



Universidad
Señor de Sipán

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

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS,
CHICLAYO – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Agreda Fernandez, Erika Licet
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2050-5837>**

**Bach. Fernandez Cumbia, Jeancarlos Darwin
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2249-4609>**

Asesora:

**Dra. Calánchez Urribarri, África Del Valle
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>**

**Línea de investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2023**

TESIS
INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO –
2022

Asesor (a):

Dra. Calánchez Urribarri, África Del Valle

Presidente (a):

Dr. Mego Nuñez Onésimo

Secretario (a):

Dr. Garcia Yovera Abraham José

Vocal (a):

Mg. Mory Guarnizo Sandra


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE
25 HORAS, CHICLAYO – 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<p>AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET</p>	<p>DNI: 73248287</p>	
<p>FERNANDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN</p>	<p>DNI: 76913510</p>	

Pimentel, 10 de febrero de 2023

Dedicatoria

En primer lugar, esta tesis está dedicada a Dios por la vida y permitimos culminar satisfactoriamente nuestros estudios universitarios.

A nuestros padres por el apoyo incondicional en la etapa universitaria, sus valores y consejos.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirnos llegar hasta aquí.

A nuestros padres por su apoyo incondicional que nos brindaron en este largo camino.

Y a mis docentes de la Universidad Señor de Sipán por transmitirnos sus conocimientos y ayudarnos a desarrollarse profesionalmente.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como problema general ¿De qué manera la inteligencia emocional como estrategia puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas?, en ese sentido se estableció como por objetivo Proponer la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo. Fue una investigación descriptiva no experimental transversal propositiva. La muestra seleccionada fue de 30 colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo. Se utilizaron dos cuestionarios uno para medir la inteligencia emocional y otro para medir el desempeño laboral, ambos instrumentos fueron validados por tres expertos y se determinó su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.965 y 0.93. Los resultados indicaron que el 60% de los empleados percibió la inteligencia emocional en nivel medio, y el 63.3% manifestaron percibir el desempeño laboral de los empleados en nivel bajo. Se plantearon tres estrategias de inteligencia emocional: taller de atención emocional, taller de claridad emocional y taller de reparación emocional.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, restaurante

ABSTRACT

The present investigation had as a general problem: How emotional intelligence as a strategy can improve the work performance of the employees of the Restaurant 25 Horas? In this sense, the objective was established to propose emotional intelligence as a strategy to improve the work performance of the collaborators of the 25 Hours Restaurant, Chiclayo. It was a descriptive non-experimental cross-sectional research. The selected sample was made up of 30 employees of the 25 Horas Restaurant, Chiclayo. Two questionnaires were used, one to measure emotional intelligence and the other to measure job performance, both instruments were validated by three experts and their reliability was determined through Cronbach's Alpha of 0.965 and 0.93. The results indicated that 60% of the employees perceived emotional intelligence at a medium level, and 63.3% stated that they perceived the job performance of employees at a low level. Three emotional intelligence strategies were proposed: emotional attention workshop, emotional clarity workshop and emotional repair workshop.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, restaurant

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes de estudio.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	26
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	26
2.2. Población y muestra.....	27
2.3. Variables y Operacionalización	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	32
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	33
2.6. Criterios éticos	33
2.7. Criterios de Rigor Científico	33
III. RESULTADOS.....	35
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	35
3.2. Discusión de resultados	46
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
4.1. Conclusiones.....	53
4.2. Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	30
Tabla 2 Validación del instrumento por juicio de expertos	32
Tabla 3 Fiabilidad de la variable inteligencia emocional.....	32
Tabla 4 Fiabilidad de la variable desempeño laboral	32
Tabla 5 Dimensiones inteligencia emocional.....	35
Tabla 6 Inteligencia emocional	36
Tabla 7 Dimensiones desempeño laboral	37
Tabla 8 Desempeño laboral	38
Tabla 9 Plan de acción de estrategias de inteligencia emocional	41
Tabla 10 Financiamiento del plan de acción de la propuesta.....	46
Tabla 11 Cronograma del plan de acción de la propuesta	46

Índice de Figuras

Figura 1 Esquema de investigación	26
Figura 2 Dimensiones inteligencia emocional	35
Figura 3 Inteligencia emocional.....	36
Figura 4 Dimensiones desempeño laboral	37
Figura 5 Desempeño laboral	38

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los recursos humanos son considerados un activo importante de las empresas y se espera que sean competentes y se desempeñen bien en el lugar de trabajo pues se ha convertido en un tema estratégico en las organizaciones (Jatobá et al., 2019). El desempeño del recurso humano debe ser tomado en cuenta ya que afecta el progreso y las metas de la organización (Pak et al., 2019).

En el entorno internacional, en el Reino Unido estos temas destacan primero que, la vida laboral de los colaboradores está “más allá” de la tradición del Reino Unido; los empleadores muestran una actitud dominante; sin embargo, los empleados continúan trabajando debido a la falta de competencias a pesar de la falta de motivación que poseen. En segundo lugar, los empleados se perciben y se presentan satisfechos; sin embargo, esta satisfacción no se refleja en el desempeño comercial de los restaurantes de Bangladesh. Por lo tanto, los empleados expresan satisfacción con su situación actual sobre la base de que es lo mejor que pueden esperar, dadas sus habilidades y competencias específicas, y la necesidad de cierta seguridad en el entorno del Reino Unido (Razzak et al., 2022).

Por otro lado, en Indonesia, la pandemia de Covid19 comenzó a ingresar a Indonesia a principios de marzo de 2020, esta pandemia golpeó a Indonesia rápidamente, paralizó todas las actividades en varios sectores. La ocupación cayó al 30% en hoteles y restaurantes (Nugraheni & Triatmanto, 2022). Los empleados realizaban turnos de trabajo que resultan en recibos de salario no completos, reducciones de salario, salarios atrasados o terminación temporal del empleo. El Covid-19 hace que los empleados sientan precariedad laboral debido a los cambios en el ambiente organizacional (Karatepe et al., 2020). Los cambios organizacionales como despidos, reducciones y fusiones, así como las amenazas que desencadenan estrés son factores de inseguridad laboral para los empleados. Carnevale & Hatak (2020) afirmaron que el mayor desafío que enfrentan los empleados es cambiar los procesos de trabajo a través del proceso de digitalización para la seguridad del desempeño de los empleados.

Por otro lado, en Corea, Oha y Linda (2022) indicaron que se sabe que la industria de los restaurantes tiene un ambiente de trabajo notorio con pagos

inadecuados, horas de trabajo impredecibles, reconocimiento bajo y un horario intensamente ocupado. Además, los empleados de los restaurantes están expuestos a un trabajo emocional, ya que deben desempeñarse de manera constante para garantizar un servicio al cliente satisfactorio. Un entorno de trabajo tan exigente requiere que los empleados aprovechen los recursos personales, sociales y organizativos para rendir al máximo y alcanzar sus objetivos profesionales. Los hallazgos sugieren que los gerentes de recursos humanos, supervisores y empleados de la industria de restaurantes, en primer lugar, deben considerar la inteligencia emocional (IE) de los solicitantes al contratar nuevos empleados. En segundo lugar, la gerencia debe esforzarse por crear un ambiente de trabajo armonioso donde los empleados estén motivados para participar activamente en la prestación de servicios satisfactorios al cliente. En tercer lugar, los gerentes deben enfocarse en contratar servidores con una actitud orientada al cliente alto, además de tener un IE más alto. Cuarto, la gerencia debe adoptar intervenciones a través de sesiones de capacitación para mejorar aún más la IE y la actitud orientada al cliente de los empleados.

El ámbito empresarial en constante cambio implica una intensa competencia, lo que obliga a las empresas a implementar diferentes estrategias para sobrevivir. Una de estas estrategias implica la participación activa del personal para lograr un desempeño óptimo (Varma, 2017). Con un óptimo desempeño de los empleados, todos los trabajos se completarán con éxito y a tiempo. Los gerentes deben poder brindar todo el apoyo para un buen desempeño, incluso cuando se toman decisiones (Ufua et al., 2020).

En la literatura actual, se destaca que ha habido varios estudios sobre la IE en varios aspectos. Todos estos estudios destacaron especialmente en el desempeño y su relación con la IE de los empleados (Sembiring et al., 2020), el comportamiento en el lugar de trabajo de los empleados bancarios en el contexto indio (Makkar & Basu, 2017), el rendimiento académico en nivel superior en Kuwait (Halimi et al., 2020), cumplimiento laboral en la industria hotelera (Jung & Yoon, 2016) y sobre el desempeño laboral en la industria manufacturera en Sudáfrica (Mukwakungu et al., 2018).

El Restaurante 25 Horas es un restaurante chiclayano con 16 años en el mercado norteño. En Chiclayo tiene una sucursal que brinda el servicio de venta de

comida criolla y selvática con 35 colaboradores. A medida que la organización continúa creciendo, es importante trabajar la I.E. con sus asociados para mejorar su desempeño. Para el Restaurante 25 Horas es importante realizar sus actividades a través de métricas de alta calidad, por lo que el desempeño del personal es muy importante debido a la reciente baja satisfacción del cliente en el servicio prestado, han surgido discrepancias entre los colaboradores, con los clientes y con la parte directiva, lo que hace necesario evaluar la IE y su influencia en el desempeño laboral en dicha institución.

1.2. Antecedentes de estudio

En Jordania, los investigadores Alheet y Hamdan (2021) elaboran un estudio con el fin de examinar el vínculo entre la IE y el desempeño laboral en la industria minorista jordana. Utilizando los datos de 120 empleados de diferente edad, género y experiencia laboral, el estudio encuentra un vínculo de la IE y el desempeño del personal. También se observa que la IE difiere con respecto a la experiencia de los empleados, pero no con el género o la edad. El estudio recomienda a las organizaciones jordanas que introduzcan programas de desarrollo de IE para el personal existente para mejorar su desempeño en el trabajo.

Por otro lado, Miao et al. (2021) indicaron que los trabajadores de la hospitalidad son trabajadores emocionales porque deben mostrar las emociones apropiadas a sus clientes para brindar un servicio sobresaliente. La IE ayuda a los empleados a regular sus emociones y mostrar las emociones apropiadas y, por lo tanto, debería ayudar a los trabajadores de la hospitalidad a brindar un servicio sobresaliente. Sin embargo, la fuerza del vínculo de la IE y el desempeño del personal en cuanto a su hospitalidad varió sustancialmente entre los estudios. En consecuencia, el propósito de su estudio fue aclarar los hallazgos mixtos y examinar si la IE puede incrementar el desempeño del personal en la hospitalidad. El metaanálisis indicó una relación positiva en ambas variables ($\rho^{\wedge} = 0,54$).

Asimismo, Pekaar et al. (2017) estudió el vínculo entre la IE y el desempeño del personal centrándose en la interacción entre la IE centrada en uno mismo y en los demás. Se realizaron dos estudios diarios entre abogados de divorcio y vendedores. Adoptaron una perspectiva de dos niveles que incluía diferencias en IE (IE a nivel de persona) y fluctuaciones dentro de la persona en el uso de IE (IE

promulgada). Se planteó la hipótesis de que centrarse en las emociones de los demás predice el desempeño laboral en los trabajos sociales. Los análisis multinivel mostraron que la evaluación de las emociones de los demás contribuyó más al desempeño laboral (Estudios 1 y 2) y objetivo (Estudio 2) que otras dimensiones de la IE. Este vínculo fue más evidente en la IE a nivel de persona en el Estudio 1 y en la IE promulgada en el Estudio 2. Además, las dimensiones de la IE interactuaron con respecto al desempeño laboral, de modo que evaluar las emociones de una persona fue más efectivo que evaluar las emociones de dos personas (la otra y uno mismo), y evaluar las emociones de los demás era más efectivo cuando también se usaban o regulaban las propias emociones.

Por otro lado, Oha y Linda (2022) sobre la base del modelo de recursos y demanda de trabajo, su estudio sintetiza la literatura existente al examinar el impacto de la IE en el comportamiento orientado al cliente de los empleados de restaurantes; y cómo esta relación está mediada por el compromiso laboral hacia el lugar de trabajo. Es más, También se investiga el impacto moderador de la actitud orientada al cliente en la relación indirecta entre la IE, el comportamiento orientado al cliente y el compromiso laboral. Se recopilaron datos de 267 empleados de restaurantes de servicio completo no gerenciales en los Estados Unidos que trabajan a tiempo completo (al menos cuarenta horas o más por semana). Los resultados demostraron que la IE se asocia positivamente con el comportamiento orientado al cliente. El engagement en el trabajo medió el vínculo de la IE y el comportamiento orientado al cliente. Esta relación mediada se modera aún más por la actitud orientada al cliente.

Asimismo, Hadi (2022) analizó el efecto de los recursos humanos basados en el conocimiento (KB) en el desempeño de los empleados (PE), el efecto del compromiso organizacional (OC) en el PE, el efecto de la KB en la Inteligencia Emocional (IE), el OC en la IE. Fue una investigación cuantitativa transversal. Los resultados mostraron que tanto OC como IE tuvieron un efecto positivo significativo en PE, mientras que KB tuvo un efecto positivo en PE, mientras que OC y KB afectaron significativamente a IE. Para el impacto mediador de la IE, resulta que la IE fortalece la relación entre OC y PE, mientras que la IE debilita la relación entre KB y PE. A partir de este estudio se encontró que la IE es el factor más dominante que influye en el PE en comparación con los otros dos factores, esto muestra la

necesidad de aumentar la IE para los empleados de Modern Retail mediante la construcción de un sistema que incluya indicadores de IE en el proceso de contratación, aprendizaje y desarrollo.

En cuanto a los antecedentes en el entorno nacional, Díaz y Chávarry (2022) elaboraron un estudio que tuvo por objetivo recoger información de investigaciones desarrolladas mediante el índice de IE, es una herramienta poderosa para mejorar el desempeño de los gerentes dentro de una organización. Se buscó en las bases de datos ScienceDirect y Scopus, seleccionando 18 artículos originales publicados con antigüedad de seis años. Mostrando resultados donde la IE se aplica como una herramienta estratégica para tener mayor rendimiento en el desempeño de los colaboradores en los puestos que ocupan. Además, diversos estudios han demostrado un vínculo positivo de la IE y el desempeño del personal. Por último, la IE es un factor importante en el entorno laboral, no solo para motivar a los empleados, sino también para mejorar el clima laboral y permitir que los funcionarios interactúen sanamente con los miembros de la organización.

Gálvez (2022) analizó el vínculo existente entre IE y desempeño laboral de un outsourcing. El diseño metodológico aplicó un estudio descriptivo correlacional donde fueron 120 los informantes que sus edades estaban entre los 20 y 53 años ($M=36.49$; $DE=8.09$). Los cuestionarios validados por Saldaña (2020) se utilizaron para recolectar los datos. Dentro de los hallazgos se evidenció estadísticamente que la IE tiene relación positiva y moderada ($r=.34$; $p<.01$) con el desempeño del personal. La habilidad de motivación tiene un mayor efecto (moderado) sobre el desempeño ($r=.35$; $p<.01$), en comparación con las habilidades de autoconocimiento, habilidades sociales, empatía y autorregulación.

Asimismo, Alvarez y Mendoza (2021) estudiaron el vínculo entre la IE y el desempeño del personal de un call center en Lima. El diseño metodológico que se desarrollo fue descriptivo correlacional en el cual 153 empleados participaron en la toma de datos. Con una prueba piloto y verificar el nivel de confianza obteniendo una confiabilidad de 0.847. Dentro de los hallazgos de este estudio resalta un vínculo positivo y fuerte ($Rho 0.935$ y p -valor 0.000) entre la IE y desempeño laboral en los empleados del call center.

Bartra et al. (2022) estudiaron el vínculo de la IE en el desempeño de los empleados de una corporación de tecnología en Lima. Es estudio fue cuantitativo

y se suministraron 300 encuestas. Los hallazgos indicaron que el manejo de la IE tiene una influencia en el desempeño (0.78). El desempeño laboral y la IE alcanzaron un nivel alto (58 % y 63.3 %). La atención emocional influencia a nivel medio en el desempeño. La claridad emocional tiene una alta influencia en el desempeño, en ese sentido los empleados pueden comprender y conocer sus emociones y las de otros integrándolas en su comportamiento. La regulación emocional impacta directamente con un nivel medio en el desempeño, es decir, si regulan sus emociones, mejoran su desempeño y resuelven conflictos interpersonales.

Asimismo, Trujillo y Calsina (2022) exploró el vínculo de la IE y desempeño del personal de la Municipalidad Distrital de Ajoyani. De tipo correlacional con 60 participantes que respondieron cuestionarios estructurados. Al analizar los datos, se comprobó que la IE y desempeño se correlacionaron en forma positiva y altamente significativa ($Rho=0.713$, $p=0.000$).

De la misma manera dentro de los antecedentes a nivel local, Oliva y Ynga (2020) plantearon un estudio que tuvo como fin principal proponer estrategias de IE con el propósito de impulsar el desempeño del personal de Mibanco Ferreñafe. El diseño metodológico tuvo un enfoque cuantitativo de carácter proyectivo, en el que 36 informantes participaron en la toma de datos. Los instrumentos diseñados por los autores fueron validados por juicios de expertos con una confiabilidad de 0.819. Dentro de los hallazgos resalta la IE en nivel medio (50%), el desempeño laboral en nivel medio (44%). El estudio concluye con una propuesta para fortalecer el desempeño del personal de dicha institución.

En ese mismo contexto, Pajares (2018) planteó como propósito general establecer estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de Ripley S.A., en ese sentido hizo uso de una metodología descriptiva aplicada, en la que 32 empleados de dicha institución participaron como informantes a través de cuestionarios validados por expertos, a quienes se les suministró el test de ICE de BarOn de 133 ítems. Los principales hallazgos dan cuenta de un nivel medio de IE (71%), nivel regular del desempeño laboral (87.6%), asimismo estadísticamente se encontró un vínculo positivo bajo entre las variables en la muestra analizada. El investigador sugiere implementar una serie de estrategias de IE al final del estudio.

Por otro lado, Dávila y Inga (2018) plantearon elaborar una propuesta de estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de MiBanco Balta. La metodología escogida da cuenta de un estudio descriptivo con propuesta, la misma que tuvo 35 empleados como informantes los que a través de un cuestionario brindaron la información a ser procesada estadísticamente para los resultados respectivos. Los hallazgos después del procesamiento estadístico determinaron que el 49% a veces cumple sus actividades en el tiempo establecido y el 40% indicó que casi nunca el salario va acorde a las actividades que realiza. En cuanto a los causantes que impactan en el desempeño laboral se determinaron los siguientes: la eficacia, eficiencia y productividad laboral, desarrollo, el liderazgo y la identidad institucional y la formación. El investigador sugirió implementar una serie de estrategias de IE al final del estudio.

Perez y Ventura (2022) elaboraron un estudio que tuvo como propósito establecer una propuesta de IE para impulsar el desempeño laboral en la Micro red de salud de Chachapoyas, con estudio de tipo aplicado y propositivo en el que 30 trabajadores respondieron las encuestas, y se obtuvo nivel medio de la IE y del desempeño laboral. Las estrategias propuestas fueron método Mindfulness, gestión del conocimiento, motivación, sentido de pertinencia y trabajo de habilidad social en equipo.

Calderón (2022) propusieron estrategias de IE para impulsar el desempeño laboral en Scotiabank Chiclayo, con estudio de tipo aplicado y propositivo en el que 25 promotores de servicios respondieron las encuestas, y la propuesta estuvo orientada hacia el método Mindfulness. Luego de aplicada la propuesta el desempeño laboral mejoró en la muestra analizada.

Burga (2022) analizó el vínculo de la IE en el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Lambayeque, con estudio de tipo aplicado y propositivo en el que 169 trabajadores respondieron las encuestas. El autor concluye con la afirmación de la existencia de vinculo de la IE en el desempeño laboral en la muestra analizada

1.3 Teorías relacionadas al tema

La teoría relacionada con el tema, hay una definición de *estrategia* en los negocios propuesta por Traziján (2018) afirmando que la estrategia es un plan que integra las metas y políticas clave de la organización y define un conjunto consistente de acciones a tomar.

En cuanto a la conceptualización de *inteligencia emocional*, Duque et al. (2017) indicó que la IE es un esfuerzo humano por identificar emociones propias y de terceros y gestionarlas de forma adecuada beneficiando al entorno. Alheet y Hamdan (2021) indicaron que la IE es la facultad de comprender y reconocer las emociones en sí mismo y del resto de personas. En el lugar de trabajo, ayuda a preservar un ambiente de trabajo saludable a través de una mejor colaboración entre los trabajadores. Para Goleman (2016) la IE es la capacidad de las personas para comprender sus emociones personales y de los demás y es fundamental para desarrollar habilidades como la motivación, empatía, autoconocimiento, capacidad de construir buenas relaciones y la autorregulación.

Asimismo, Goleman (2016) conceptualizó a las *estrategias de inteligencia emocional* como aquellas que permite al individuo escoger un camino de acción para aplicar y aprender habilidades prácticas en una compañía, aplicar la autoconciencia y manejar las emociones a través del autoaprendizaje, la autorregulación y el compromiso, reconociendo y comprendiendo las necesidades de los demás, y provocando reacciones deseables a partir de los demás.

Un aspecto clave de la IE es la habilidad de leer y tener comprensión de las emociones y sentimientos, por lo que la IE puede ayudar a los trabajadores a percibir las emociones de los clientes. La investigación ha demostrado que la IE es una construcción popular (Ashkanasy et al., 2017) y predice una serie de resultados importantes en el lugar de trabajo, como las actitudes laborales de los trabajadores, la tarea de los trabajadores y desempeño contextual, liderazgo, salud y bienestar (Miao et al., 2018).

La definición de IE es un tema de debate, sin embargo, seguimos la literatura principal en este campo y conceptualizamos la IE como el conocimiento sobre los procesos emocionales y la tendencia o capacidad de utilizar este conocimiento para regular el comportamiento emocional y social (Petrides, 2011).

En el Modelo de Cuatro Ramas de Mayer y Salovey (1997), la IE se define en “la capacidad de (1) razonar y comprender la emoción, (2) asimilar la emoción en el pensamiento, (3) percibir y expresar la emoción, y (4) regular la emoción en uno mismo y en los demás” (Mayer et al., 2000, p. 396). Estas dimensiones se pueden estructurar jerárquicamente y la regulación emocional de la dimensión de orden más alto parece desempeñar un papel vital en el entorno laboral (Joseph & Newman, 2010).

En lugar de centrarse en qué tipo de dimensión de la IE predice el desempeño laboral, específicamente, durante las interacciones sociales, las dimensiones de la IE pueden estar dirigidas a uno mismo o a los demás (Salovey & Mayer, 1990). Es probable que las dimensiones de la IE centradas en los demás aporten más en el desempeño laboral, que la contribución de las dimensiones de la IE que se centran en sí mismo teniendo en cuenta los trabajos de las otras personas que conforman “el núcleo” del trabajo.

Por ejemplo, una tarea importante para los vendedores es convencer a otras personas. Como otro ejemplo, para los consejeros, una tarea importante es reaccionar ante otras personas. Un fuerte enfoque en las propias emociones en tales trabajos puede incluso ser contraproducente si distrae la atención y demanda recursos que no pueden usarse para enfocarse en las emociones de los demás. Por lo tanto, es importante explorar los posibles efectos diferenciales de las dimensiones de la IE centradas en sí mismos y en el resto, mientras que el uso exclusivo de las puntuaciones generales de la IE puede enmascarar dichos efectos.

Los esfuerzos anteriores para definir y medir la IE han dado lugar a tres corrientes de investigación. Estas corrientes consideran la IE como un rasgo o como un conjunto de habilidades (Zeidner et al., 2008). Las corrientes son (a) IE de capacidad basada en las cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997), (b) IE de capacidad autoinformada basada en el modelo de cuatro ramas, y (c) IE de rasgo autoinformada que va más allá del Modelo de cuatro ramas (Ashkanasy & Daus, 2005). Estas corrientes reflejan un debate en curso sobre la naturaleza de la IE y su superposición con las habilidades cognitivas y/o los rasgos de personalidad. Específicamente, la IE de rasgo tiende principalmente a compartir la variación con la personalidad, mientras que la IE de habilidad covaría principalmente con las habilidades cognitivas.

La distinción en las dimensiones de la IE en términos de estar centrado en sí mismo o en los demás es importante. Por ejemplo, cuando un vendedor se enfrenta a un cliente enojado, puede centrarse en las emociones del cliente (p. ej., calmarlo), pero también puede centrarse en su propia reacción emocional (p. ej., mantener la calma). Esta distinción se incorpora en la conceptualización de la IE por Davies et al. (1998) en la que consideraron la evaluación de la emoción como un compuesto de percepción de la emoción y comprensión de la emoción dividida en un componente de evaluación de la emoción propia y un componente de evaluación de la emoción de los demás. La Escala de IE de Wong y Law (WLEIS), distinguió empíricamente estos componentes, lo que indica que las personas pueden diferir en las dimensiones de la IE que se encuentre centradas en uno mismo o en los demás (Wong y Law, 2002).

Por lo tanto, dichas dimensiones, pueden contribuir al desempeño laboral, particularmente cuando involucra a otras personas. Sin embargo, es posible que esas dimensiones no contribuyan necesariamente al desempeño laboral en la misma medida. Por ejemplo, si uno quiere lograr un objetivo social específico, como mediar en un conflicto o vender un producto, entonces dichas dimensiones pueden ser particularmente útil porque le influye en su comportamiento o estado de ánimo. Por el contrario, al tratar con los demás, puede tener menos eficacia para influir en los demás e incluso puede volverse contraproducente cuando se dirige demasiada atención a uno mismo.

Como la mayoría de los instrumentos de IE más conocidos no distinguen explícitamente entre la IE centrada en uno y en los demás. En la prueba de IE de Mayer-Salovey-Caruso, las puntuaciones de las subtareas que se centran en las emociones de los demás (la tarea de las caras y la tarea de relación emocional) se combinan con las puntuaciones de las subtareas que se centran en las emociones de uno mismo en una puntuación general. (Mayer et al., 2003).

De manera similar, en el Cuestionario de Rasgo de IE, las facetas que se enfocan en las emociones de los demás (p. ej., la faceta de conciencia social y la faceta de empatía) se combinan con facetas que se enfocan en las emociones propias en una puntuación general (Petrides, 2009). Sin embargo, los estudios que examinan el vínculo entre la IE y el desempeño laboral con el WLEIS respaldan la

idea de que las dimensiones de la IE centradas principalmente en otros son relevantes.

En este estudio se tomará la conceptualización de I.E. teniendo en cuenta el modelo de Salovey y Mayer (1990) que la definieron como “la capacidad de monitorear las emociones y los sentimientos de uno mismo y del resto de personas, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para orientar la acción y los pensamientos propios” (p. 189). Se considera una inteligencia genuina porque permite que las personas usen las emociones de manera adaptativa para que puedan resolver problemas y adaptarse de manera efectiva al entorno (Salovey y Mayer, 1997 citado en Rodríguez-Espartal, 2012). Por lo tanto, las emociones son la parte primordial del trabajo, y se entiende que regula los factores definitivos y el comportamiento humano confirmado en el ámbito intra e interpersonal (López & Rodríguez, 2015).

En el modelo de Mayer y Salovey (1995), la I.E. evalúa tres *dimensiones*: (1) *atención emocional*: incluye la capacidad para identificar y *percibir* las emociones, con la capacidad de valorar y expresar de forma correcta los sentimientos propios ante nuevas necesidades. Para una persona se define como la capacidad de atender a los sentimientos de manera adecuada.

(2) *Claridad emocional*: es la capacidad de analizar diferentes emociones y *comprender* sus relaciones y diferencias, así también comprender estados emocionales complejos. Para un individuo es la capacidad de entender bien sus estados emocionales.

(3) *Reparación emocional*: corresponde a la capacidad de regular la emoción para lo cual necesitamos apertura para experimentar las diferentes emociones, bajo la consigna que ninguna emoción es mejor que cualquier otra emoción. En ese sentido, la regulación emocional es importante para la interacción en la sociedad porque nos permite recopilar información que puede usarse para interactuar adecuadamente en un contexto particular.

Spanish Modified Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), esta herramienta de evaluación, denominada TMMS-24, fue desarrollada por Mayer y Salovey (1995). Esta es una versión reducida del TMMS-48 creada por Salovey et al. (1995) y aplicada al español por Fernández et al. (1998). Luego se seleccionó los ítems de alta consistencia interna de un total de 48 ítems de la escala original y creándose

una de 24 ítems llamada TMMS-24 (Fernández et al., 2004). La original es una escala rasgo que se encarga de evaluar el metaconocimiento de las emociones en cuanto a su estado a través 48 ítems, donde se pone en énfasis la habilidad, conciencia y capacidad de las emociones para ser reguladas.

El TMMS-24 evalúa la Inteligencia Emocional Percibida (IEP), donde las habilidades emocionales de las personas son un aspecto metacognitivo. Presenta 24 ítems conformado por dimensiones de tipo interpersonal: atención emocional, reparación emocional y claridad emocional. En esta versión esta escala mostró tener elevados índices de fiabilidad. La versión que se utilizará es una versión en español de la escala propuesta por Fernández et al., (2004), que también se utiliza en estudios similares en un contexto nacional (Ramírez, 2021).

El *desempeño laboral*, ha tenido mayor consideración por parte de los investigadores del comportamiento organizacional, probablemente por la estrecha relación de la productividad organizacional con el desempeño del personal (Gabini, 2018). Robbins y Coulter (2010) confirmaron que del desempeño laboral se puede concluir sobre el éxito que tiene una organización, un proceso o un individuo para lograr sus objetivos. Choi et al. (2018) lo conceptualizó como el comportamiento de un empleado en la búsqueda de una meta.

En la actualidad se le define como comportamiento alineados a los objetivos de la organización y bajo control individual, que atribuyen resultados a la empresa (Gabini y Salessi, 2016). Por supuesto, Motowidlo (2003) sostiene que el desempeño laboral es la contribución de cada empleado a la eficacia de su empresa en función de su comportamiento durante un período de tiempo.

En general, el desempeño se refiere a la ejecución de las tareas asignadas a la persona. Lo que hace un empleado en el trabajo, o cómo lleva a cabo la tarea, se llama desempeño. Por lo tanto, el desempeño (el proceso de operación) es una colección de comportamientos individuales en relación con el trabajo dado. Además, el desempeño laboral de los empleados en una organización refleja sus conocimientos, habilidades, comportamiento y valores éticos. Es la capacidad de los empleados para cumplir con las expectativas de la organización (Darvishmotevali y Ali, 2020).

Sin embargo, existen varios puntos de vista involucrados en la explicación del concepto de desempeño laboral, y se acepta ampliamente que el desempeño

laboral es una construcción multidimensional (Campbell et al., 1993). Campbell et al. (1993) afirmó que el rendimiento debe explicarse desde dos perspectivas: conductual y de resultado. Desde el punto de vista del comportamiento, el desempeño laboral se refiere a lo que hacen los empleados o cómo se comportan cuando están en el trabajo. Desde la perspectiva de los resultados, el desempeño se refiere a los resultados del comportamiento de los empleados. En otras palabras, el desempeño puede definirse como una evaluación de los resultados. De hecho, los aspectos conductuales y de resultados del desempeño están vinculados entre sí.

Además, el desempeño puede dividirse en dimensiones de efectividad y productividad (Pritchard, 1992). Hay una diferencia significativa entre la productividad y la eficacia. Mientras que la efectividad se refiere al grado en que algo logra producir un resultado deseado, la productividad se explica como la efectividad del esfuerzo productivo, especialmente en la industria, medida en términos de la tasa de producción por unidad de insumo. El objetivo de las organizaciones es adoptar un enfoque de mejores prácticas y crear un lugar seguro para guiar a los empleados hacia un mejor desempeño organizacional, niveles más altos de calidad del servicio y, en última instancia, aumentos en la productividad y la rentabilidad.

En cuanto a las teorías del desempeño laboral se tiene la Teoría de la equidad, en la cual el desempeño laboral se relaciona con el trato que el empleado recibe, por lo tanto, el aprecio se ve reflejado en lealtad y mayor eficacia en sus labores (Klingner & Nabaldian, 2002). *Teoría de las expectativas*, se centra en la satisfacción del personal, lo que lleva a un desempeño óptimo, a través de tres factores: (a) la importancia que el empleado otorga a sanciones o recompensas, (b) la evaluación del empleado sobre su satisfacción en el trabajo, y (c) el propósito de realizar un trabajo a nivel esperado (Vroom, 1964). *Teoría de la finalidad o de las metas*, la motivación afecta las intenciones del personal para realizar las tareas. Es la búsqueda consciente del empleado de una meta u objetivo al realizar una tarea, cuando se incluye un cierto nivel de esfuerzo que determina el nivel de desempeño de la tarea (Locke, 1976).

En este estudio se usó el test de desempeño laboral desarrollada por Koopmans et al., (2013), adaptado por Gabini y Salessi (2016), que toma en

consideración las siguientes dimensiones: (1) *desempeño en la tarea*, son los comportamientos que se requieren para lograr la producción de bienes (Gabini, 2018). La finalización de la tarea depende de las tareas mencionadas en la descripción del puesto y el desempeño de la tarea específica (Murphy, 1989). Los estudiosos lo asocian con las destrezas, habilidades y conocimientos incluidos formalmente en la descripción del puesto, y como resultado, requieren los aspectos técnicos del trabajador para desempeñar el puesto (Motowidlo, 2003).

(2) *Desempeño en el contexto*, son las actividades que no están incluidas en el comportamiento laboral relacionado con las tareas, pero tienen un impacto en el desempeño de la organización y contribuye a conseguir la eficiencia en la organización, facilitando las actividades y tareas empresariales. El desempeño en contexto se refiere al desarrollo de los colaboradores y a las actitudes en el lugar de trabajo (Gabini, 2018).

(3) *Comportamientos contraproducentes*, es un comportamiento antisocial que afecta negativamente el funcionamiento de la organización. Asimismo, el comportamiento contraproducente es un comportamiento voluntario y discrecional que viola las normas organizacionales. El comportamiento negativo se conoce como comportamiento contraproducente y se caracteriza por que los empleados no hacen lo suficiente o dañan activamente a la organización (Gabini, 2018).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la inteligencia emocional como estrategia puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se justifica en los siguientes aspectos, tiene justificación práctica, puesto que se da un aporte a las instituciones privadas para un mejor manejo y entendimiento de la IE y el desempeño de los empleados. Proporciona un marco para promover una mejor comprensión del vínculo entre la IE de los empleados y su desempeño en los restaurantes de Perú. Además, el documento hace recomendaciones para futuras investigaciones, y servirá de aporte para otros investigadores. Tiene justificación teórica puesto que este estudio se suma a la escasa literatura sobre la IE de las personas en los negocios de restaurantes de

Chiclayo y la relación con el desempeño laboral. Este estudio descubre moderadores teóricamente importantes que contribuyen a la investigación de la IE y desempeño, y la literatura relacionada con estas variables. El presente estudio presenta una base teórica y realiza un metaanálisis para dilucidar el vínculo la IE y el desempeño del personal de un restaurante e identificar los moderadores que condicionan esta relación.

Es socialmente justificable, ya que los datos recopilados serán utilizados por empresas que brindan servicios similares a Restaurante 25 Horas para identificar y luego desarrollar recomendaciones para mejorar el desempeño y la IE de sus empleados, lo que influirá en colaboradores más efectivos lo que repercute en una sociedad mejor pues pretende cambiar el paradigma de los gerentes de los restaurantes, a fin de identificar y valorar las motivaciones de los trabajadores. Tiene justificación metodológica, ya que se utilizan métodos científicos en todo su desarrollo, y el presente estudio utilizará cuestionarios para obtener información a través de la cooperación de la población del Restaurante 25 horas. Este estudio resulta importante pues pone de manifiesto el estudio de dos variables como la IE y el desempeño laboral como variables de impacto organizacional en la productividad e indicadores de las compañías.

1.6. Hipótesis

Si se propone la inteligencia emocional como estrategia mejorará el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Proponer la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo.

Objetivos específicos

Describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

Diseñar una propuesta de estrategias de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

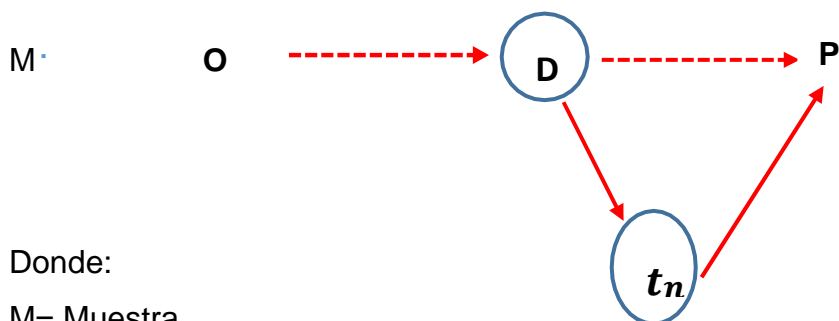
Esta investigación fue del tipo descriptiva, Hernández et al. (2018) propusieron que la investigación descriptiva describe las características de los sujetos a través de preguntas.

Este estudio también fue propositivo puesto que recogió información a través de un diagnóstico, luego se realizó un análisis y fundamentación de teorías para finalizar con una propuesta de solución (Estela, 2020; Rodríguez, 2020).

El marco metodológico de este estudio consideró un diseño no experimental – transversal, en ese sentido esta investigación fue no experimental pues no hubo manipulación intencionalmente de las variables en estudio (Hernández et al., 2018). Asimismo, fue un estudio transversal ya que se recopiló los datos en un solo momento de acuerdo con el cronograma que se planteó en este estudio (Gavilánez, 2021). El esquema a seguir en este diseño fue el que se muestra a continuación:

Figura 1

Esquema de investigación



Donde:

M= Muestra

O= Información

D= Método

tn= Análisis de teoría

P= Propuesta

2.2. Población y muestra

Población

El conjunto poblacional corresponde a un grupo de personas a quienes se les realiza el estudio (Hernández et al., 2018). Fue de 35 empleados. El criterio de inclusión consideró empleados mayores de edad, y con más de un año de antigüedad. El criterio de exclusión consideró empleados que no tienen 1 año trabajando.

Muestra

Hernández et al. (2018) indican que la muestra es un subconjunto de la población. La muestra fue de 30 empleados.

Muestreo

El muestreo selecciona a un conjunto de individuos de la población (Ramírez & Calles, 2021). En este estudio se trabajará con un muestreo por conveniencia.

Unidad de análisis

Los empleados del Restaurante 25 Horas en Chiclayo.

2.3. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Inteligencia emocional

Definición conceptual

Alheet y Hamdan (2021) indicaron que la inteligencia emocional es la capacidad de comprender y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás. En el lugar de trabajo, ayuda a preservar un ambiente de trabajo saludable a través de una mejor colaboración entre los trabajadores.

Definición operacional

La inteligencia emocional utilizará el TMMS-24 que incluye 24 ítems en un formato de respuesta tipo Likert y evaluará tres dimensiones: (a) reparación emocional, (b) atención emocional y (c) claridad emocional.

Dimensiones e indicadores

D1: Reparación emocional

Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada

D2: Atención emocional

Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuada

D3: Claridad emocional

Comprendo bien mis estados emocionales

Escala de medición: ordinal

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual

Choi et al. (2018) lo conceptualizó como el comportamiento de un empleado en la búsqueda de una meta. En la actualidad se le define como comportamientos alineados a los objetivos de la organización y bajo control individual, que atribuyen resultados a la empresa (Gabini & Salessi, 2016).

Definición operacional

El desempeño laboral será diagnosticado por las siguientes dimensiones: (a) desempeño en la tarea, (b) desempeño en el contexto y (c) comportamientos contraproducentes.

Dimensiones e indicadores

D1: Desempeño en el contexto

Iniciativa.

Tareas laborales desafiantes.

Actualización de conocimientos y habilidades laborales.

Soluciones creativas.

D2: Desempeño en la tarea

Planeamiento y organización del trabajo.

Orientación a resultados.

Priorización del trabajo.

Eficiencia laboral.

D3: Comportamientos contraproducentes

Negatividad.

Conductas que dañan a la organización.

Escala de medición: ordinal

Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Inteligencia emocional	Alheet y Hamdan (2021) indicaron que la inteligencia emocional es la capacidad de comprender y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás. En el lugar de trabajo, ayuda a preservar un ambiente de trabajo saludable a través de una mejor colaboración entre los trabajadores	La inteligencia emocional utilizará el TMMS-24 que incluye 24 ítems en un formato de respuesta tipo Likert y evaluará tres dimensiones: (a) atención emocional, (b) claridad emocional y (c) reparación emocional	Atención emocional	Soy capaz de <i>atender</i> a los sentimientos de forma adecuada	1-8	Ordinal Likert: 1. Nada de Acuerdo 2. Algo de Acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Claridad emocional	<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales	9-16	
			Reparación emocional	Soy capaz de <i>regular</i> los estados emocionales de forma adecuada	17-24	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Choi et al. (2018) lo conceptualizó como el comportamiento de un empleado en la búsqueda de una	El desempeño laboral será diagnosticado por las siguientes dimensiones: (a) desempeño en la tarea, (b) desempeño en el contexto y	Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Planeamiento y organización del trabajo. Orientación a resultados. Priorización del trabajo. 	1-7	Likert: 1. Totalmente en desacuerdo

<p>meta. En la (c) comportamientos actualidad se le contraproducentes. define como comportamientos alineados a los objetivos de la organización y bajo control individual, que atribuyen resultados a la empresa (Gabini & Salessi, 2016).</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiencia laboral. 		<p>2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>
	<p>Desempeño en el contexto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Iniciativa. ● Tareas laborales desafiantes. ● Actualización de conocimientos y habilidades laborales. ● Soluciones creativas. 	8-11	
	<p>Comportamientos contraproducentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Negatividad. ● Conductas que dañan a la Organización. 	12-16	

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

Técnica: Encuesta, Palomino et al. (2019) argumentan que es una estrategia, medio o recurso dirigido a comprender la realidad de una o más variables de investigación en un momento dado. Así mismo, el cuestionario será el instrumento para tomar datos, por medio de preguntas previamente formuladas, fueron dos cuestionarios los cuales fueron validados por expertos.

Tabla 2

Validación del instrumento por juicio de expertos

Experto N°: 1	Dr. Mego Núñez Onésimo
Experto N°: 2	Dr. Saavedra Carrasco José Gerardo
Experto N°: 3	Mg. Chuquitucto Cotrina Lisseth Katherine

La confiabilidad del cuestionario hace referencia a la consistencia que debe tener para diagnosticar las variables (Niño, 2019). Se utilizó para tal fin el Alfa de Cronbach, aplicando 10 cuestionarios piloto a colaboradores de otro restaurante con similares características.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N°
0.965	24

En el resultado se ha obtenido 0.965, esto hace referencia a que la coeficiencia de Alfa de Cronbach es Excelente.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N°
0.930	16

En el resultado se ha obtenido 0.930, esto hace referencia a que la coeficiencia de Alfa de Cronbach es Excelente. Se observa mediante las tablas

que la confiabilidad del instrumento para la variable inteligencia emocional es de 0.965 y que el nivel de confiabilidad para la variable desempeño laboral es de 0.930, por lo que se concluye que el instrumento propuesto para el análisis de ambas variables es confiable dado que se aproxima a la unidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Primero se ingresaron los datos al software IBM SPSS 27, en este caso se verifica la integridad de los datos, y luego se realiza un análisis descriptivo de los datos. Se identificó los baremos para definir niveles de variables, lo que permitió identificar las percepciones del personal. Tras el análisis estadístico de los datos, se elaboró la propuesta, teniendo en cuenta los valores obtenidos de la primera variable, de los que se deriva la estrategia a definir.

2.6. Criterios éticos

Para el presente estudio de carácter investigativo, se consideró los siguientes aspectos: principio de autonomía, protege la autenticidad y la capacidad legal de los participantes en el estudio, el que cada participante tenga la posibilidad de hacer ejercer su capacidad legal en el estudio es de suma importancia para los investigadores. Principio de beneficencia, toma en consideración los riesgos que están expuestos para definir su aceptación o no, a la investigación, en este sentido es imprescindible que los participantes tengan claro tanto los beneficios como los riesgos de participar de este estudio. Y, por último, principio de justicia, estudio será el instrumento para alcanzar la práctica equitativa, tomando en consideración que todos los participantes participan de manera justa y libre (Miranda & Villasís, 2019).

2.7. Criterios de Rigor Científico

Este estudio considerará los siguientes criterios de rigor científico:

a) Credibilidad o autenticidad: las experiencias de la vida real o situaciones reales reveladas por los informantes constituyen un valioso aporte para poder conocer directamente el desarrollo de los fenómenos de los que son conscientes. Los resultados detallados se consideran válidos porque provienen de los datos proporcionados por los encuestados.

- b) Transferibilidad o aplicabilidad: corresponde a cómo los datos obtenidos a través del cuestionario se transmiten a una situación similar, por lo que es absolutamente necesario que se recopile información de manera exhaustiva sobre las características de la investigación y los informantes.
- c) Consistencia o replicabilidad: la validación del instrumento utilizado como herramienta de recolección de datos se dejó en manos de tres expertos en la materia, quienes accedieron a permitir que el instrumento se aplicara a la muestra seleccionada y así se obtuvieran datos reales. Luego de recopilada la información, se realiza una triangulación de dicha información (datos, investigador y teoría) para que pueda ser analizada e interpretada de manera coherente.
- d) Confirmabilidad o neutralidad: para confirmar la veracidad de los resultados de este estudio será necesario contrastarlos o compararlos con los resultados de estudios que no tengan más de 5 años.
- e) Relevancia: alcanzar la meta planteada es el fin de este estudio a fin de que sirva como aporte a la comunidad científica internacional (Norena et al., 2012).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Objetivo específico 1

Describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Restaurante 25 Horas

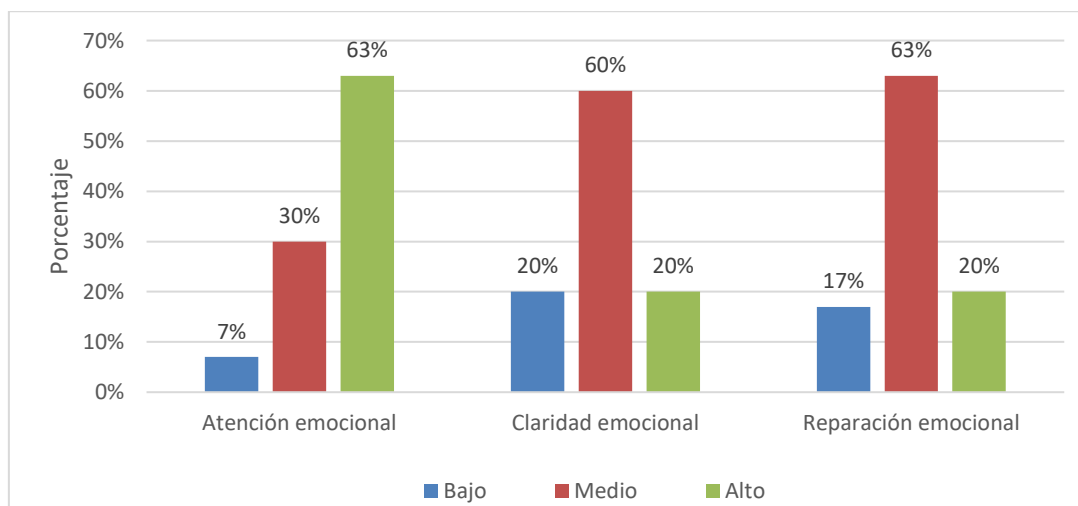
Tabla 5

Dimensiones inteligencia emocional

Nivel	Atención emocional		Claridad emocional		Reparación emocional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	7%	6	20%	5	17%
Medio	9	30%	18	60%	19	63%
Alto	19	63%	6	20%	6	20%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Figura 2

Dimensiones inteligencia emocional



El personal encuestado manifestó percibir todas las dimensiones de la I.E. como sigue: la dimensión atención emocional en nivel alto (63%), dimensión claridad emocional en nivel medio (60%) y dimensión reparación emocional en nivel medio (63%).

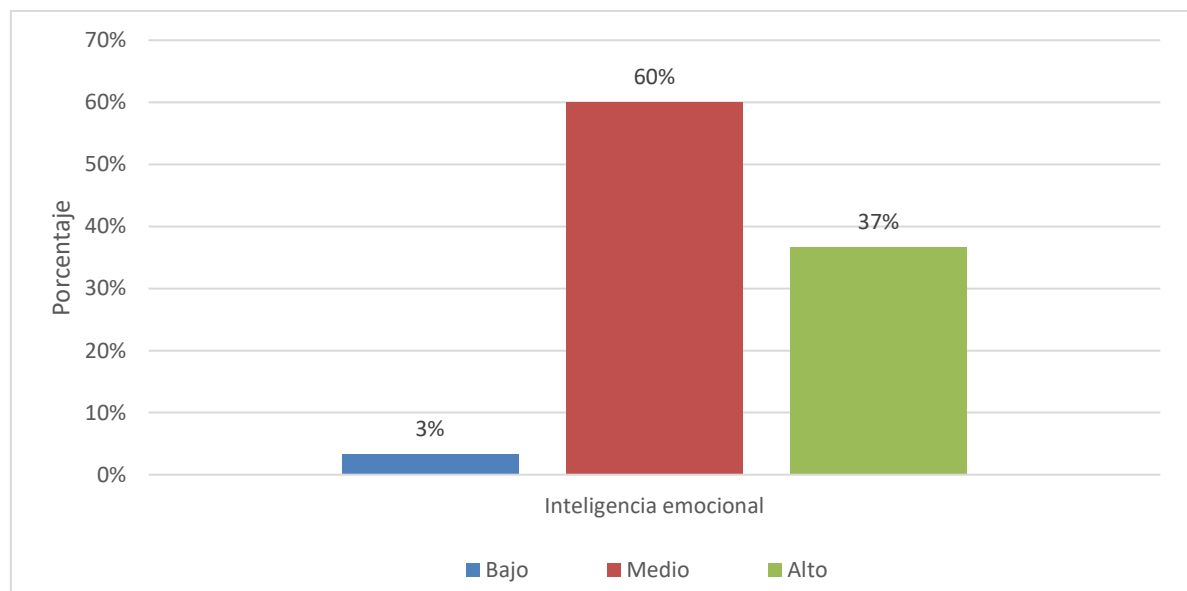
Tabla 6

Inteligencia emocional

		f	%
Válido	Bajo	1	3,3
	Medio	18	60,0
	Alto	11	36,7
	Total	30	100,0

Figura 3

Inteligencia emocional



El 3.3% manifestaron percibir la inteligencia emocional en nivel bajo, el 60% en nivel medio y el 36.7% en nivel alto.

Objetivo específico 2

Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

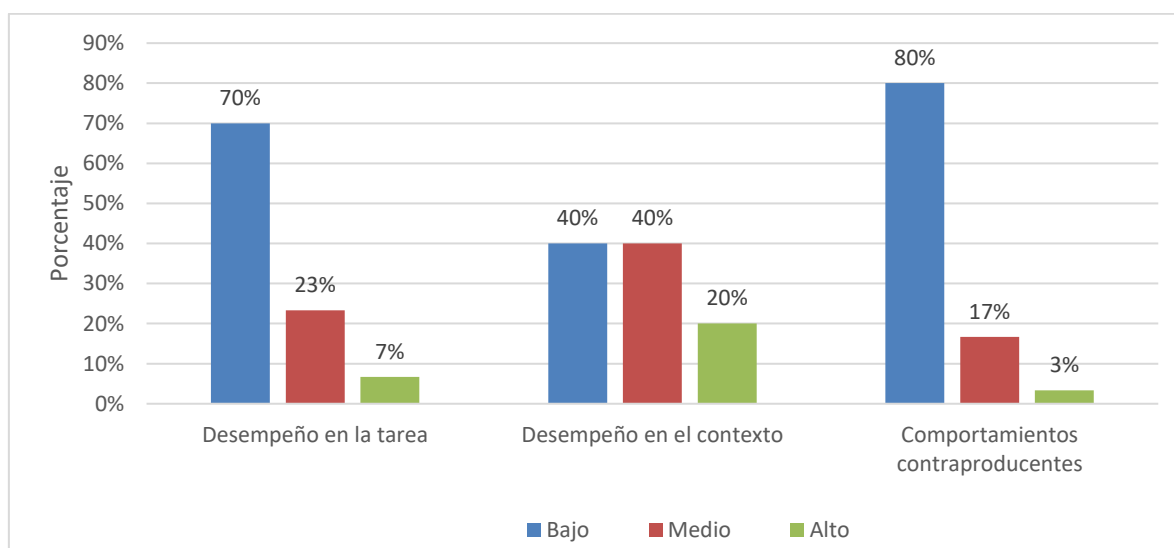
Tabla 7

Dimensiones desempeño laboral

Nivel	Desempeño en la tarea		Desempeño en el contexto		Comportamientos contraproducentes	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	21	70%	12	40%	24	80%
Medio	7	23%	12	40%	5	17%
Alto	2	7%	6	20%	1	3%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Figura 4

Dimensiones desempeño laboral



Los participantes percibieron las dimensiones del desempeño laboral como sigue: la dimensión desempeño en la tarea en nivel bajo (70%), dimensión desempeño en el contexto en nivel medio/bajo (40%) y dimensión comportamientos contraproducentes en nivel bajo (80%).

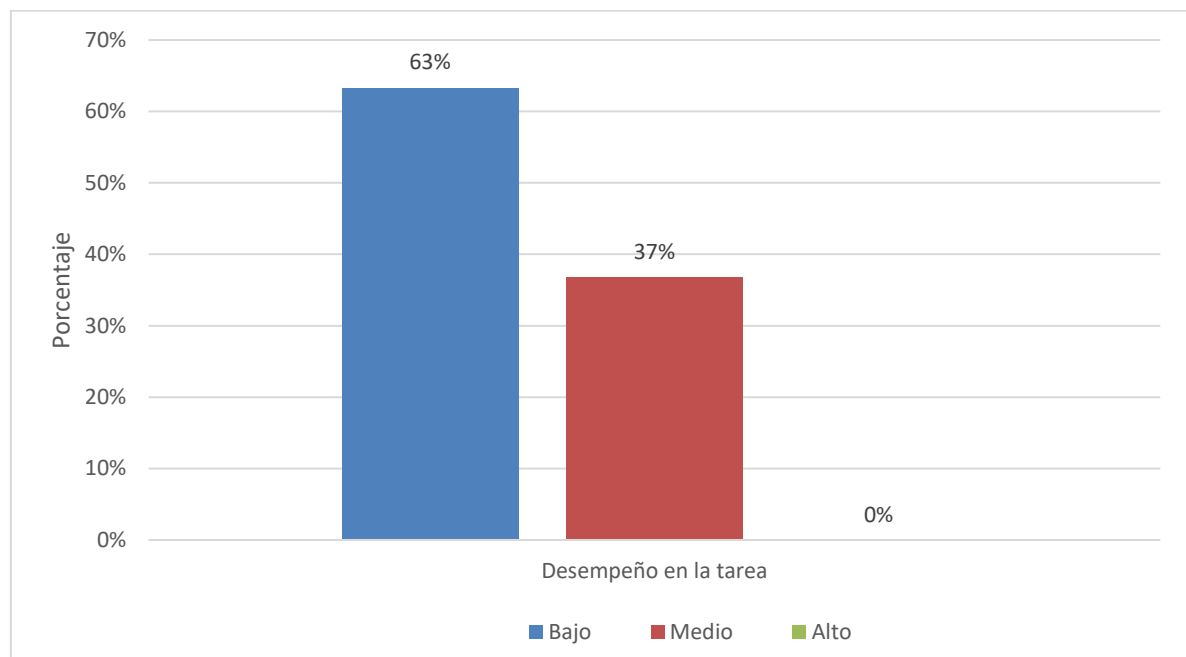
Tabla 8

Desempeño laboral

		f	%
Válido	Bajo	19	63.3
	Medio	11	36.7
	Total	30	100.0

Figura 5

Desempeño laboral



El 63.3% indicaron percibir el desempeño laboral en nivel bajo y el 36.67% en nivel medio.

Objetivo específico 3

Propuesta de estrategias de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

I. Presentación

Los recursos humanos son considerados un activo importante de las empresas y se espera que sean competentes y se desempeñen bien en el lugar de trabajo pues se ha convertido en un tema estratégico en las organizaciones (Jatobá et al., 2019). El desempeño del recurso humano debe ser tomado en cuenta ya que afecta el progreso y las metas de la organización (Pak et al., 2019).

El ámbito empresarial en constante cambio implica una intensa competencia, lo que obliga a las empresas a implementar diferentes estrategias para sobrevivir. Una de estas estrategias implica la participación activa del personal para lograr un desempeño óptimo (Varma, 2017). Con un óptimo desempeño de los empleados, todos los trabajos se completarán con éxito y a tiempo. Los gerentes deben poder brindar todo el apoyo para un buen desempeño, incluso cuando se toman decisiones (Ufua et al., 2020).

En la literatura actual, se destaca que ha habido varios estudios sobre la IE en varios aspectos. Todos estos estudios destacaron especialmente en el desempeño y su relación con la IE de los empleados (Sembiring et al., 2020), el comportamiento en el lugar de trabajo de los empleados bancarios en el contexto indio (Makkar & Basu, 2017), el rendimiento académico en nivel superior en Kuwait (Halimi et al., 2020), cumplimiento laboral en la industria hotelera (Jung & Yoon, 2016) y sobre el desempeño laboral en la industria manufacturera en Sudáfrica (Mukwakungu et al., 2018).

II. Justificación

La propuesta se justifica porque los datos recopilados ayudarán a las compañías que ofrecen similares servicios similares al restaurante 25 Horas a identificar y luego hacer recomendaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores. Además, este estudio considera el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible, ya que promueve un entorno económico propicio para el crecimiento económico y el trabajo decente.

III. Objetivos

3.1 Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

3.2 Objetivos específicos

1. Mejorar la capacidad de los empleados para identificar y percibir las emociones, con la capacidad de valorar y expresar de forma correcta los sentimientos propios ante nuevas necesidades
2. Mejorar la capacidad de analizar diferentes emociones y comprender sus relaciones y diferencias, así también comprender estados emocionales complejos.
3. Mejorar la capacidad de regular la emoción para lo cual necesitamos apertura para experimentar las diferentes emociones, bajo la consigna que ninguna emoción es mejor que cualquier otra emoción.

IV. Meta

La propuesta tiene como meta mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas con la implementación de estrategias de IE.

V. Acciones a desarrollar

Estrategia 1

Taller de atención emocional

Objetivo

Mejorar la capacidad de los empleados para identificar y percibir las emociones, con la capacidad de valorar y expresar de forma correcta los sentimientos propios ante nuevas necesidades.

Actividades a realizar

- Identificar situaciones de diversa índole que suceden al interior de la empresa y con los clientes y plantear juego de roles para definir cómo percibir y expresar de forma correcta los sentimientos.
- Elaborar un cuadro de situaciones y formas de actuar.
- Fomentar reuniones mensuales para evaluar situaciones difíciles y lecciones aprendidas en cuanto a la atención emocional.

Recursos y materiales

- Pizarras
- Plumones
- Sala de reuniones
- Proyector
- Laptop

Responsables

- Agreda Fernández Erika Licet
- Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin

Estrategia 2

Taller de claridad emocional

Objetivo

Mejorar la capacidad de analizar diferentes emociones y comprender sus relaciones y diferencias, así también comprender estados emocionales complejos.

Actividades a realizar

- Plantear estados emocionales complejos con clientes y compañeros y la forma de actuar correcta.
- Realizar juego de roles donde interactúen y practiquen la forma de actuar.

Recursos y materiales

- Pizarras
- Plumones
- Sala de reuniones
- Proyector
- Laptop

Responsables

- Agreda Fernández Erika Licet
- Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin

Estrategia 3

Taller de reparación emocional

Objetivo

Mejorar la capacidad de regular la emoción para lo cual necesitamos apertura para experimentar las diferentes emociones, bajo la consigna que ninguna emoción es mejor que cualquier otra emoción.

Actividades a realizar

- Estudiar y clasificar las emociones.
- Recopilar información que puede usarse para interactuar adecuadamente en un contexto particular.

Recursos y materiales

- Pizarras
- Plumones
- Sala de reuniones
- Proyector
- Laptop

Responsables

- Agreda Fernandez Erika Licet
- Fernandez Cumbia Jeancarlos Darwin

Tabla 9*Plan de acción de estrategias de inteligencia emocional*

N°	Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
1	Taller de atención emocional	Mejorar la capacidad de los empleados para identificar y percibir las emociones, con la capacidad de valorar y expresar de forma correcta los sentimientos propios ante nuevas necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar situaciones de diversa índole que suceden al interior de la empresa y con los clientes y plantear juego de roles para definir cómo percibir y expresar de forma correcta los sentimientos. Elaborar un cuadro de situaciones y formas de actuar. Fomentar reuniones mensuales para evaluar situaciones difíciles y lecciones aprendidas en cuanto a la atención emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarras Plumones Sala de reuniones Proyector Laptop 	<p>Agreda Fernández Erika Licet</p> <p>Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin</p>
2	Taller de claridad emocional	Mejorar la capacidad de analizar diferentes emociones y comprender sus relaciones y diferencias, así también comprender estados emocionales complejos.	<ul style="list-style-type: none"> Plantear estados emocionales complejos con clientes y compañeros y la forma de actuar correcta. Realizar juego de roles donde interactúen y practiquen la forma de actuar. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarras Plumones Sala de reuniones Proyector Laptop 	<p>Agreda Fernández Erika Licet</p> <p>Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin.</p>

3	Taller de reparación emocional	Mejorar la capacidad de regular la emoción para lo cual necesitamos apertura para experimentar las diferentes emociones, bajo la consigna que ninguna emoción es mejor que cualquier otra emoción.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar y clasificar las emociones. • Recopilar información que puede usarse para interactuar adecuadamente en un contexto particular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarras • Plumones • Sala de reuniones • Proyector • Laptop 	<p>Agreda Fernández Erika Licet Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin.</p>
---	--------------------------------	--	--	--	--

VI. Financiamiento

Tabla 10

Financiamiento del plan de acción de la propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Laptop	1	2000
2	Sala de reuniones	1	1500
3	Proyector	1	1500
4	Ecran	1	1000
Total (S/)			6000

VII. Cronograma

Tabla 11

Cronograma del plan de acción de la propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Taller de atención emocional	06/01/2023	Restaurante 25 Horas	Agreda Fernandez Erika Licet Fernandez Cumbia Jeancarlos Darwin	S/ 2000
<i>Estrategia 2:</i> Taller de claridad emocional	13/01/2023	Restaurante 25 Horas	Agreda Fernandez Erika Licet Fernandez Cumbia Jeancarlos Darwin	S/ 2000
<i>Estrategia 3:</i> Taller de reparación emocional	20/01/2023	Restaurante 25 Horas	Agreda Fernandez Erika Licet Fernandez Cumbia Jeancarlos Darwin	S/ 2000

3.2. Discusión de resultados

En cuanto al primer objetivo específico: Describir el nivel de IE de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, en el análisis de los datos, el 3.3% manifestaron percibir la IE de los empleados en nivel bajo, el 60% en nivel medio y sólo el 36.7% en nivel alto. En el análisis se pudo observar que, las percepciones de los empleados manifestaron percibir todas las dimensiones de la I.E. como sigue: la dimensión atención emocional en nivel alto (63%), dimensión claridad emocional en nivel medio (60%) y dimensión reparación emocional en nivel medio (63%). Este resultado se puede comparar por el obtenido por Oliva y Ynga (2020) plantearon un estudio que tuvo como fin principal proponer estrategias de IE con la finalidad de incrementar el desempeño del personal de Mibanco Ferreñafe, dentro de los hallazgos resalta la IE en nivel medio (50%). Pajares (2018) planteó como propósito general establecer estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de Ripley S.A., los principales hallazgos dan cuenta de un nivel medio de IE (71%).

Bartra et al. (2022) analizaron el vínculo de la IE en el desempeño de los empleados de una corporación de tecnología en Lima, dentro de los hallazgos la IE alcanzó un nivel alto (63.3 %). La atención emocional influencia a nivel medio en el desempeño. La claridad emocional tiene una alta influencia en el desempeño, en ese sentido los empleados pueden comprender y conocer sus emociones y las de otros integrándolas en su comportamiento. La regulación emocional impacta directamente con un nivel medio en el desempeño, es decir, si regulan sus emociones, mejoran su desempeño y resuelven conflictos interpersonales.

Por otro lado, Oha y Linda (2022) examinó el impacto de la IE en el comportamiento orientado al cliente de los empleados de restaurantes; y cómo esta relación está mediada por el compromiso laboral hacia el lugar de trabajo, los resultados demostraron que la IE se asocia positivamente con el comportamiento orientado al cliente.

En cuanto a la conceptualización de inteligencia emocional, Duque et al. (2017) indicó que la IE es un esfuerzo humano por identificar emociones propias y de terceros y gestionarlas de forma adecuada beneficiando al entorno. Alheet y Hamdan (2021) indicaron que la IE es la facultad de comprender y reconocer las emociones en sí mismo y del resto de personas. En el lugar de trabajo, ayuda a preservar un ambiente de trabajo saludable a través de una mejor colaboración

entre los trabajadores. Para Goleman (2016) la IE es la capacidad de las personas para comprender sus emociones personales y de los demás y es fundamental para desarrollar habilidades como la motivación, empatía, autoconocimiento, capacidad de construir buenas relaciones y la autorregulación.

Un aspecto clave de la IE es la habilidad de leer y tener comprensión de las emociones y sentimientos, por lo que la IE puede ayudar a los trabajadores a percibir las emociones de los clientes. La investigación ha demostrado que la IE es una construcción popular (Ashkanasy et al., 2017) y predice una serie de resultados importantes en el lugar de trabajo, como las actitudes laborales de los trabajadores, la tarea de los trabajadores y desempeño contextual, liderazgo, salud y bienestar (Miao et al., 2018).

La definición de IE es un tema de debate, sin embargo, siguiendo la literatura principal en este campo y conceptualizamos la IE como el conocimiento sobre los procesos emocionales y la tendencia o capacidad de utilizar este conocimiento para regular el comportamiento emocional y social (Petrides, 2011).

En este estudio se tomó la conceptualización de I.E. teniendo en cuenta el modelo de Salovey y Mayer (1990) que la definieron como “la capacidad de monitorear las emociones y los sentimientos de uno mismo y del resto de personas, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para orientar la acción y los pensamientos propios” (p. 189). Se considera una inteligencia genuina porque permite que las personas usen las emociones de manera adaptativa para que puedan resolver problemas y adaptarse de manera efectiva al entorno (Salovey y Mayer, 1997 citado en Rodríguez-Espartal, 2012). Por lo tanto, las emociones son la parte primordial del trabajo, y se entiende que regula los factores definitivos y el comportamiento humano confirmado en el ámbito intra e interpersonal (López & Rodríguez, 2015).

En el modelo de Mayer y Salovey (1995), la I.E. evalúa tres dimensiones: (1) atención emocional: incluye la capacidad para identificar y percibir las emociones, con la capacidad de valorar y expresar de forma correcta los sentimientos propios ante nuevas necesidades. Para una persona se define como la capacidad de atender a los sentimientos de manera adecuada. (2) Claridad emocional: es la capacidad de analizar diferentes emociones y comprender sus relaciones y diferencias, así también comprender estados emocionales complejos. Para un

individuo es la capacidad de entender bien sus estados emocionales. (3) Reparación emocional: corresponde a la capacidad de regular la emoción para lo cual necesitamos apertura para experimentar las diferentes emociones, bajo la consigna que ninguna emoción es mejor que cualquier otra emoción. En ese sentido, la regulación emocional es importante para la interacción en la sociedad porque nos permite recopilar información que puede usarse para interactuar adecuadamente en un contexto particular.

En cuanto al segundo objetivo específico de analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, en el análisis de los datos, el 63.3% manifestaron percibir el desempeño laboral de los empleados en nivel bajo y el 36.67% en nivel medio. Los empleados manifestaron percibir todas las dimensiones del desempeño laboral como sigue: la dimensión desempeño en la tarea en nivel bajo (70%), dimensión desempeño en el contexto en nivel medio/bajo (40%) y dimensión comportamientos contraproducentes en nivel bajo (80%).

En ese sentido, Oliva y Ynga (2020) plantearon un estudio que tuvo como fin principal proponer estrategias de IE con la finalidad de incrementar el desempeño del personal de Mibanco Ferreñafe, dentro de sus hallazgos el desempeño laboral tuvo un nivel medio (44%). Pajares (2018) planteó como propósito general establecer estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de Ripley S.A., los principales hallazgos dan cuenta de un nivel regular del desempeño laboral (87.6%). Dávila y Inga (2018) plantearon un estudio con el fin principal de elaborar una propuesta de estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de MiBanco Balta, los hallazgos después del procesamiento estadístico determinaron que el 49% a veces cumple sus actividades en el tiempo establecido y el 40% indicó que casi nunca el salario va acorde a las actividades que realiza, en cuanto a los causantes que impactan en el desempeño laboral se determinaron los siguientes: la eficacia, eficiencia y productividad laboral, desarrollo, el liderazgo y la identidad institucional y la formación. Bartra et al. (2022) analizaron el vínculo de la IE en el desempeño de los empleados de una corporación de tecnología en Lima, los hallazgos dieron cuenta que el desempeño laboral en un nivel alto (58 %).

El desempeño laboral, ha tenido mayor consideración por parte de los investigadores del comportamiento organizacional, probablemente por la estrecha relación de la productividad organizacional con el desempeño del personal (Gabini,

2018). Robbins y Coulter (2010) confirmaron que del desempeño laboral se puede concluir sobre el éxito que tiene una organización, un proceso o un individuo para lograr sus objetivos. Choi et al. (2018) lo conceptualizó como el comportamiento de un empleado en la búsqueda de una meta.

En la actualidad se le define como comportamientos alineados a los objetivos de la organización y bajo control individual, que atribuyen resultados a la empresa (Gabini & Salessi, 2016). Por supuesto, Motowidlo (2003) sostiene que el desempeño laboral es la contribución de cada empleado a la eficacia de su empresa en función de su comportamiento durante un período de tiempo. García et al. (2017) indicó que los rasgos de desempeño “son características que se pueden medir en una organización y que influyen en el comportamiento de los empleados en una empresa” (p. 51).

Las teorías del desempeño laboral explican la relación del desempeño y motivación, y la satisfacción laboral; por ello, se resaltan las más importantes. Teoría de la equidad, el desempeño laboral está relacionado con el trato que el empleado recibe, por lo tanto, el aprecio se traduce en expresión de buena voluntad, en lealtad y mayor eficacia en sus labores (Klingner & Nabaldian, 2002).

Teoría de las expectativas, se centra en la satisfacción de los empleados, lo que conduce a un mejor desempeño, a través de tres factores: (a) la importancia que el empleado otorga a sanciones o recompensas, (b) la evaluación del empleado sobre su satisfacción en el trabajo, y (c) el propósito de realizar un trabajo a nivel esperado (Vroom, 1964).

Teoría de la finalidad o de las metas, la motivación afecta las intenciones de los empleados para realizar ciertas tareas. En otras palabras, es la búsqueda consciente del empleado de una meta u objetivo al realizar una tarea, cuando se incluye un cierto nivel de esfuerzo que determina el nivel de desempeño de la tarea (Locke, 1976).

En este estudio se usó el test de desempeño laboral desarrollada por Koopmans et al., (2013), adaptado por Gabini y Salessi (2016), que toma en consideración las siguientes dimensiones:

1) desempeño en la tarea, son los comportamientos que se requieren para lograr la producción de bienes (Gabini, 2018). La finalización de la tarea depende de las tareas mencionadas en la descripción del puesto y el desempeño de la tarea

específica (Murphy, 1989). Los estudiosos lo asocian con las destrezas, habilidades y conocimientos incluidos formalmente en la descripción del puesto, y como resultado, requieren los aspectos técnicos del trabajador para desempeñar el puesto (Motowidlo, 2003). El desempeño laboral es la medida en que un empleado muestra su capacidad para hacer un trabajo contribuyendo al desempeño de la empresa (Koopmans et al., 2013).

2) Desempeño en el contexto, son las actividades que no están incluidas en el comportamiento laboral relacionado con las tareas, pero tienen un impacto en el desempeño de la organización y contribuye a conseguir la eficiencia en la organización, facilitando las actividades y tareas empresariales. El desempeño en contexto se refiere al desarrollo de los colaboradores y a las actitudes en el lugar de trabajo (Gabini, 2018).

3) Comportamientos contraproducentes, es un comportamiento antisocial que afecta negativamente el funcionamiento de la organización y también se considera un aspecto importante del desempeño laboral de los empleados en el lugar de trabajo, viola gravemente las reglas y amenaza la voluntad de la empresa, sus miembros o ambos (Gabini, 2018).

En cuanto al tercer objetivo específico de diseñar estrategias de inteligencia emocional para los colaboradores del Restaurante 25 Horas, se establecieron tres talleres como sigue: taller de atención emocional, taller de claridad emocional y taller de reparación emocional para los colaboradores del Restaurante 25 Horas. Por otro lado, Oliva y Ynga (2020) plantearon un estudio que tuvo como fin principal proponer estrategias de IE con la finalidad de incrementar el desempeño del personal de MiBanco Ferreñafe y el estudio concluye con una propuesta para fortalecer el desempeño de los empleados de dicha institución. Pajares (2018) planteó como propósito general establecer estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de Ripley S.A., en ese sentido sugiere implementar una serie de estrategias de IE al final del estudio.

Dávila y Inga (2018) plantearon un estudio con el fin principal de elaborar una propuesta de estrategias de IE para incrementar el desempeño del personal de MiBanco Balta, el investigador sugirió implementar una serie de estrategias de IE al final del estudio. Trujillo y Calsina (2022) exploró el vínculo de la IE y desempeño del personal de la Municipalidad Distrital de Ajoyani, al analizar los datos, se

comprobó que la IE y desempeño se correlacionaron en forma positiva y altamente significativa. Alvarez y Mendoza (2021) analizaron el vínculo entre la IE y el desempeño del personal de un call center en Lima, dentro de los hallazgos de este estudio resalta un vínculo positivo y fuerte entre la IE y desempeño laboral en los empleados del call center.

Asimismo, Goleman (2016) conceptualizó a las *estrategias de inteligencia emocional* como aquellas que permite al individuo escoger un camino de acción para aplicar y aprender habilidades prácticas en una compañía, aplicar la autoconciencia y manejar las emociones a través del autoaprendizaje, la autorregulación y el compromiso, reconociendo y comprendiendo las necesidades de los demás, y provocando reacciones deseables a partir de los demás.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Los resultados obtenidos con respecto al nivel de IE de los colaboradores del Restaurante 25 Horas permiten concluir a los investigadores que la IE que se desarrolla en los empleados presenta oportunidades de mejora ya que se encuentra en un nivel medio según el 60%, esto se puede notar también en el análisis de sus dimensiones reparación emocional, claridad emocional y atención emocional que obtuvieron nivel medio y bajo.
2. Los resultados obtenidos con respecto al nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas permiten concluir a los investigadores que el desempeño laboral se ubicó en un nivel bajo según el 63.3%, lo que se vio también en el análisis de sus dimensiones: desempeño en el contexto, desempeño en la tarea, comportamientos contraproducentes con niveles bajos.
3. Se establecieron tres talleres de IE como sigue: taller de atención emocional, taller de claridad emocional y taller de reparación emocional para mejorar el desempeño de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.

4.2. Recomendaciones

1. Al gerente se le recomienda potenciar la inteligencia emocional a través de los tres talleres planteados: Taller de atención emocional, Taller de claridad emocional y Taller de reparación emocional esto con el objetivo de mejorar la capacidad de los empleados para identificar y percibir las emociones, con la capacidad de valorar y expresar de forma correcta los sentimientos propios ante nuevas necesidades; asimismo, mejorar la capacidad de analizar diferentes emociones y comprender sus relaciones y diferencias, así también comprender estados emocionales complejos; y finalmente mejorar la capacidad de regular la emoción para lo cual necesitamos apertura para experimentar las diferentes emociones, bajo la consigna que ninguna emoción es mejor que cualquier otra emoción.
2. Al gerente se le recomienda definir adecuadamente los perfiles de puesto dentro de la organización, esto a través de un rediseño organizacional donde se puedan plasmar en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) todos los puestos, sus requerimientos, sus indicadores de medición, etc., esto permitirá que cada colaborador sea contratado con las capacidades y competencias necesarias para que se desempeñe en función a lo que requiere la empresa.
3. Al gerente se le recomienda implementar las estrategias de I.E. planteadas en este estudio: Taller de atención emocional, Taller de claridad emocional y Taller de reparación emocional, asignar los recursos necesarios especificados en el plan de acción y evaluar constantemente la mejora del desempeño laboral a través de indicadores adecuadamente definidos.

REFERENCIAS

- Alheet, A., & Hamdan, Y. (2021). Exploring the relationship between emotional intelligence and job performance: A study of Jordanian retail industry. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(3), 1-16. <https://search.proquest.com/openview/eacdf9de988479218f09e07dbdd9aed1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29727>
- Alvarez, E., & Mendoza, G. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores, de un call center, Lima, 2021* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84442>
- Ashkanasy, N., Humphrey, R., & Huy, Q. (2017). Integrating emotions and affect in theories of management. *Academy of Management Review*, 42(2), 175-189.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2005). Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 441–452. doi:10.1002/job.320
- Bartra, K. R., Torres, O. L., & Armesto, M. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. 3C Empresa. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 11(1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- Borja, J. (2019). *Cultura del honor, inteligencia emocional y satisfacción de pareja en estudiantes de una escuela de oficiales de Lima Metropolitana* [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14243>
- Burga, M. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque –Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4671>
- Calderón, M. (2022). *Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9966>
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993) A Theory of Performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, Jossey- Bass, San Francisco, 3570.

- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., Sager, C. (1993). *A Theory of Performance. Personnel Selection in Organizations*, pp. 35-70
- Carnevale, J., & Hatak, I. (2020). Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. *Journal of Business Research*, 116, 183-187. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>
- Choi, J., Miao, C., Oh, I., Berry, C., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377-389. <https://doi.org/10.1002/cjas.1495>
- Darvishmotevali, M., y Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989–1015. doi:10.1037/0022-3514.75.4.989
- Davila, D., & Inga, J. (2018). *Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21346>
- Díaz, E., & Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97–113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Estela, R. (2020). *Investigación Propositiva. Instituto de Educación superior Pedagógico Público Indoamérica*. <https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Extremera-Pacheco, N., & Fernández- Berrocal, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en una muestra de estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15(2), 117-137. <https://www.redalyc.org/pdf/1806/180617822001.pdf>

- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports, 94* (3), 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar, 16*(1), 10-26. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar, 16*(1), 10-26.
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspel, A., Battistelli, A., Bellerose, J., Benabou, C., Chemolli, E., Güntert, S., Halvari, H., Johnson, P., Indiyastuti, D., Mans, N., Martin-Albo, J., Molstad, M., Naudin, M., Ntalianis, F., Nuñez, J., Olafson, A., Panagopoulou, P., Portoghese, I., Roussel, P., Westbye, C., & Wang, Z. (2012). Validation evidence in ten languages for the revised motivation at work scale. Cross-cultural evidence for self-determination theory applied to the work domain. *Manuscript submitted for publication*. https://www.researchgate.net/profile/Dora-Herrera-2/post/Can_anyone_help_me_to_get_employee_motivation_questionnaires/attachment/59d61e3c79197b807797ca3a/AS%3A276840213172226%401443015258078/download/r-maws-final+version.doc
- Gálvez, M. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing – 2021* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79264>
- García, D., Marín, S., & Martínez, F. (2017). La contabilidad de costos y rentabilidad en la PYME. *Contaduría y Administración, (218)*, 39-50.
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=AGY4EAAAQBAJ&pg=PA2&dq=transeccional,+transversal&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwigoNipLHzAhUXRzABHTbND4U4ChDoAXoECAgQAg#v=onepage&q=transeccional%2C%20transversal&f=false>

- Goleman, D. (2016). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos* (Primera ed.). (C. Mayor, Trad.) Barcelona, España: Ediciones B.
- Grande, I., & Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (13 ed.). Esic. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zbaaDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=metodo+de+ analisis+de+datos+libros&ots=U2SM1PHMwf&sig=9uOj_SAtnz7Omc9PkRzCZ6iCE5w#v=onepage&q&f=false
- Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de muestro, diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=zzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+poblacion+y+muestra&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=libros%20de%20poblacion%20y%20muestra&f=false
- Hadi, T. (2022). The mediation effect of emotional intelligence on knowledge-based human resource and organizational commitment of the employee performance retail modern in Tangerang City. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8), 10374-10388. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i8.9097>
- Halimi, F., AlShammari, I., & Navarro, C. (2020). Emotional intelligence and academic achievement in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(2), 485-503. <https://doi.org/10.1108/JAR-HE-11-2019-0286>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de Innovación y Desarrollo. https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiBiLrV4f_wAhU8GLkGHZLDDicQ6AEwAnoECAcQAq#v=onepage&q&f=false
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Jatobá, M., Santos, J., Gutierriz, I., Moscon, D., Fernandes, P., & Teixeira, J. (2019). Evolution of artificial intelligence research in human resources. *Procedia Computer Science*, 164, 137–142. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.165>
- Joseph, D., & Newman, D. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95, 54–78. doi:10.1037/a0017286
- Jung, H., & Yoon, H. (2016). Why is employees' emotional intelligence important? The effects of EI on stress-coping styles and job satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1649- 1675. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2014-0509>
- Karatepe, O., Rezapouraghdam, H., & Hassannia, R. (2020). Job insecurity, work engagement and their effects on hotel employees' non-green and nonattendance behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102472. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102472>
- Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). Administración del Personal en el Sector Público. México, ELIAC.
- Kooij, D., & Kanfer, R. (2019). Lifespan perspectives on work motivation. *Researchgate*, 475-793
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & van der Beek, A. (2013). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 45(3). <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; de Vet, H. & van der Beek, A. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337.
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (págs. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally College Publishing Co.
- López-Zafra, E. y Rodríguez-Espartal, N. (2015). Emociones. En Sabucedo, J.M. y Morales, J.F. (Eds.) *Psicología Social* (p. 81-98). Madrid: Panamericana

- Makkar, S., & Basu, S. (2019). The impact of emotional intelligence on workplace behaviour: A study of bank employees. *Global Business Review*, 20(2), 458-478. <https://doi.org/10.1177/0972150917713903>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York, NY: Basic Books.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (p. 396–420). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*, 3, 97–105. doi:10.1037/1528-3542.3.1.97
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of World Business*, 53(4), 463-474.
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2021). Emotional intelligence and job performance in the hospitality industry: a meta-analytic review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(8), 2632-2652. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0323>
- Miranda, M., & Villasís, M. (2019). Research protocol VIII. *The Ethics Of Research On Human Subjects*, 66(1), 115-122. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, 12, 39-53.
- Mukwakungu, S., Mankazana, S., & Mbohwa, C. (2018). The impact of employee empowerment on organizational performance in a flavors and fragrance manufacturing company in South Africa. In *GBATA's 20th Anniversary Annual International Conference*. Bangkok, Thailand. <https://core.ac.uk/download/pdf/160156751.pdf>

- Murphy, K. (1989) Dimensions of Job Performance. In: Dillon, R.F. and Pelligrino, J.W., Eds., *Testing: Theoretical and Applied Perspectives*, Praeger, New York.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación, diseño, ejecución e informe* (2da ed.). Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false
- Norena, A., Alcaráz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Chia: AQUICHAN.
- Nugraheni, K., & Triatmanto, B. (2022). Effect of Job Engagement and Job Insecurity on Job Performance of Patra Hotel & Convention Employees in Semarang: Covid-19. In *6th International Conference of Graduate School on Sustainability (ICGSS)*. <https://seminar.unmer.ac.id/index.php/ICGSS/6ICGSS/paper/view/1066>
- Oha, H., & Linda, I. (2022). Does Emotional Intelligence Boost Frontline Employees Work Outcomes? Role of Customer-Oriented Attitude in a Full-Service Restaurant Setting. *한국관광학회 국제학술발표대회집*, 92, 1073-1074. <https://papersearch.net/thesis/article.asp?key=3959896>
- Oliva, J., & Ynga, J. (2020). *Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Agencia Ferreñafe* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63010>
- Pajares, V. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los Colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24041>

- Pak, K., Kooij, D., De Lange, A., & Van Veldhoven, M. (2019). Human Resource Management and the ability, motivation and opportunity to continue working: A review of quantitative studies. *Human Resource Management Review*, 29(3), 336–352. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.07.002>
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). *Metología de la investigación* (2.da ed.). San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_82424
- Pekaar, K., van der Linden, D., Bakker, A., & Born, M. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2-3), 135-153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Perez, G., y Ventura, K. (2022). *Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de salud, Chachapoyas* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111018>
- Petrides, K. (2009). Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire. In C. Stough, D., H. Saklofske, & J. D. Parker (Eds.), *Advances in the assessment of emotional intelligence* (p. 85–101). New York, NY: Springer. doi:10.1007/978-0-387-88370-0_5
- Petrides, K. (2011). Ability and trait emotional intelligence. In T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham, & S. Von Stumm (Eds.), *The Blackwell-Wiley handbook of individual differences* (p. 656–678). New York, NY: Wiley. doi:10.1002/9781444343120.ch25
- Pritchard, R. (1992). Organizational productivity. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 443-471
- Ramírez, D. (2021). *Violencia simbólica e inteligencia emocional en mujeres de Lima metropolitana y Callao* [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20641>

- Ramírez, J., & Calles, R. (2021). *Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales*. Ecoe Ediciones.
https://books.google.com.pe/books?id=GT4xEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false
- Razzak, B., Blackburn, R., & Saridakis, G. (2022). Employees' working life and performance of UK ethnic minority restaurants: a qualitative approach. *Benchmarking: An International Journal*, 29 (1), 47-67.
<https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2020-0436>
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas.
https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false
- Rodríguez-Espartal, N. (2012). *Intervención con presos por violencia de género. Propuesta y resultados de un programa basado en inteligencia emocional* [Tesis doctoral, Universidad de Jaén].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=153176>
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviours: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11.
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale. En J. Pennebaker (Ed), *Emotion, Disclosure, and Health*. Washington, DC: American Psychological Association, 125-154.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185–211. doi:10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG

- Sembiring, N., Nimran, U., Astuti, E., & Utami, H. (2020). The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(5), 1113-1130. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2019-1908>
- Trujillo, E., & Calsina, M. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021* [Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5531>
- Ufua, D., Salau, O., Ikpefan, O., Dirisu, J., & Okoh, E. (2020). Addressing operational complexities through reinventing leadership style: A systemic leadership intervention. *Heliyon*, 6(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04270>
- Varma, C. (2017). Importance of employee motivation & job satisfaction for organizational performance. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 6(2), 10-20. <https://ssrn.com/abstract=3073813>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.
- Wong, C., & Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274. doi:10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- Zeidner, M., Roberts, R., & Matthews, G. (2008). The science of emotional intelligence: Current consensus and controversies. *European Psychologist*, 13, 64–78. doi:10.1027/1016-9040.13.1.64

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿De qué manera la inteligencia emocional como estrategia puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas?	Proponer la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo.	Si se propone la inteligencia emocional como estrategia mejorará el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo.	Variable independiente: Inteligencia emocional
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES
	<p>Describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.</p> <p>Diseñar una propuesta de estrategias de inteligencia emocional para los colaboradores del Restaurante 25 Horas.</p> <p>Validar la propuesta de estrategias de inteligencia emocional por juicio de expertos.</p>		Variable dependiente: Desempeño laboral

ANEXO N° 02. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SPANISH MODIFIED TRAIT META-MOOD SCALE-24 (TMMS-24)

Mayer y Salovey (1995) y adaptado por Fernández-Berrocal et al. (2004)

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5

18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Nota. Tomado de los reactivos empleados por Mayer y Salovey (1995) y adaptado por Fernández-Berrocal et al. (2004) en la Escala TMMS-24

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Koopmans et al. (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016)

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe usted su desempeño laboral en la organización. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las preguntas, de acuerdo, a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	1	2	3	4	5
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	1	2	3	4	5
3.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.	1	2	3	4	5
4.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	1	2	3	4	5
5.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	1	2	3	4	5
6.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
7.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
8.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
9.	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	1	2	3	4	5
10.	Participé activamente de las reuniones laborales.	1	2	3	4	5
11.	Mi planificación laboral fue óptima.	1	2	3	4	5
12.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
13.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	1	2	3	4	5
14.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	1	2	3	4	5
15.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	1	2	3	4	5
16.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	1	2	3	4	5

Nota. Tomado de los reactivos empleados por Koopmans et al. (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016) en la Escala de Desempeño Laboral

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	ONESIMO MEGO NUÑEZ	
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 horas, Chiclayo"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	1. Agreda Fernández Erika Licet 2. Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		
1. Cuestionario (X)		
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL: Establecer una propuesta de estrategias de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo.	
	ESPECÍFICOS: a) Describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Restaurante 25 Horas. b) Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas. c) Diseñar una propuesta de estrategias de inteligencia emocional para los colaboradores del Restaurante 25 Horas. d) Validar la propuesta de estrategias de inteligencia emocional por juicio de expertos.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL		
01	1.- Presto mucha atención a los sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

02	2.- Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	6.- Pienso en mi estado de ánimo constantemente. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	7.- A menudo pienso en mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	8.- Presto mucha atención a cómo me siento. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	9.- Tengo claros mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	10.- Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	11.- Casi siempre sé cómo me siento. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	12.- Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

13	13.- A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
14	14.- Siempre puedo decir cómo me siento. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
15	15.- A veces puedo decir cuáles son mis emociones. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
16	16.- Puedo llegar a comprender mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
17	17.- Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
18	18.- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
19	19.- Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
20	20.- Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
21	21.- Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
22	22.- Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
23	23.- Tengo mucha energía cuando me siento feliz. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

24	24.- Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
Nota. Tomado de los reactivos empleados por Mayer y Salovey (1995) y adaptado por Fernández-Berrocal et al. (2004) en la Escala TMMS-24		
ESCALA DE DESMPÑO LABORAL		
01	1.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	6.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	8.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	9.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

	ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo
10	10.- Participé activamente de las reuniones laborales. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	11.- Mi planificación laboral fue óptima. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	12.- Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
13	13.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
14	14.- Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
15	15.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:
16	16.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A (x) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (x) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES:	
8. OBSERVACIONES:	


 UNIVERSIDAD UNIÓN DE QUÉZAS S.A.C.
 Escuela Profesional de Contabilidad y Administración
 Dr. Guillermo Mejo Muñoz
 Licenciado en Administración
 C.I.B. N° 67444

Juez Experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Lisseth Katherine Chuquitucto Cotrina
2.	PROFESIÓN	Administradora
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años
	CARGO	Gerente General en Corporación Peruana de Innovación y Negocios S.A.C.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 horas, Chiclayo - 2022"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	1. Agreda Fernández, Erika Licet 2. Fernández Cumbia, Jeancarlos Darwin
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL: Proponer la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo. ESPECÍFICOS: a) Describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Restaurante 25 Horas. b) Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas. c) Diseñar estrategias de inteligencia emocional para los colaboradores del Restaurante 25 Horas
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS

INTELUIGENCIA EMOCIONAL		
01	<p>1.- Presto mucha atención a los sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>2.- Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>3.- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>4.- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>5.- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>6.- Pienso en mi estado de ánimo constantemente.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>7.- A menudo pienso en mis sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>8.- Presto mucha atención a cómo me siento.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>9.- Tengo claros mis sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

10	<p>10.- Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>11.- Casi siempre sé cómo me siento.</p> <p>Categorías: 11.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>12.- Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- Siempre puedo decir cómo me siento.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- A veces puedo decir cuáles son mis emociones.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>16.- Puedo llegar a comprender mis sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

19	<p>19.- Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	<p>20.- Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
21	<p>21.- Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	<p>22.- Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	<p>23.- Tengo mucha energía cuando me siento feliz.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	<p>24.- Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
<p><small>Nota. Tomado de los reactivos empleados por Mayer y Salovey (1995) y adaptado por Fernández-Bermeal et al. (2004) en la Escala TMMS-24</small></p>		
ESCALA DE DESMPEÑO LABORAL		
01	<p>1.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	<p>2.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.</p> <p>Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	A (X) D () SUGERENCIAS:

03	<p>3.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
04	<p>4.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
05	<p>5.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
06	<p>6.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
07	<p>7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
08	<p>8.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
09	<p>9.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
10	<p>10.- Participé activamente de las reuniones laborales.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
11	<p>11.- Mi planificación laboral fue óptima.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

12	<p>12.- Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
13	<p>13.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
14	<p>14.- Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
15	<p>15.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
16	<p>16.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
<p>7. COMENTARIOS GENERALES: El planteamiento de los ítems, tanto para inteligencia emocional tomados del TMMS-24 y los ítems adaptados para el cuestionario de desempeño, cumplen con el objetivo del instrumento.</p>	
<p>8. OBSERVACIONES:</p>	



Lic. Adm. Lisseth K. Chugutucto Cotrina
Maestra en Gestión Pública
GLAD N° 20392

Juez Experto
DNI N° 70288240

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		José Gerardo Saavedra Carrasco
2.	PROFESIÓN	Management Bussines Administration
	ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 horas, Chiclayo"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	1. Agreda Fernández Erika Licet 2. Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL:</p> <p>Establecer una propuesta de estrategias de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.</p> <p>b) Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas.</p> <p>c) Diseñar una propuesta de estrategias de inteligencia emocional para los colaboradores del Restaurante 25 Horas.</p> <p>d) Validar la propuesta de estrategias de inteligencia emocional por juicio de expertos.</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL		
01	<p>1.- Presto mucha atención a los sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
02	<p>2.- Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
03	<p>3.- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
04	<p>4.- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
05	<p>5.- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
06	<p>6.- Pienso en mi estado de ánimo constantemente.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
07	<p>7.- A menudo pienso en mis sentimientos.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>
08	<p>8.- Presto mucha atención a cómo me siento.</p> <p>Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: -----</p>

09	9.- Tengo claros mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
10	10.- Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
11	11.- Casi siempre sé cómo me siento. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
12	12.- Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
13	13.- A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
14	14.- Siempre puedo decir cómo me siento. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
15	15.- A veces puedo decir cuáles son mis emociones. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
16	16.- Puedo llegar a comprender mis sentimientos. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
17	17.- Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. Categorías: 1.- Nada de Acuerdo, 2.- Algo de Acuerdo, 3.- Bastante de Acuerdo, 4.- Muy de Acuerdo, 5.- Totalmente de Acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
18	18.- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. Categorías:	A () D () SUGERENCIAS: -----

	ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	
03	3.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
04	4.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
05	5.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
06	6.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
07	7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
08	8.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
09	9.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
10	10.- Participé activamente de las reuniones laborales. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:
11	11.- Mi planificación laboral fue óptima. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo	A() D() SUGERENCIAS:

	ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	-----
12	12.- Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
13	13.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
14	14.- Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
15	15.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----
16	16.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. Categorías: 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo	A () D () SUGERENCIAS: -----

PROMEDIO OBTENIDO:	A () D ()
7.COMENTARIOS GENERALES:	
8. OBSERVACIONES:	



Juez Experto



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 30 de Setiembre del 2022

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Estimados Señores: Universidad Señor de Sipán

Yo Elena de Kistal Bardales Rojas, me dirijo a usted para saludarlos gentilmente y al mismo tiempo manifestar mi total autorización para que los alumnos AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET CON DNI: 73148287 Y FERNÁNDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN CON DNI: 76913510, actualmente estudiantes del décimo ciclo de la especialidad de Administración de su prestigioso centro de estudios, realicen las investigaciones pertinentes a la "INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO – 2022"


Cabe resaltar que los estudiantes, tienen la autorización de visitar nuestra empresa el tiempo que sea necesario para la recopilación de información que este a su alcance y pueda así realizar su informe de investigación.

Certifico

Que la empresa "Industrias Bardales Rojas SRL" Restaurante 25 Horas les brindara las facilidades y apoyo a los estudiantes.

Sin otro inconveniente, me despido de ustedes con la cordialidad de siempre

Atentamente

INDUSTRIAS BARDALES ROJAS S.R.L.
RESTAURANTE 25 HORAS

Elena de Kistal Bardales Rojas
DIRECCIÓN GENERAL

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS**

Chiclayo, 06 de diciembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0399-2022/FACEM-DA-USS de fecha 23 de noviembre de 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 06/12/2022, donde solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°: APROBAR, el cambio del Título del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, a cargo de la Dra. Calanchez Uribarri África del Valle, según se indica en el cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0404-2022-FACEM-USS, de fecha 20/07/2022, numeral 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS

N.º	AUTOR(a) (es)	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHAPOÑAN GUEVARA JOSÉ LUIS. SIRLOPÚ ARICOCHÉ RUTH MARYCIELO	METODOLOGÍA KAIZEN BASADO EN 5S PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL MOLINO MOLISAM I S.A.C., LAMBAYEQUE - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	DELGADO MIÑOPE CARLOS ENRIQUE JURUPE PIZARRO DIANA DEL PILAR	METODOLOGÍA DEL SIX SIGMA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CHACON MEOÑO KAREM STHEFANY SENADOR TORRES CARLOS AGUSTO	SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL BASADO EN LA ECOEFICIENCIA PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CARRILLO BOCANEGRA LUIS FELIPE MECHÁN ACHULLA DICKSON YOSEMIR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	LOPEZ TORO SHAILI RASHELL ZUÑE LLACSAHUANGA JAIR ANDERSSON	EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	FERNÁNDEZ CRUZADO MARCIA YUDYTH FERNÁNDEZ VÁSQUEZ MILY ADIXA	EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	LOPEZ CABREJOS HERCILIA MAVILA LOZANO BAUTISTA CELENI YAMILET	COMPETENCIAS DIGITALES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO TOMAS, 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GUEVARA CARRASCO CINTHYA ANALI SOTO MALCA CESAR ANTONI CRUZ	COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ANAYA BARBOZA DIANA CHAPOÑAN SANTAMARIA SILVIA NATALY	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT & GRILL EL HEBRÓN S.A.C, CHICLAYO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	HUANCA RUIZ KEYLA YANELA MONTENEGRO CHAVEZ SHEIMILITH	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CORPORACIÓN MADERERA FERPESE S.A.C, EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CAYOTOPA BUSTAMENTE KAREN YUDITH	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CORNEJO PURISACA LUZ MARISOL MEJÍA PEÑA BRAYAN JESÚS	MARKETING SENSORIAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL RESTAURANT AMAPOLA FISH AND, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	SECLEN QUEVEDO JULIO JOSE	PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL MERCADO CENTRAL DE CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET FERNANDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de junio 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET con DNI 73248287 y FERNANDEZ CUMBIA
JEANCARLOS DARWIN con DNI 76913510

En la calidad de autores exclusivo de la investigación titulada:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25
HORAS, CHICLAYO – 2022**

presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de LICENCIADO, de la Facultad de ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET	73248287	
FERNANDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN	76913510	



Nota: Encuestando al Administrador del “Restaurante 25 Horas”



Nota: Encuestando al Personal de Cocina.



Nota: Encuestando al Personal de Sala.



Nota: Encuestando al Personal de Cocina

NOMBRE DEL TRABAJO

INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RE

AUTOR

Agreda Fernandez, Erika Licet Fernandez Cumbia, Jeancarlos Darwin

RECuento DE PALABRAS

11029 Words

RECuento DE CARACTERES

59832 Characters

RECuento DE PÁGINAS

44 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

286.9KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 10, 2023 10:45 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 10, 2023 10:46 AM GMT-5

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

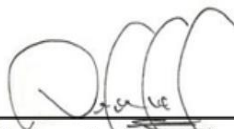
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°**0816-2022-FACEM-USS**, presentado por el/la Bachiller, **Agreda Fernández Erika Licet y Fernández Cumbia Jeancarlos Darwin**, con su tesis Titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO – 2022

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **13%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de agosto del 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.