Finanzas	Profesional con sólida experiencia en gestión financiera, contabilidad y análisis de riesgos. Debe poseer habilidades analíticas y de planificación, y un alto conocimiento de las normativas fiscales y financieras	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar y gestionar el presupuesto de la empresa. ✓ Supervisar la elaboración de los estados financieros y asegurarse de su precisión. ✓ Realizar análisis financieros para la toma de decisiones estratégicas. ✓ Gestionar la relación con bancos e inversores. ✓ Asegurar el cumplimiento de las normativas contables y fiscales vigentes.

<p>Gerente de Recursos Humanos</p>	<p>Contar con experiencia en la gestión del capital humano, incluyendo reclutamiento, relaciones laborales y desarrollo de talento. Se espera que tenga una gran capacidad para liderar equipos y crear políticas que fomenten un entorno de trabajo saludable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar y supervisar el proceso de reclutamiento y selección de personal. ✓ Desarrollar e implementar políticas de recursos humanos. ✓ Gestionar las relaciones laborales y la resolución de conflictos. ✓ Crear programas de capacitación y bienestar para los empleados. ✓ Administrar los beneficios y compensaciones para el personal.
<p>Jefe de Proyectos</p>	<p>Persona con habilidades en liderazgo y gestión de equipos, así como en planificación y ejecución de proyectos. Es esencial que tenga conocimientos técnicos relacionados con el área en la que trabaja</p>	<p>Planificar y dirigir proyectos desde su concepción hasta su finalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar la ejecución de las tareas y coordinar al equipo de trabajo. ✓ Asignar y gestionar los recursos necesarios para el proyecto. ✓ Asegurar que los proyectos se completen dentro del presupuesto y los plazos establecidos. ✓ Comunicarse con los clientes y partes interesadas para mantenerlos informados sobre el progreso del proyecto.
<p>Contador</p>	<p>Profesional con formación en contabilidad y finanzas, con un alto grado de precisión y atención al detalle. Debe estar familiarizado con las normativas fiscales y contables del país y tener habilidades para el análisis financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar la contabilidad general de la empresa. ✓ Elaborar informes financieros y presentar balances anuales. ✓ Administrar cuentas por cobrar y por pagar. ✓ Asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y normativas. ✓ Realizar auditorías internas y garantizar la transparencia en los procesos financieros.

<p>Especialista en Capacitación y Desarrollo</p>	<p>Contar con habilidades en la gestión del talento humano, así como en el diseño y ejecución de programas de formación. Debe tener una capacidad analítica para identificar las necesidades de desarrollo y experiencia en la creación de contenidos educativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar y coordinar programas de formación para el personal. ✓ Identificar las necesidades de capacitación dentro de la empresa. ✓ Realizar evaluaciones de desempeño para ajustar los planes de desarrollo. ✓ Organizar talleres, cursos y actividades de aprendizaje. ✓ Medir el impacto de las iniciativas de formación y desarrollo
<p>Supervisor de Obras</p>	<p>Tener sólidos conocimientos técnicos en construcción y gestión de proyectos. Se espera que tenga habilidades de liderazgo para coordinar al equipo de obra y la capacidad de resolver problemas en campo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar las actividades diarias en el sitio de la obra. ✓ Coordinar al personal y asegurarse de que sigan los planes y cronogramas establecidos. ✓ Controlar la calidad de los trabajos y asegurar que se cumplan los estándares de seguridad. ✓ Gestionar los materiales y recursos de la obra. ✓ Resolver problemas y coordinar con ingenieros y contratistas para mantener el proyecto en curso.

Nota. Elaboración propia.

7. Diagnóstico general

	Fortaleza (F)	Debilidades (D)
Análisis Foda	<p>F.1. El equipo tiene experiencia en talleres de formación</p> <p>F.2. Se cuenta con un programa de capacitación continua</p> <p>F.3. La empresa tiene un equipo de proyectos bien estructurado.</p>	<p>D.1. Un 30% de los empleados no identifica sus emociones ni las de otros</p> <p>D.2. El 25% del personal carece de atención plena durante las conversaciones</p> <p>D.3. El 20% de los proyectos sufre retrasos debido a la falta de planificación</p>
Oportunidades (O)	Estrategia (FO)	Estrategia (DO)
<p>O.1. Creciente interés por mejorar la inteligencia emocional en el sector minero</p> <p>O.2. Disponibilidad de herramientas tecnológicas para mejorar la gestión del tiempo</p> <p>O.3. Demanda de mejoras en la productividad a través de coaching</p>	<p>F1. O1. Aprovechar la experiencia en talleres para fomentar el desarrollo emocional</p> <p>F2. O2. Usar el programa de capacitación continua para incorporar nuevas tecnologías en la gestión del tiempo</p> <p>F3. O3. Reforzar el equipo de proyectos a través de sesiones de coaching</p>	<p>D1. O1. Diseñar programas específicos de reconocimiento emocional con base en el interés del sector</p> <p>D2. O2. Implementar tecnologías para entrenamientos de escucha activa y mejorar la atención plena</p> <p>D3. O3. Introducir coaching para mejorar la planificación y reducir retrasos en los proyectos</p>
Amenazas (A)	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
<p>A1. Alta competencia en el sector, con equipos mejor preparados</p> <p>A2. Plazos estrictos y crecientes demandas de los clientes</p> <p>A3. Expectativas de calidad cada vez más altas de los clientes</p>	<p>F1. A1. Ampliar la formación para asegurar que el equipo esté al nivel de la competencia</p> <p>F2. A2. Aprovechar la capacitación continua para mejorar la gestión del tiempo y la productividad</p> <p>F3. A3. Fortalecer la estructura del equipo de proyectos para cumplir con los altos estándares de calidad</p>	<p>D1. A1. Incorporar formaciones en inteligencia emocional para equipar al equipo contra la competencia</p> <p>D2. A2. Implementar técnicas de escucha activa para reducir malentendidos y evitar retrasos</p> <p>D3. A3. Aumentar la motivación del equipo con sesiones de coaching para mejorar la calidad del trabajo</p>

Nota. Elaboración propia.

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Problema	Causa	Consecuencia
Reconocimiento de emociones	El 30% de los empleados no identifica sus emociones ni las de los demás	Falta de formación en inteligencia emocional	Conflictos interpersonales y menor empatía.
Escucha activa	El 25% del personal no presta atención plena en las conversaciones	Distracciones durante las interacciones laborales.	Malentendidos en la comunicación interna.
Cumplimiento de plazos	El 20% de los proyectos presenta retrasos en el cumplimiento de los plazos	Planificación ineficiente en algunos equipos.	Retrasos en entregas específicas y menor productividad general.
Calidad en el trabajo	El 18% del trabajo entregado no cumple consistentemente con los estándares	Motivación fluctuante en algunos miembros del equipo	Disminución de la satisfacción del cliente en ciertos casos.
Comunicación en el trabajo	El 22% de los empleados tiene dificultades en la comunicación interna	Falta de protocolos claros en ciertos equipos.	Descoordinación en tareas específicas.
Iniciativa y proactividad	El 35% de los empleados muestra poca iniciativa para proponer mejoras	Cultura de trabajo centrada en tareas asignadas, no en innovación.	Menor cantidad de propuestas de valor agregadas

Nota. Elaboración propia.

9. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Reconocimiento de emociones	El 30% de los empleados no reconoce sus emociones ni las de los demás	Falta de formación en inteligencia emocional
Escucha activa	El 25% de los empleados no presta la atención necesaria durante las conversaciones	Distracciones durante las interacciones laborales
Cumplimiento de plazos	El 20% de los proyectos experimenta retrasos en el cumplimiento de los plazos	Planificación ineficiente por parte de algunos equipos
Calidad en el trabajo	El 18% del trabajo entregado no alcanza los estándares de calidad establecidos	Motivación fluctuante en ciertos miembros del equipo
Comunicación en el trabajo	El 22% de los empleados presenta dificultades en la comunicación interna.	Falta de protocolos claros dentro de algunos equipos.
Iniciativa y proactividad	El 35% de los empleados tiene baja iniciativa para proponer mejoras.	Cultura de trabajo más enfocada en tareas asignadas que en innovación

Nota. Elaboración propia

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Reconocimiento de emociones	El 30% de los empleados no reconoce sus emociones ni las de los demás	Realizar talleres de inteligencia emocional y manejo de emociones
Escucha activa	El 25% de los empleados no presta atención plena en las conversaciones	Implementar entrenamientos de escucha activa.
Cumplimiento de plazos	El 20% de los proyectos presenta retrasos en el cumplimiento de los plazos	Capacitar en gestión del tiempo y en el establecimiento de prioridades.
Calidad en el trabajo	El 18% del trabajo entregado no cumple consistentemente con los estándares de calidad	Organizar sesiones de coaching y reconocer el buen desempeño de los empleados.
Comunicación en el trabajo	El 22% de los empleados reporta dificultades en la comunicación interna	Establecer protocolos claros para una comunicación efectiva.
Iniciativa y proactividad	El 35% de los empleados muestra poca iniciativa para proponer mejoras	Promover la cultura de mejora continua con recompensas por propuestas de valor.

Nota. Elaboración propia

11. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Talleres de inteligencia emocional y manejo de emociones	Facilitadores y psicólogos especializados	S/ 8,000	Herramientas interactivas de aprendizaje	2 meses
2	Entrenamientos de escucha activa	Instructores en comunicación y dinámicas grupales	S/ 6,000	Software de simulación de interacciones	1 mes
3	Capacitación en gestión del tiempo y establecimiento de prioridades	Especialistas en gestión del tiempo y planificación	S/ 9,000	Apps o plataformas de planificación	1.5 meses
4	Sesiones de coaching y reconocimiento del desempeño	Coaches profesionales y líderes internos	S/ 10,000	Plataformas de seguimiento y evaluación	3 meses
5	Implementar protocolos claros de comunicación interna	Equipos de RRHH y gerentes operativos	S/ 5,500	Sistemas de comunicación y documentación	1.5 meses
6	Promover la cultura de mejora continua	Comité de mejora interna, liderado por dirección general	S/ 9,500	Sistemas de gestión de propuestas	3 meses
Total			48,000		

Nota. Elaboración propia.

12. Cronograma de actividades

Estrategias	Inicio	Termino	Año 2025															
			Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
			1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Talleres de inteligencia emocional y manejo de emociones	01/01/2025	30/02/2025	X	X	X	X	X	X	X	X								
Entrenamientos de escucha activa	01/02/2025	30/02/2025					X	X	X	X								
Capacitación en gestión del tiempo y establecimiento de prioridades	01/02/2025	15/03/2025					X	X	X	X	X	X						
Sesiones de coaching y reconocimiento del desempeño	01/02/2025	30/04/2025					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar protocolos claros de comunicación interna	15/03/2025	30/14/2025									X	X	X	X	X	X	X	X
Promover la cultura de mejora continua	01/02/2025	30/04/2025					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota. Elaboración propia.

VI. Conclusiones

A nivel general en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., los empleados muestran un alto nivel de inteligencia emocional, caracterizado por su autoconocimiento y empatía, lo que fomenta un ambiente laboral colaborativo y positivo. Además, la eficiencia operativa y el enfoque en la calidad del trabajo destacan el compromiso con la proactividad, innovación y satisfacción del cliente, contribuyendo a un desempeño organizacional efectivo. Estos factores en conjunto fortalecen el bienestar emocional y la productividad de los empleados, creando una cultura de excelencia y responsabilidad en la empresa.

El autoconocimiento emocional en los empleados de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C. presentan un alto nivel de autoconciencia respecto a sus propias emociones y las de los demás. Esto se evidencia en su capacidad para identificar emociones a través de expresiones faciales y lenguaje corporal, así como en su reconocimiento del impacto de las experiencias emocionales en su bienestar general. Además, la aceptación de sus emociones y la autocompasión en situaciones difíciles indican una sólida inteligencia emocional en el equipo, lo que puede contribuir positivamente a un ambiente laboral saludable y a un mejor desempeño organizacional.

Los datos en función a las características de la empatía entre los empleados de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C. indican un notable nivel de conexión emocional y apoyo en el entorno laboral. La mayoría de los encuestados percibe que sus colegas los escuchan activamente y se sienten cómodos compartiendo pensamientos y sentimientos, lo que fomenta un ambiente de confianza. Además, la alta satisfacción con las relaciones interpersonales y la capacidad para manejar situaciones estresantes reflejan un fuerte bienestar emocional. En conjunto, estos hallazgos sugieren que la empatía desempeña un papel fundamental en la creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo en la empresa.

En cuanto a la eficiencia en el trabajo los datos revelaron una percepción positiva acerca de la operatividad y gestión de proyectos de la empresa. La total satisfacción respecto a la eficiencia operativa sugiere un fuerte reconocimiento del funcionamiento interno. Asimismo, el cumplimiento de los plazos y la iniciativa para proponer mejoras

reflejan un entorno que promueve la proactividad y la innovación. Sin embargo, el pequeño porcentaje de empleados que no está completamente satisfecho con su rendimiento indica la existencia de retos individuales. En conjunto, estos hallazgos subrayan una administración efectiva de recursos y un compromiso generalizado hacia la eficiencia laboral.

la calidad en el trabajo mostró una evaluación sumamente positiva por parte de los empleados en diversos aspectos críticos. La efectividad en la comunicación y el acceso a recursos adecuados indican que la empresa ha establecido un entorno propicio para la colaboración y el desempeño óptimo. Además, la alta satisfacción respecto a la calidad del trabajo y la capacidad para satisfacer las necesidades del cliente destaca el compromiso del equipo con la excelencia. Por último, el fuerte sentido de responsabilidad y cumplimiento de objetivos sugiere que los empleados se sienten motivados y comprometidos con su labor, lo que contribuye a la eficacia global de la empresa.

Tras la observación previa para el diseño de la propuesta el estudio confirma que la inteligencia emocional es un factor determinante en el desempeño laboral dentro de Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., al influir directamente en aspectos clave como la comunicación efectiva, el manejo de emociones y la calidad del trabajo realizado. Los desafíos identificados, como la insuficiencia en el reconocimiento de emociones, carencias en la escucha activa y una baja proactividad, se deben en gran medida a la falta de formación especializada, la ausencia de protocolos definidos y una cultura organizacional limitada en términos de mejora continua. Estas deficiencias han generado conflictos interpersonales, malentendidos frecuentes y una disminución ocasional en la calidad de los resultados. Por lo tanto, se resalta la necesidad de implementar un plan de mejora integral, que incluya talleres, capacitaciones específicas y sesiones de coaching, para potenciar estas competencias y lograr avances significativos en productividad, satisfacción del cliente y compromiso organizacional.

VII. Recomendaciones

Implementar un programa integral que combine el desarrollo personal, la construcción de relaciones interpersonales y la retroalimentación continua. Este programa incluiría talleres prácticos sobre autoconocimiento y manejo emocional, iniciativas de team-building para fortalecer la empatía y la colaboración, y un sistema de evaluación regular que permita a los empleados expresar sus necesidades y recibir apoyo personalizado. Además, se deben realizar evaluaciones periódicas del rendimiento y fomentar una cultura de reconocimiento, lo que reforzará la motivación y el compromiso con la calidad en el trabajo.

Implementar talleres de desarrollo personal enfocados en la inteligencia emocional que ayuden a los empleados a profundizar en su autoconocimiento y habilidades emocionales. Estos talleres podrían incluir actividades prácticas sobre la gestión del estrés y técnicas de autocompasión, fomentando así un entorno laboral más saludable y resiliente.

Promover iniciativas de team-building y dinámicas grupales que refuercen la escucha activa y la empatía entre los empleados. Estas actividades no solo fortalecerán las relaciones interpersonales, sino que también ayudarán a consolidar un ambiente de confianza y colaboración, lo que puede mejorar la cohesión del equipo.

Establecer un programa de retroalimentación regular que permita a los empleados expresar sus inquietudes y sugerencias sobre su rendimiento. Además, ofrecer capacitaciones personalizadas podría ayudar a aquellos que enfrentan desafíos individuales, asegurando que todos los miembros del equipo cuenten con las herramientas necesarias para alcanzar un desempeño óptimo.

Realizar evaluaciones periódicas del desempeño y encuestas de satisfacción laboral para identificar áreas de mejora en la calidad del trabajo. Además, fomentar una cultura de reconocimiento donde se celebre la excelencia y se recompense el compromiso de los empleados, lo que fortalecerá su motivación y contribuirá al éxito general de la empresa.

Adoptar el plan de mejora propuesto, priorizando las iniciativas dirigidas al desarrollo del reconocimiento emocional y la comunicación asertiva, debido a su

relevancia en la dinámica laboral. Adicionalmente, es crucial realizar un seguimiento continuo de los indicadores clave, enfocándose en la mejora de la proactividad y la gestión eficiente del tiempo, lo que permitirá garantizar el cumplimiento de plazos y un incremento en la calidad de los entregables. Para asegurar la sostenibilidad del plan, se recomienda que la gerencia lidere activamente la promoción de una cultura de mejora continua, mediante el reconocimiento de logros individuales y colectivos, y el refuerzo positivo de las competencias emocionales en todos los niveles de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Adriano A. (2024). *Desempeño laboral para la mejora de la gestión sostenible en la municipalidad distrital de Chinchao-Huánuco, año 2023*. Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36463>
- Allauca, A. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9390>
- Alvarado, K. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138508/Alvarado_AKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, K. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138508/Alvarado_AKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, E., & Mendoza Fajardo, G. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores, de un call center, Lima, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84442>
- Álvarez Julián, A. (2024). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024*. Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37284>
- Arone, J. (2022). *Inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas rubro Pizzerías: caso empresa grupo Aliaga & Sia S.A.C. Toto S Pizza, distrito Ayacucho, 2019*. Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25603>
- Amado, N. (2023). *Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huántar, Áncash, 2022*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8001/TESIS%20%20nino%20niber%20amado%20ortiz.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla. Daniel Goleman emotional intelligence: what it is and how to develop it*. Mensaje en Blog.
<https://acortar.link/pTAFyf>
- Briones, M. (2020). *La capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en Cnel. Ep – Unidad De Negocio Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Cacho J., & Carrasco Fernández, E. (2019). *Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29582>
- Cerna Rubino, G. (2021). *Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial en Paramonga, 2021*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87170>
- Cenizario, K., y Fajardo, C. (2022). *Inteligencia emocional y el desempeño en los colaboradores de Plaza vea Chimbote-2022*. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123986>
- Cruz Mostacero, R. (2023). *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las Mypes, caso inversiones Daensa de la ciudad de Trujillo, 2023*. Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34944>
- Cruz, Daza y Escobal (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Finha Hotel. Huánuco, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7636>
- Ekman, P. & Friesen, W. (1971). *Constants across cultures in the face and emotion*.
<https://www.researchgate.net/publication/17640481>

- Fowler, F. (2014). *Método de investigación por encuesta* (5.^a ed.). Centro de investigación por encuesta, Universidad de Massachusetts.
<https://doi.org/10.1177/00943061145457>
- Gamboa Parra, L. (2021). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes de instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz*. espec.
<https://repositorio.espe.edu.ec/items/12386aa9-06be-480d-86f0-0314b7356e75>
- Gonzales Ancajima, M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7086>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Barcelona: Paidós.
<https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*.
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Hayes, S., Luoma, J., Bond, F., Masuda, A., y Lilis, J. (2006). *Terapia de aceptación y compromiso: modelo, procesos y resultados*. doi: 10.1016/j.brat.2005.06.006.
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2>
- Kabat, J. (1990). *Mindfulness-Based Stress Reduction*.
<https://www.proquest.com/docview/204582884>
- Lope Coronado, C. (2022). *Inteligencia emocional de las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: caso Wallpa SÚA S.A.C, distrito Ayacucho 2019*. Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31338>
- Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. (2004). *Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications*.
<https://aec6905spring2013.wordpress.com/wpcontent/uploads/2013/01/mayersaloveycaruso-2004>.
- Mendoza Aguirre, G., & Cedeño Dumes, A. (2024). *Inteligencia Emocional laboral en los trabajadores de una empresa en el norte de Guayaquil en el período de junio - agosto del 2023*. Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27815>.

- Moreno, J. (2022). *Impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral*. [Tesis de pregrado]. <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/28403>.
- Parí Suca, S. (2024). *Mobbing laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Wiñay Macusani Ltda. – 2022*. Universidad César Vallejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_2b588e571151b37600b991948414cf30.
- Peralta, C. y Vera, M. (2023). *Evaluación del desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del iess del cantón chone periodo 2021-2022*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/2215>.
- Pérez, M, Simón, M., Molero, M., y Barragán, A. (2020). Inteligencia emocional y empatía como predictores de la autoeficacia en Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. doi: 10.23923/j.rips.2018.02.016.
- Pujos, M. (2019). *Modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral en el restaurante Piko Riko del Cantón Píllaro provincia de Tungurahua*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9875/1/Tuaexcomadm013-2019>.
- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, M., Tasayco, S., Berrio, M. (2024). Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las ciencias sociales. <https://idicap.com/ojs/index.php/editorialeip/article/download/285/303/1026>.
- Rivera, S. y Ríos, I. (2021). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en una empresa prestadora de servicios de aseo en el municipio de bello en el año 2021*. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15599>.
- Schutte, N., Malouff, J., Simunek, M., y Mckeniey, J. (2002). Characteristic Emotional Intelligence and Emotional Well-Being. <https://www.researchgate.net/publication/247496653>.
- Simmons, J. & Nelson, L. (2021). Journal of Consumer Psychology. <https://doi.org/10.1002/jcpy.1208>.

- Toctaguano Alarcón, P. (2024). *El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post covid*. Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12540>.
- Torres, M. (2021). *Inteligencia emocional en estudiantes del VII ciclo de una institución educativa pública de jornada escolar completa de Pomabamba, Áncash*. Pomabamba Ancash. [Tesis de pregrado] [Universidad Marcelino Champagnat].
<https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3364/101>.
- Vargas Santa María, P. (2023). *Cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Bienes Y Servicios Ayton, Pucallpa, 2023*. Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35712>.
- Vargas Vergara, R. (2023). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ciudad de Trujillo, año 2022*. Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/37620>.

Anexos

Anexo 1: Carta recojo de datos



Chimbote, 17 de octubre del 2024

CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

RICARDO REYES BASTOS
CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS SAC

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS SAC. DISTRITO DE PATAZ 2024, que involucra la recolección de información/datos en 43, a cargo de YIM JAYNER PEREZ SOLIS, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 47160248, durante el período de 17-10-2024 al 18-10-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

CARRANZA INGENIEROS S.A.C.
Ricardo Horacio Reyes Bastos
GERENTE DE OPERACIONES

Anexo 2: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C.
"HACIENDO MINERIA "
RUC: 20495769861

Año del bicentenario d la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho.

Fecha: 30/09/2024

Oficio: 188/2024

Dr: **NILO VELASQUEZ CASTILLO**

Coordinación de gestión de investigación

Universidad católica los ángeles de Chimbote

Presente.

Asunto: aceptación para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000001237-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerme llegar un cordial saludo en nombre de la institución educativa/ empresa/ industria/ otro, **Carranza Ingenieros Contratistas Mineros Sac.** Ubicado en el Distrito **Cajamarca** Provincia: **Cajamarca** Región: **Cajamarca**

Me complace informarle que el /la Sr/Srta. **Perez Solís Yim Jayner**


Con DNI N°. **47160248** egresada del programa **Taller de Titulación** de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia donde solicita autorización para el recojo de datos de la investigación titulada: **Inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa carranza ingenieros contratistas mineros Sac, Pataz 2024**

Por tal motivo, se acepta lo solicitado asimismo se le autoriza a incluir el nombre de nuestra institución/empresa, industria en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración estima personal.

Atentamente

CARRANZA INGENIEROS S.A.C.


Ricardo Horacio Reyes Bastos
GERENTE DE OPERACIONES

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
Problema Principal	Objetivo General	<p>El estudio en cuestión es de naturaleza descriptiva y no contempla la formulación de hipótesis. Las investigaciones de nivel descriptivo lo cual tiene como propósito describir las características, no requiere formular las hipótesis porque, no pretende establecer causas ni establecer relaciones de causalidad entre las variables de estudio. Como afirman Amaiquema (Vera, & Zumba (2019).</p>	<p>Variable 1 Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento emocional • Empatía <p>Variable 2 Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el trabajo • Calidad en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel: Descriptivo • Tipo: Cuantitativo • Diseño: No experimental • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario • Población 43 empleados y obreros • Muestra 43 empleados y obreros
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuáles son las características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?	Describir las características del autoconocimiento emocional empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024			
¿Cuáles son las características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?	Identificar las características de la empatía de empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024			
¿Cuáles son las características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?	Definir las características de la eficiencia en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024			

<p>¿Cuáles son las características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?</p> <p>¿Cuáles es la propuesta de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024?</p>	<p>Describir las características de la calidad en el trabajo de la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024</p> <p>Elaborar una Propuesta del plan de mejora de la inteligencia emocional para el desempeño laboral en la empresa Carranza Ingenieros Contratistas Mineros S.A.C., ubicada en el distrito de Pataz, 2024</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Anexo 4: Instrumentos recolección de información



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con las siguientes alternativas.

Nota: Con la aceptación de la aplicación al presente cuestionario está dando su **CONSENTIMIENTO INFORMADO** respecto a la información por usted proporcionada.

LEYENDA DE CÓDIGOS

1= TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

2= EN DESACUERDO (ED)

3= INDIFERENTE (I)

4= DE ACUERDO (DA)

5= TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Variable	Dimensión	TD (1)	ED (2)	I (3)	DA (4)		TA (5)				
		Nº	Ítems				Alternativa				
VARIABLE 1 Inteligencia emocional	Autoconoci miento Emocional	1	¿En general, identificas las emociones en los demás basándote en sus expresiones faciales y lenguaje corporal?				1	2	3	4	5
		2	¿Puedes identificar con facilidad las situaciones que desencadenan tus emociones?				1	2	3	4	5
		3	¿Las experiencias emocionales que he vivido en el último año han influido significativamente en mi bienestar general'?				1	2	3	4	5
		4	En general, acepto mis emociones tal como son, sin juzgarlas ni intentar cambiarlas.				1	2	3	4	5
		5	¿Cuándo me enfrente a dificultades o fracasos, tiendo a ser comprensivo y amable conmigo mismo?								
	Empatía	6	¿En una conversación reciente, ¿sentiste que la otra persona realmente escuchaba y entendía lo que decías?				1	2	3	4	5
		7	¿cuán fuertemente sientes que puedes compartir tus pensamientos y sentimientos sinceramente con las personas en tu vida?"				1	2	3	4	5
		8	¿Sientes que recibes apoyo de tus compañeros en el trabajo?				1	2	3	4	5



		9	¿En general, me siento satisfecho/a con mi bienestar emocional en las relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
		10	¿Cuándo enfrente situaciones estresantes, me siento capaz de manejar y controlar mis emociones?	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)			Siempre (5)				
		N°	Ítems					Alternativa				
VARIABLE 2 Desempeño laboral	Eficiencia En El Trabajo	11	¿Cuán satisfecho estás con la eficiencia operativa de nuestra empresa?					1	2	3	4	5
		12	¿Cuán de acuerdo estás con la tasa de rendimiento que has obtenido de tu desempeño en el trabajo en el último año?					1	2	3	4	5
		13	¿En los últimos proyectos en los que he participado, siento que los plazos establecidos se han cumplido de manera adecuada?					1	2	3	4	5
		14	¿En el último mes, he tomado la iniciativa para proponer mejoras o cambios en mi entorno laboral?					1	2	3	4	5
		15	En su opinión, los costos asociados a los proyectos son adecuados en función de la eficiencia alcanzada. ¿En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación?					1	2	3	4	5
	Calidad en el trabajo	16	La comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva.					1	2	3	4	5
		17	En mi lugar de trabajo, tengo acceso a las herramientas y recursos necesarios para ser productivo/a					1	2	3	4	5
		18	La calidad del trabajo entregado por mi equipo es consistentemente alta					1	2	3	4	5
		19	En general, considero que puedo satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera efectiva					1	2	3	4	5
		20	¿En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: 'Cumpló con los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo?'					1	2	3	4	5

Gracias por sus respuestas...

Anexo 5: Ficha técnica de instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez	
Nº DNI / CE: ...18215927.....	Edad: 46 años
Teléfono / celular: 949853330	Email: mlimov@uladech.edu.pe
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: <u>X</u> _____
Especialidad: Administración	
Institución que labora: ULADECH	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE PATAZ, 2024	
Autor: Pérez Solís Yim Jayner	
Programa académico: Administración	
 Dr Miguel A. Limo Vásquez DNI: 18215927 CLAD 04926	
Firma del Experto	Huella digital del experto



CARTA DE PRESENTACION:

Magister // Doctor: Miguel Ángel Limo Vásquez

Presente:

Tema: PROCESO DE VALIDACION A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTO

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer su conocimiento que yo: Cortez Paulini Damaris Nicole, estudiante / egresado del académico, de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: **INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIRIOS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE**

PATAZ, 2024 y envié a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Cuestionario aplicado (preguntas de la encuesta)

Expresándole mi consideración. Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:


FIRMA DEL ESTUDIANTE:

Pérez Solis Yim Jayner


FORMATO DE FICHA DE VALIDACION:

+


VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL		REVELANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACION
N	DIMENSION 1: Autoconocimiento emocional	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	
1	¿En general, identificas las emociones en los demás basándote en sus expresiones faciales y lenguaje corporal?	✓		✓		✓		
2	¿Puedes identificar con facilidad las situaciones que desencadenan tus emociones?	✓		✓		✓		
3	¿Las experiencias emocionales que he vivido en el último año han influido significativamente en mi bienestar general?	✓		✓		✓		
4	En general, acepto mis emociones tal como son, sin juzgarlas ni intentar cambiarlas.	✓		✓		✓		
5	¿Cuándo me enfrento a dificultades o fracasos, tiendo a ser comprensivo y amable conmigo mismo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Empatía								
6	¿En una conversación reciente, ¿sentiste que la otra persona realmente escuchaba y entendía lo que decías?	✓		✓		✓		
7	¿Cuán fuertemente sientes que puedes compartir tus pensamientos y sentimientos sinceramente con las personas en tu vida?	✓		✓		✓		


Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

8	¿Sientes que recibes apoyo de tus compañeros en el trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿En general, me siento satisfecho/a con mi bienestar emocional en las relaciones interpersonales?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo enfrento situaciones estresantes, me siento capaz de manejar y controlar mis emociones?	✓		✓		✓		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Eficiencia en el trabajo								
11	¿Cuán satisfecho estás con la eficiencia operativa de nuestra empresa?	✓		✓		✓		
12	¿Cuán de acuerdo estás con la tasa de rendimiento que has obtenido de tu desempeño en el trabajo en el último año?	✓		✓		✓		
13	¿En los últimos proyectos en los que he participado, siento que los plazos establecidos se han cumplido de manera adecuada?	✓		✓		✓		
14	¿En el último mes, he tomado la iniciativa para proponer mejoras o cambios en mi entorno laboral?	✓		✓		✓		
15	En su opinión, los costos asociados a los proyectos son adecuados en función de la eficiencia alcanzada. ¿En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación?	✓		✓		✓		


Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

DIMENSIÓN 2: Calidad en el trabajo							
16	La comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva.	✓		✓		✓	
17	En mi lugar de trabajo, tengo acceso a las herramientas y recursos necesarios para ser productivo/a	✓		✓		✓	
18	La calidad del trabajo entregado por mi equipo es consistentemente alta	✓		✓		✓	
19	En general, considero que puedo satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera efectiva	✓		✓		✓	
20	¿En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: 'Cumpro con los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo?'	✓		✓		✓	


 Dr Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Miguel Angel Limo Vásquez DNI: 18215927


 Dr Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo

N° DNI / CE: ...33888279.....

Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848

Email: Robert.rubio.castillo@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría

Doctorado:

Especialidad: Administración

Institución que labora: essalud

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESACARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE PATAZ, 2024

Autor: Pérez Solís Yim Jayner

Programa académico: Administración



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358



Firma del Experto

Huella digital del experto



CARTA DE PRESENTACION:

Magister: Robert Rubio Castillo

Presente:

Tema: PROCESO DE VALIDACION A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTO

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer su conocimiento que yo: Cortez Paulini Damaris Nicole, estudiante / egresado del académico, de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: **INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIRIOS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE**

PATAZ, 2024 y envié a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Cuestionario aplicado (preguntas de la encuesta)

Expresándole mi consideración. Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:

FIRMA DEL ESTUDIANTE:

Pérez Solis Yim Jayner

FORMATO DE FICHA DE VALIDACION:

+

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL		REVELANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACION
N	DIMENSION 1: Autoconocimiento emocional	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	
1	¿En general, identificas las emociones en los demás basándote en sus expresiones faciales y lenguaje corporal?	✓		✓		✓		
2	¿Puedes identificar con facilidad las situaciones que desencadenan tus emociones?	✓		✓		✓		
3	¿Las experiencias emocionales que he vivido en el último año han influido significativamente en mi bienestar general?	✓		✓		✓		
4	En general, acepto mis emociones tal como son, sin juzgarlas ni intentar cambiarlas.	✓		✓		✓		
5	¿Cuándo me enfrento a dificultades o fracasos, tiendo a ser comprensivo y amable conmigo mismo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Empatía								
6	¿En una conversación reciente, ¿sentiste que la otra persona realmente escuchaba y entendía lo que decías?	✓		✓		✓		
7	¿Cuán fuertemente sientes que puedes compartir tus pensamientos y sentimientos sinceramente con las personas en tu vida?'''	✓		✓		✓		


 RG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLASE Nº 01288

8	¿Sientes que recibes apoyo de tus compañeros en el trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿En general, me siento satisfecho/a con mi bienestar emocional en las relaciones interpersonales?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo enfrento situaciones estresantes, me siento capaz de manejar y controlar mis emociones?	✓		✓		✓		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Eficiencia en el trabajo								
11	¿Cuán satisfecho estás con la eficiencia operativa de nuestra empresa?	✓		✓		✓		
12	¿Cuán de acuerdo estás con la tasa de rendimiento que has obtenido de tu desempeño en el trabajo en el último año?	✓		✓		✓		
13	¿En los últimos proyectos en los que he participado, siento que los plazos establecidos se han cumplido de manera adecuada?	✓		✓		✓		
14	¿En el último mes, he tomado la iniciativa para proponer mejoras o cambios en mi entorno laboral?	✓		✓		✓		
15	En su opinión, los costos asociados a los proyectos son adecuados en función de la eficiencia alcanzada. ¿En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación?	✓		✓		✓		


 RG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLASE Nº 01288

DIMENSIÓN 2: Calidad en el trabajo							
16	La comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva.	✓		✓		✓	
17	En mi lugar de trabajo, tengo acceso a las herramientas y recursos necesarios para ser productivo/a	✓		✓		✓	
18	La calidad del trabajo entregado por mi equipo es consistentemente alta	✓		✓		✓	
19	En general, considero que puedo satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera efectiva	✓		✓		✓	
20	¿En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: 'Cumpló con los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo?	✓		✓		✓	


MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAS. N° 01356

RECOMENDACIONES:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable Después De Modificar () No Aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Robert Rubio Castillo DNI: 33888279


MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAS. N° 01356



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

.....Yuly Yolanda Morillo Campos.....

N° DNI / CE:

.....33263862.....

Edad

.....51 años.....

Teléfono / celular:

.....985967896.....

Email:

yymorillo@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración.....

Grado académico: Maestría

Doctorado:

Especialidad:

.....Gestión Pública.....

Institución que labora:

Asesora académica independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C.,
PATAZ, 2024.

Autor(es):

PÉREZ SOLÍS YIM JAYNER

Programa académico:

ADMINISTRACION


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
GLADHC 01359

Firma del Experto



Huella digital del experto



CARTA DE PRESENTACION:

Magister:

Yuly Yolanda Morillo Campos _____

Presente:

Tema: PROCESO DE VALIDACION A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTO

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer su conocimiento que yo: Cortez Paulini Damaris Nicole, estudiante / egresado del académico, de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: **INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIRIOS CONTRATISTAS MINEROS S.A.C., DISTRITO DE**

PATAZ, 2024 y envié a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Cuestionario aplicado (preguntas de la encuesta)

Expresándole mi consideración. Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:

FIRMA DEL ESTUDIANTE:

Pérez Solís Yim Jayner

FORMATO DE FICHA DE VALIDACION:

+

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL		REVELANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACION
N	DIMENSION 1: Autoconocimiento emocional	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	
1	¿En general, identificas las emociones en los demás basándote en sus expresiones faciales y lenguaje corporal?	✓		✓		✓		
2	¿Puedes identificar con facilidad las situaciones que desencadenan tus emociones?	✓		✓		✓		
3	¿Las experiencias emocionales que he vivido en el último año han influido significativamente en mi bienestar general?	✓		✓		✓		
4	En general, acepto mis emociones tal como son, sin juzgarlas ni intentar cambiarlas.	✓		✓		✓		
5	¿Cuándo me enfrento a dificultades o fracasos, tiendo a ser comprensivo y amable conmigo mismo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Empatía								
6	¿En una conversación reciente, ¿sentiste que la otra persona realmente escuchaba y entendía lo que decías?	✓		✓		✓		
7	¿Cuán fuertemente sientes que puedes compartir tus pensamientos y sentimientos sinceramente con las personas en tu vida?''	✓		✓		✓		


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
>GLAD-N-01358

8	¿Sientes que recibes apoyo de tus compañeros en el trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿En general, me siento satisfecho/a con mi bienestar emocional en las relaciones interpersonales?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo enfrento situaciones estresantes, me siento capaz de manejar y controlar mis emociones?	✓		✓		✓		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSION 1: Eficiencia en el trabajo								
11	¿Cuán satisfecho estás con la eficiencia operativa de nuestra empresa?	✓		✓		✓		
12	¿Cuán de acuerdo estás con la tasa de rendimiento que has obtenido de tu desempeño en el trabajo en el último año?	✓		✓		✓		
13	¿En los últimos proyectos en los que he participado, siento que los plazos establecidos se han cumplido de manera adecuada?	✓		✓		✓		
14	¿En el último mes, he tomado la iniciativa para proponer mejoras o cambios en mi entorno laboral?	✓		✓		✓		
15	En su opinión, los costos asociados a los proyectos son adecuados en función de la eficiencia alcanzada. ¿En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación?	✓		✓		✓		


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
>GLAD-N-01358


DIMENSIÓN 2: Calidad en el trabajo							
16	La comunicación entre los miembros del equipo es clara y efectiva.	✓		✓		✓	
17	En mi lugar de trabajo, tengo acceso a las herramientas y recursos necesarios para ser productivo/a	✓		✓		✓	
18	La calidad del trabajo entregado por mi equipo es consistentemente alta	✓		✓		✓	
19	En general, considero que puedo satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera efectiva	✓		✓		✓	
20	¿En qué medida estás de acuerdo con la siguiente afirmación: 'Cumpro con los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo?'	✓		✓		✓	


Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

RECOMENDACIONES:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable Después De Modificar () No Aplicable ()

NOMBRE Y APELLIDO DE EXPERTO: Mg Yuly Yolanda Morillo Campos


Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

FIRMA DEL DR// MG

DNI: 33263862

CLAD: 01359



HUELLA DIGITAL
DEL VALIDOR

Confiabilidad de instrumento

INTELIGENCIA EMOCIONAL											
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SUMA
1	2	1	2	3	2	4	3	4	4	3	28
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
3	5	4	5	5	5	1	1	1	5	5	37
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
6	1	4	1	1	1	4	2	2	4	2	22
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
8	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
11	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	35
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
14	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
15	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	41
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46
17	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	2	3	4	4	4	2	2	2	3	30
20	3	2	3	4	4	4	4	2	2	4	32
21	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	42
22	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	34
23	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	39
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	2	4	2	4	2	2	3	4	4	31
26	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	35
27	4	3	4	1	1	2	3	3	4	4	29
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
29	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	35
30	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	32
31	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	34
32	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	38
33	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	36
34	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	37
35	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
36	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	30
37	4	4	2	1	2	4	4	3	4	2	30
38	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	37
39	4	4	3	3	1	4	5	4	3	5	36
40	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36
41	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	35
42	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	35
43	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	34

VARIANZA	0.8	0.758	0.89	1.18	1.32	0.676	0.937	0.749	0.661	0.689
SUMATORIA DE VARIANZA	8.660									
VARIANZA DE LA SUMA DE ITEMS	29.701									

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

a:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.75
k:	Numero de items del instrumento	20
\sum	Sumatoria de las variables de los items.	8.660
S	Varianza total del Instrumento	29.701

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1	confiable perfecta

DESEÑO LABORAL											
ENCUESTADOS	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35
2	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	40
3	5	4	1	5	1	1	5	5	5	5	37
4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	43
5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
6	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	34
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
9	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	39
12	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	43
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	38
15	2	5	5	4	3	5	4	4	5	5	42
16	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
17	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	42
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
20	3	3	4	3	1	3	1	2	3	3	26
21	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	46
22	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
23	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	28
26	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	27
27	3	3	4	4	3	4	2	3	4	5	35
28	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	32
29	4	3	2	1	1	3	3	2	4	4	27
30	4	4	3	3	1	2	4	4	3	3	31
31	5	3	2	3	2	3	3	4	4	5	34
32	5	4	1	2	2	3	3	3	4	4	31
33	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
34	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	33
35	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	45
36	4	4	3	3	3	4	5	4	2	1	33
37	3	3	1	2	3	3	2	4	5	4	30
38	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	29
39	4	4	1	2	2	5	5	4	3	4	34
40	3	4	1	3	2	4	4	4	4	3	32
41	5	5	1	1	2	3	4	4	5	4	34
42	3	3	1	2	3	4	4	4	4	5	33
43	4	5	4	1	1	5	3	4	3	4	34
VARIANZA	0.809	0.651	1.948	1.483	1.672	0.945	0.975	0.742	0.736	0.863	
SUMATORIA DE VARIANZA	10.824										
VARIANZA DE LA SUMA DE ITEMS	49.374										

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

a:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.82
k:	Numero de items del instrumento	20
Σ	Sumatoria de las variables del items.	10.824
S	Varianza total del Instrumento	49.374

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1	confiable perfecta

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitar su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

_____ y es dirigido por _____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que se tomara... minutos de tiempo. Su participación en la investigación es de completamente y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____. Si desea, también podrá escribir al correo. _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información) _____

DECLARACION JURADA

Yo, PEREZ SOLIS YIM JAYNER, identificado (a) con DNI; 47160248, con domicilio real: HH. CAMINO REAL MZ. M LT. 1, Distrito Puente Piedra, Provincia Lima, Departamento Lima,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi consideración de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante: 4811131067 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2,

1. Que los datos conseguidos en la tesis titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CARRANZA INGENIEROS CONTRATISTAS MINEROS SAC. PATAS, 2024. Son reales, dado que la investigación no hubo manipulación, ni fabricación de resultados, por ende, son netamente verídicos.

Doy fe esta declaración corresponde a la verdad.

Lima, 17 de octubre de 2024



.....
Firma del estudiante/ bachiller

DNI: 47160248



Huella Digital