



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TESIS

ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS
ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Bach. Carrasco Lluen, Cynthia Yaneth

<https://orcid.org/0000-0003-2147-2325>

Asesora:

Dr. Garcia Yovera Abraham Jose

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

Aprobación del jurado

**ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L - TRUJILLO 2021**

Asesor (a)

Dr. García Yovera Abraham José

Nombre Completo

Firma

Presidente (a)

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Nombre Completo

Firma

Secretario (a)

Dr. García Yovera Abraham José

Nombre Completo

Firma

Vocal (a)

Mg. Guerrero Millones Ana María

Nombre Completo

Firma

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:

ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021.

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:

Carrasco Lluén, Cynthia Yaneth	DNI:47247882	
--------------------------------	--------------	---

Pimentel, 13 de mayo de 2024

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico con mucho amor y gratitud a mi familia que gracias a su apoyo incondicional pude concluir con mi carrera, por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante

A mi padre **Cesar** por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

A mi madre **Rosmery** por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A mi hermana **Geraldine**, gracias por ser mi apoyo incondicional en este camino hacia la culminación de mi tesis. Tu presencia ha sido fundamental para alcanzar este logro y espero que sigamos creciendo juntas en este camino del conocimiento

A mi esposo **Luis** que, con su amor, comprensión, compañía y cada palabra de aliento hizo de este sueño una realidad.

A mis hijos, **Arely y Jassir**, mis mayores tesoros. Qué con su inocencia y ternura hacen de mi vida un nuevo mundo por conocer.

Agradecimiento

A Dios por ser mi mejor amigo, por darme la fuerza y voluntad para seguir y concluir con mi carrera profesional, por acompañarme siempre y guiar mis pasos en todo momento; por darme todo lo que tengo y sobre todo por nunca dejarme sola.

A la Universidad Señor de Sipán y en especial a la gran plana docente de la Escuela de Administración que compartieron sus experiencias, conocimientos y que contribuyeron con nuestra formación académico y profesional.

A mi MSC. Guerrero Millones Ana María por su predisposición permanente e incondicional para aclarar nuestras dudas, por ser un guía importante para la realización de la presente tesis.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores para mejorar la productividad de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021, la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental y transversal, la población y muestra fue los 25 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento que fue validado y se verificó la confiabilidad para recoger la información de las variables. En los resultados, se identificaron que el nivel de Engagement laboral, el 44% tiene un nivel bajo de compromiso que asumen los colaboradores, un nivel alto de 36% de compromiso, y un 20% de nivel medio. El nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L. un nivel bajo que el 48% tiene un nivel bajo de habilidad para dirigir y controlar las propias emociones, un nivel alto de 24% si logra equilibrar sus emociones, y un 28% de nivel medio. Respecto al análisis de la relación de las variables estudiadas, se puede apreciar que engagement laboral y la inteligencia emocional si relación, cuya fuerza de relación es 0.577, siendo directa y significativa. Se concluye con la propuesta, basado en estrategias basada en talleres de Liderazgo, taller de desarrollo personal, de autoestima, de convivencia extramuros, para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores que trabajan en la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo con una inversión de S/. 4451.

Palabras Clave: Engagement, compromiso, inteligencia, emocional.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between work and emotional engagement in employees to improve the intelligence of the productivity of the company tortas ANVIC EIRL, Trujillo 2021, the research is quantitative approach, correlational type, with non-experimental design and cross-sectional, the population and sample was the 25 workers, the survey technique and the questionnaire were applied as an instrument that was validated and the reliability was verified to collect the information of the variables. In the results, it was identified that the level of work Engagement, 44% have a low level of commitment assumed by employees, a high level of 36% of commitment, and 20% have a medium level. The level of emotional intelligence of the employees of the company tortas ANVIC E.I.R.L. a low level that 48% have a low level of ability to direct and control their own emotions, a high level of 24% if they manage to balance their emotions, and 28% have a medium level. Regarding the analysis of the relationship of the variables studied, it can be seen that work engagement and emotional intelligence are related, whose strength of relationship is 0.577, being direct and significant. It concludes with the proposal, based on strategies based on Leadership workshops, personal development workshop, self-esteem, coexistence outside the walls, to improve the development of emotional intelligence of the employees who work in the company tortas ANVIC EIRL, Trujillo with a investment of S / . 4451.

Keywords: Engagement, commitment, intelligence, emotional.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Declaración jurada de originalidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Formulación del Problema.....	19
1.3 Teorías relacionadas al tema.	19
1.4 Justificación e importancia del estudio.....	37
1.5 Hipótesis.	38
1.6 Objetivos.	39
1.7.1. Objetivo General	39
1.7.2. Objetivos específicos:.....	39
II. MATERIAL Y MÉTODO	40
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	40
2.2 Variables y Operacionalización.....	40
2.3 Población, muestra, muestreo y criterios de selección.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	43
2.5 Procedimiento de análisis de datos	44
2.6 Criterios éticos.	44
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
3.1. Resultados	45
3.2. Discusión	57
3.3. Aporte de la investigación.....	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
4.1. Conclusiones.....	73
4.2. Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	80

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización Engagement Laboral	41
Tabla 2 Operacionalización inteligencia emocional.....	42
Tabla 3 Confiabilidad de instrumentos.....	44
Tabla 4 Variable engagement laboral.....	45
Tabla 5 Dimensión vigor.....	45
Tabla 6 Dimensión dedicación	47
Tabla 7 Dimensión absorción	48
Tabla 8 Variable inteligencia emocional	49
Tabla 9 Dimensión componente intrapersonal (CIA).....	50
Tabla 10 Dimensión componente interpersonal (CIE).....	51
Tabla 11 Dimensión componente de adaptabilidad (CAD).....	52
Tabla 12 Dimensión componente manejo de estrés (CME)	53
Tabla 13 Dimensión componente de estado ánimo general (CAG)	54
Tabla 14 Dimensión desarrollo de su trabajo.....	55
Tabla 15 Dimensión interés por el trabajo	56
Tabla 16 Correlación de variables	57
Tabla 17 Análisis FODA.....	62
Tabla 18 Presupuesto de taller de liderazgo	64
Tabla 19 Recursos y responsable	64
Tabla 20 Presupuesto de taller de desarrollo personal.....	65
Tabla 21 Recursos y responsable	65
Tabla 22 Presupuesto para taller de autoestima	66
Tabla 23 Recursos y presupuesto	66
Tabla 24 Taller de convivencia extramuros	67
Tabla 25 Recursos y responsable	68
Tabla 26 Estrategias de taller de inteligencia emocional	68
Tabla 27 Temáticas de inteligencia emocional (Módulo 01).....	69
Tabla 28 Temáticas de inteligencia emocional (Módulo 02).....	70
Tabla 29 Presupuesto de la estrategia.....	71
Tabla 31 Presupuesto de la propuesta.....	71
Tabla 30 Cronograma de actividades	72

Índice de figuras

Figura 1 Variable engagement laboral	45
Figura 2 Dimensión vigor	46
Figura 3 Dimensión dedicación	47
Figura 4 Dimensión absorción	48
Figura 5 Variable inteligencia emocional	49
Figura 6 Dimensión componente intrapersonal (CIA)	50
Figura 7 Dimensión componente interpersonal (CIE)	51
Figura 8 Dimensión componente de adaptabilidad (CAD)	52
Figura 9 Dimensión componente manejo de estrés (CME)	53
Figura 10 Dimensión componente de estado ánimo general (CAG)	54
Figura 11 Dimensión desarrollo de su trabajo	55
Figura 12 Dimensión interés por el trabajo	56
Figura 13 Logo de la empresa	59

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

A nivel Internacional

En Ecuador, Obando et al., (2020) describe que ha sido fácil evidenciar que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores en las organizaciones dedicadas a brindar seguros es incuestionable, puesto que, dentro de sus correspondientes empresas, los trabajadores suelen sentirse compuestos de manera plena, sintiendo un gran sentido de pertenencia y asimismo fidelidad, demostrándose de esta manera que coexiste una vinculación entre el Empowerment de los trabajadores con lo que respecta el compromiso organizacional, haciendo posible que esto lleve a la organización a la realización de cada una de sus metas ya proyectadas. En función a lo que se expone por los trabajadores acerca del compromiso que sienten por la empresa en donde laboran, un 49.5% indicó que la empresa para que laboren posee una gran significancia para los mismo y que se aprecian de manera emocional relacionados con la empresa.

En Ecuador, Arce & Bena (2020) señalan que al evaluarse la información se pudo identificar la existencia de dos dimensiones sobre el compromiso organizacional (afectivo y normativo), diferenciándose en engagement normativo enfocado en las reglas y las normas, en tanto que, en el engagement afectivo se basa en el apego emocional de los trabajadores con la empresa. Por este motivo, se estima propicio que, el departamento de gestión de talento humano es necesario que fomente iniciativas que consigan provocar un salario emocional, haciendo posible que los trabajadores se encuentren mayormente contento en lo que refiere su puesto laboral, permitiendo un contexto saludable, asimismo, generando una perspectiva positiva en donde se logre propiciar el reconocimiento y la afinidad de los trabajadores con la empresa.

En Colombia, García (2020) aborde la inteligencia emocional, como una de las destrezas personales junto a un gran impacto social dentro de las empresas, en donde inconcusamente refuerza el rendimiento gerencial mediante la gestión afectiva y reciproca de cada una de las emociones que no únicamente extienden el gran potencial persuasivo como además comunicativo de los líderes, sino que además incide de manera significativa en las distintas conductas, relaciones y asimismo la eficacia de los trabajadores dentro de las empresas, al punto de lograr reconocerse por un 95% de los trabajadores como una destreza distintiva para lo que respecta el rendimiento de un profesionista.

En México, Pereyra & Melgar (2020) durante los últimos periodos, las diferentes organizaciones han venido enfrentando alguna variedad de transformaciones en lo que

concierno la manera en que suele percibirse el engagement laboral por el lado de los miembros de las empresas. Los individuos componen y son considerados como uno de los recursos más relevantes para las organizaciones, puesto que, son la fuente y el alma de la obtención de hallazgos necesarios, de manera que el conocer sobre el nivel de compromiso que ellos poseen con respecto a la empresa se considera de gran significancia. Por otro lado, puede comprenderse y analizarse que una empresa logra medirse en lo que concierne el nivel de estimulación de los colaboradores, ya que, gracias a dicho sentimiento, resulta sencillo tener conocimiento sobre qué tan decididos se encuentran los trabajadores a apoyar para que se alcancen cada una de las metas de la organización.

A nivel nacional

En Lima, Ruiz (2021) indica que los trabajadores que experimentan satisfacción laboral y compromiso, desarrollan un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización. Sin embargo, los colaboradores que suelen experimentar burnout, descubren sus actividades laborales como demandante y estresante, en oposición a los sentimientos retadores y de diversión hacia lo que refiere la obtención de los propósitos laborales que se suelen sentir las personas engagement. Consecuentemente puede saberse que el engagement es un estado estimulante de aspecto positivo en donde los medios de trabajo como es la demanda laboral logran interferir en el desarrollo del mismo, y que el compromiso a su vez logra convertirse en la inducción de las conductas organizacionales.

En Lima, Olivares et al. (2021) hoy en día existe una falta en lo que refiere la motivación, crecimiento profesional, comunicación y empatía causado por el control de cada una de las emociones en los colaboradores, dirigiéndoles hacia la falta de satisfacción, creándose un clima organizacional inapropiada aumentándose las distintas actitudes de aspecto negativo, avivando en aquellos la falta de ánimo, la falta de motivación, la escases de identificación con lo que respecta la organización, y la falta de integración que suele reflejarse en los problemas y desavenencias entre compañeros del trabajo y los jefes, que suelen limitar y desalientan a que los trabajadores consigan alcanzar su crecimiento profesional en bien propio y así como para la organización. En el Perú las organizaciones no les han dado el cuidado adecuado en contarse con un plan de respaldo en relación a la inteligencia emocional a pesar de que esta necesidad se ha vuelto más evidente con el tiempo, y actualmente existe un elevado nivel de los colaboradores perjudicados con la baja autoestima que afecta su desempeño laboral.

En Arequipa, Ramirez & Choquecondo (2020) alude que en su investigación establece que los trabajadores administrativos tienen un bajo nivel de inteligencia emocional, según a la jerarquía, un 31% indicaron desempeñarse como asistentes y un 20% manifiestan desempeñarse como auxiliares administrativos, encontrándose dentro de esta parte a los

practicantes como además a los locadores de servicio. Dichos colaboradores poseen una mayor carga laboral y estiman que tienen un sueldo bajo, asimismo, que su jornada laboral suele exceder las 8 horas laborales, consecuentemente, no consiguen rendir lo suficiente. De igual manera un 51% de auxiliares y asistentes suelen presentar un nivel bajo sobre su inteligencia emocional, mejor dicho, no logran tolerar de manera adecuada sus problemáticas, percibiéndose de esta manera una comunicación de aspecto vertical, en su centro de trabajo entre asistentes, auxiliares y responsables.

En Arequipa, Cornejo & Quiroz (2020) en su investigación se logró reconocer que el engagement laboral se halla en un bajo nivel representándose por el 41%, por ello, se estima que el compromiso con la empresa que refleja el vínculo de los trabajadores con la organización, se muestra defectuosa, evidenciándose que no se halla de manera adecuada el compromiso laboral. De igual manera, establece que deben llevarse a cabo acciones de integración entre cada uno de los colaboradores de la una empresa de mantenimiento de maquinaria minera para que se fomente el trabajo en equipo, generándose un mayor nivel de compromiso laboral relacionado a la satisfacción del trabajo.

En Pimentel, Guerrero (2020) en su estudio logró definir que el nivel de engagement laboral se encuentra en un nivel alto representándose con un 81% de modo que resulta beneficioso para la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, puesto que, se basa en identificarse con la empresa, la cual ha conseguido crear una relación fuerte, haciendo sencillo la participación con gran entusiasmo, orgullo y más, de este modo se demuestra interés como a la vez felicidad al instante de que se desarrolle sus actividades significando que se encuentran Engaged (comprometidos) con la empresa. No obstante, suele considerarse de gran relevancia que se agreguen estrategias de compromiso, puesto que, hará posible el compromiso de cada uno, generándose de esta forma gran cantidad de beneficios para la empresa, demostrándose que si coexiste calidad de servicio en las empresas que pertenecen al sector público, ya que conservan a sus trabajadores comprometidos con su centro de trabajo.

En Trujillo, De la Cruz (2020) indica que, los elementos de la inteligencia emocional son viables y asimismo son aptos para que se aplique a la empresa, ya que consiguen ser de gran beneficio al apoyarse en distintas variables de la empresa, no únicamente se habla sobre satisfacción laboral, rendimiento laboral, prácticas de liderazgo o clima organizacional.

A nivel local

Tortas Anvic E.I.R.L. es una empresa peruana localizada en Av. Peru Nro. 453, en el barrio de La Intendencia (a dos cuadras del Mercado La Unión) en Trujillo, La Libertad, y se dedica al servicio de elaboración de productos de Panadería. Se ha podido evidenciar que es

una organización que trabaja de manera empírica, es decir, carece de documentos de gestión, no cuenta con una visión, una misión y con metas estratégicas que se describan y sean conocidas por los trabajadores. Sin embargo, si se anuncia los propósitos que se quieren alcanzar, pero no se cuenta con un planeamiento con sus estrategias para tener una mejor posibilidad de lograr. En el departamento de Recursos Humanos se observan problemas, especialmente en la dinámica interpersonal, ya que existe una falta de relación positiva entre los colegas, que contribuye a conflictos laborales, insatisfacción y un ambiente laboral tenso, resultando en un entorno de trabajo poco adecuado.

Estos problemas resultan en una comunicación deficiente, un ambiente laboral tenso, falta de motivación y daños en las relaciones interpersonales, a pesar de que a menudo se intenta resolver los conflictos a través de conversaciones y estrategias de motivación para mejorar las relaciones interpersonales, ya que muchas veces el estrés experimentado por los trabajadores dificulta la gestión de sus emociones. En cuanto al compromiso organizacional, según lo expresado por el responsable del área, solía ser bajo en años anteriores, debido a razones como la insatisfacción laboral derivada de tareas no remuneradas adicionales, cargas laborales abrumadoras, falta de motivación, poco reconocimiento de los logros, capacitación insuficiente y una falta de cumplimiento justo de los derechos laborales, lo que resultó en una baja rentabilidad, altos niveles de ausentismo y poco compromiso por parte de los empleados.

En respuesta a esta problemática, la administración de la empresa reconoció el problema y comenzó a priorizar el desarrollo del capital humano, desarrollando actividades relacionadas a implementar programas de formación, reconocimiento de logros, la promoción de un ambiente favorable y el respeto de los derechos laborales. Estas acciones se orientaron hacia la mejora del desempeño, el logro de metas y para fortalecer el compromiso de los colaboradores con la empresa. Dado este contexto y reconociendo la relevancia del compromiso organizacional para el rendimiento empresarial, este estudio se enfoca en analizar cómo se puede mejorar el nivel de compromiso entre los trabajadores.

Respecto a los antecedentes, a nivel internacional; en Chile, Hernández, et al. (2021) en su estudio titulado "Inteligencia emocional y engagement en estudiantes de medicina: un estudio comparativo en tres países" analizaron la relación entre inteligencia emocional (IE) y el compromiso académico. La inteligencia emocional se evaluó mediante la escala WLEIS y el engagement mediante UWES-9 contándose con una muestra de alumnos pertenecientes a la carrera profesional de medicina (n = 522) pero que además son de México (UNAM, n = 127); Portugal (Universidad de Lisboa, n = 232) y España (Universidad de Extremadura, n = 163). Por lo tanto, los resultados indicaron que los alumnos que posee mayor inteligencia emocional (concretamente, todos aquellos que consideran preferible utilizar sus emociones y

tomar la decisión de dirigirlas hacia operaciones constructivas y el funcionamiento personal) asimismo suelen presentar un mayor compromiso en sus aprendizajes. Es necesario que se implemente las estrategias convenientes para que se desarrolle la inteligencia emocional como gran parte de los comprendidos en el plan de inducción de la carrera para incrementar el compromiso de los alumnos.

En España, Alonso (2021) investigó acerca de “La Inteligencia Emocional y la Adaptabilidad a la Carrera: relación con el compromiso (engagement) y la satisfacción laboral y con la vida” Tesis para obtener el grado de Magister en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, en la Universidad de Valladolid, tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables consideradas en el estudio. Se ha considerado un estudio descriptivo, con una población de 50 personas de diversos rubros de trabajo, se aplicó una encuesta con sus respectivos instrumentos para las variables. Se identificó que existe una relación de significancia entre la inteligencia emocional y satisfacción con la vida en 0.65, mientras que el engagement y satisfacción laboral se relacionó en 0.62. Concluyendo a concluir que las variables que se relacionan entre sí, ante posibles acciones en cualquier de ellas puede verse reflejado en las demás variables.

En Colombia, Fuentes et al., (2020) en su artículo “Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela” analizó cómo el compromiso organizacional puede ser utilizado como una estrategia para introducir cambios en los hospitales, considerando la importancia que desempeña el talento humano en la configuración del ambiente de trabajo. Los datos que se recolectaron fueron a través de un cuestionario, el cual fue fiable y válido. Los hallazgos que se obtuvieron en lo que comprende la dimensión compromiso se logró que el 18% es de aceptación, en tanto, un 43% indica que se coexisten factores sobre la resistencia al cambio. De igual manera, se logró identificar el nivel promedio sobre la dimensión del engagement organizacional sobre el nivel afectivo siendo un 4.57 en el país de Colombia y en lo que respecta Venezuela fue de 4.46, continuidad 4.19 y 4.14 y en el aspecto normativo 4.54 y 4.44 proporcionalmente. Lográndose concluir que coexiste presencia en los elementos del engagement social y una escasa presencia de los elementos de la resistencia sobre los cambios. Resultando evidente que las investigaciones relacionadas al compromiso organizacional hacen posible que se conozca el sentido de pertenencia de los empleados con su contexto laboral y que tan implicados se sienten con los distintos procedimientos y finalidades de la organización.

En Chile, Gallegos & López (2019) investigó la “Influencia del liderazgo distribuido y de la eficacia colectiva sobre el compromiso organizacional: un estudio en Chile”, cuyo objetivo fue conocer la influencia de las variables consideradas para este estudio, se recurrió a un estudio cuantitativo de enfoque, de tipo explicativo, la población de estudio 491 colaboradores

del sector educación respondieron a una encuesta con cuestionario. Se encontró que el 65% considera que el compromiso organizacional se apoya en el liderazgo distributivo, en la eficiencia colectiva que tienen los profesionales de educación, mientras que, el 24% considera que la eficacia colectiva en el liderazgo distributivo. Por lo tanto, se concluye que, la primera variable denominada liderazgo distributivo junto a todas sus dimensiones tiene relación directa con el compromiso de los colaboradores educativos.

En México, Pérez & Pedraza (2021) en su investigación “Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana”, se tuvo como objetivo analizar la relación de la medición del work engagement con la comunicación, el liderazgo, para ello, se utilizó un enfoque mixto, la población de estudio fue 169 personas, a quienes se aplicó una encuesta y su cuestionario cuya confiabilidad es 0.93. Los resultados identificados que la comunicación es mediana para el 38% de manera regular para 21% y en un nivel alto para el 39%, mientras que en la variable liderazgo se ejerce en nivel medio 51% en un nivel bajo para el 41% y superior para el 59%. Se concluyó que, work engagement se relaciona de manera significativa con la comunicación, el liderazgo, es necesario aplicar acciones correctivas para un mejor compromiso del colaborador.

A nivel nacional

En Lima, Chihuahua (2017) en su investigación:” Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en universitarios que trabajan” identificó la influencia de la inteligencia emocional (IE) en la satisfacción laboral (SL) en alumnos de últimos semestres con prácticas pre profesionales pagadas. Se procedió analizar la muestra conformada por los 114 alumnos del 9no y 10mo ciclo de las distintas carreras profesionales del mismo centro universitario, cuyas edades oscilan entre 19 y 23 años. Siendo evaluados cada uno de ellos con el inventario Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20) y la Escala General de Satisfacción, donde los dos están validados en alumnos universitarios. Del mismo modo se procedió a implementar una regresión múltiple, teniendo en cuenta como variable principal la IE y en lo que concierne sus dimensiones y ya sea como variable dependiente la SL. Los hallazgos evidencian que coexiste incidencia relevante de 2 dimensiones del CE acerca de la SL, lográndose concluir acerca de la relevancia de la IE acerca de la SL.

En Lima, Pajares (2018) en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad. De modo que para tal finalidad se analizó a 335 personas correspondientes al cargo de agente de seguridad los cuales se encuentra entre las edades de 25 y 60 años encontrándose de esta manera una relación de gran relevancia entre la compensación emocional y el compromiso de 0.89. de esta forma se halló que un 97.4% de los agentes de la seguridad

suelen presentar un conveniente grado de compensación emocional, en tanto que, un 15.2% indicó que cuenta con un inapropiado salario emocional y 1.2% señaló que cuenta con un aceptable salario emocional. En lo que respecta al compromiso de las personas evaluadas, se observó que el 52.9% de ellos mostraba un alto nivel de compromiso, mientras que solo un 0.3% presentaba un bajo nivel de compromiso. También se encontró que el tiempo de servicio no mostró diferencias importantes en relación con el salario emocional.

En Pucallpa, Aguilar (2018) investigó acerca del: "Efecto de un programa de inteligencia emocional en el clima organizacional de docentes de las instituciones educativas: Padre Isidro Salvador Gutiérrez y Nuestra Señora de Guadalupe de Pucallpa, 2018"; Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración de la Educación, en la Universidad Cesar Vallejo cuyo objetivo fue evidenciar las consecuencias de un plan de inteligencia emocional en lo que refiere el clima organizacional. En lo que respecta la metodología del estudio fue cuasi experimental, con muestra de 46 profesores, utilizando un método no probabilístico. Asimismo, se desarrolló un instrumento el cual se denomina "Organizational Climate Scale (OCE) integrado por 80 interrogantes. Se determinó que el plan de inteligencia emocional tenía un impacto altamente relevante en varias áreas según los análisis realizados. Se encontró que afectaba el potencial humano ($t_o = 149.657$), el diseño de la organización ($t_o = 120.689$), la cultura organizacional ($t_o = 120.504$) y la vulnerabilidad psicológica ($t_o = 173.330$) y la cual disminuye a un (0,0%) en el grupo experimental, en lo que concierne el grupo control se establece un ambiente laboral regularmente beneficiosa. Por último, se logró una validación, fiabilidad, la escala y se pudo concluir que el plan genera un efecto de gran relevancia bilateral ($p > .000$) el clima organizacional del grupo experimental.

En Cusco, Gonzáles y Charry (2018) en su artículo: "La inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Forestal de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco", relacionó la inteligencia emocional y el rendimiento académico. La metodología fue de tipo básica, descriptiva de nivel y correlacional de diseño, con tres variables: engagement, inteligencia emocional y rendimiento académico, con muestra de 91 alumnos encuestados mediante cuestionario, lográndose una fiabilidad de 0.848 y de 0.883 correspondientemente. Con respecto a la variable de compromiso comprende tres dimensiones: dedicación, vigor y absorción, y la variable inteligencia emocional se es de conocimiento sobre los siguientes conocimientos: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estado y de las tensiones. Los resultados revelaron una correlación de significancia entre las dos variables examinadas. Se identificó una correlación de significancia entre la inteligencia emocional y el compromiso académico, siendo de 0.630 ($p < 0.01$). Asimismo, se halló una correlación significancia entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico, siendo de 0.549 ($p < 0.01$), indicando una

relación positiva entre la inteligencia emocional y ambos aspectos académicos evaluados.

En Arequipa, Arias et al. (2019) en su estudio: “Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa” determinó la relación entre las variables en estudiantes, teniendo una muestra de 246 alumnos de primeros ciclos (117 mujeres y 129 hombres). Se consideró conveniente aplicar dos clases de instrumentos siendo estos el test EQI Bar-On adecuado por Ugarriza y Pajares, y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9), adecuado por Schaufeli y Bakker. La metodología fue de diseño no experimental y nivel correlacional. Los resultados del estudio revelaron que el promedio de inteligencia emocional fue de 77.04 sobre un total posible de 120 puntos. En cuanto al compromiso, se registró un promedio de 51.09, con una puntuación máxima de 68 puntos. En cuanto a las correlaciones entre las variables, se observó que en las mujeres existe una asociación significativa entre el compromiso y diversos elementos, como las relaciones interpersonales, autoconocimiento, flexibilidad y percepción, así como con la inteligencia emocional. En los hombres, las correlaciones variaron entre 0.383 y 0.202.

En Lima, Franco & Galvez (2020) en su investigación: “Inteligencia Emocional y Engagement en docentes del sector público en Lima”, midió la correlación de las dimensiones de la variable de inteligencia emocional y el compromiso en los profesores. Para el estudio se consideró conveniente contar con una muestra conformada por 210 docentes entre 20 a 69 años de edad, en donde el 57% corresponden al género femenino. Se llevó a cabo además un análisis factorial exploratorios en los dos instrumentos y también se aseveraron sus elementos. Los resultados revelaron una relación directa significativa entre las dos variables analizadas. Además, se encontró que a medida que los profesores utilizaban más sus emociones para mejorar el rendimiento, mostraban mayor dedicación, vigor y absorción en su trabajo. Al realizar un análisis comparativo, se observaron diferencias significativas según la etapa de la vida adulta en la que se encontraban los profesores.

A nivel local

Agreda & Lavado (2019), en su investigación:” Inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David EIRL en la ciudad de Trujillo, en el año 2019”, para obtener el título de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo, quien analizó la relación entre las variables. La metodología fue cuantitativa, de tipo correlacional, sin experimentación en su diseño, la población de estudio fue 49 personas, quienes respondieron a una encuesta con cuestionario. Resultó que la inteligencia emocional fue aplicada de manera efectiva por el 43%, dado que, toman decisiones acertadas en el trabajo y buscan trabajar de manera tranquila, siendo empáticos y buscando el trabajo en equipo, un 28%

regular y el 29% considera deficiente el uso de la inteligencia emocional. Se concluyó que la correlación entre las variables es un 0.36 lo que da entender que al mejorar la primera variable se puede tener un mejor compromiso del personal. Asimismo, es fundamental que los trabajadores conozcan la visión y misión de la empresa para asegurar el cumplimiento de sus metas estratégicas.

Gallardo (2019), en su investigación: "Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui- El Porvenir 2019" para sustentar el título profesional de psicología en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue relacionar las variables consideradas en el estudio. La metodología fue una investigación de enfoque cuantitativa, de tipo correlacional, con diseño sin variación y transversal, con muestra de 76 colaboradores, quienes respondieron a una encuesta con cuestionario. Resultó que la inteligencia emocional es buena para el 58% porque los profesionales saben controlar sus estados de ánimo y demás acciones son analizadas antes de tomar una decisión, el 38% considera que es regular, mientras que el compromiso organizacional es alto para el 86% porque se identifica con la institución y trabajan para que sea reconocida e identificada como una de las mejores de la región, 12% considera regular. En conclusión, se encontró que la relación entre las variables es positiva, aunque de magnitud baja, con un coeficiente de 0.38, lo que quiere decir que, las acciones que se apliquen en la primera variable posiblemente no tengan un efecto en la segunda variable.

1.2 Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021?

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Engagement Laboral

1.3.1.1. Definición

Patlán (2016) se entiende por engagement laboral al compromiso que asume los colaboradores dentro de una empresa, este "se relaciona con el enamoramiento al trabajo, como una perspectiva creciente que promueve la salud y un estado de completo bienestar físico, mental y social de manera que promueve el bienestar y felicidad de los trabajadores"

Lagomarsino (2018) refiere que el concepto de compromiso organizacional, también designado por algunos investigadores por implicación o comprometimiento, es de origen anglosajona "Organizational Commitment" y es considerado actualmente como uno de los constructos más relevantes en las investigaciones de ámbito organizacional y uno de los que provocan más controversia. Shahili (2015) consideran que el compromiso organizacional

simboliza el grado con que un individuo se identifica con una organización y está comprometido o involucrado con sus objetivos, motivo por lo cual se considera un concepto que presenta gran interés para la Psicología Organizacional y que se refiere, al estado en el que el trabajador se identifica y extiende una liga afectiva con la organización, con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta.

1.3.1.2. Factores que influyen en el compromiso organizacional

Flores (2015) toma ciertos factores y determina su contribución al compromiso organizacional de la manera siguiente: Capacidad propia percibida (positiva), respeto del líder (positiva), Liderazgo (positiva), Tergiversación del rol (negativa), Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

Por su parte, Shahili (2015) considera la presencia de otros factores con los que el compromiso organizacional conserva una reciprocidad más elevada, siendo los siguientes: Estimulación interna (positiva), participación en el punto de trabajo (positiva), bienestar laboral general (positiva), bienestar con el propio trabajo (positiva), bienestar con la promoción (positiva), bienestar con el sistema de supervisión (positiva), estrés (negativa)

1.3.1.3. Factores inhibidores de compromiso organizacional

Según Flores (2015), se distinguen tres categorías de factores que pueden dificultar el progreso del compromiso organizacional, variando según el contexto en el que surjan:

Factores personales. Estos factores abordan el desempeño laboral y se enfocan en la conducta del empleado. Incluyen la falta de prácticas éticas en el lugar de trabajo, la falta de compromiso con los objetivos organizacionales y la falta de alineación con la visión y los valores de la empresa.

Factores organizacionales. Se originan en políticas o decisiones de la empresa, como la fijación de salarios mínimos, la falta de claridad en las actividades asignadas y la disparidad en el trato hacia los empleados dentro de la organización.

Factores relacionales. Estos se enfocan en las interacciones personales, tales como la comunicación inadecuada, la falta de compañerismo y la disminución de la confianza en el entorno laboral.

1.3.1.4. Importancia

Hace veinte años, la definición de compromiso organizacional despertó un notable interés en la investigación empresarial. Debido a que las investigaciones mostraron que este tipo de compromiso era el mejor predictor que la satisfacción laboral en asuntos relacionados como el del rendimiento, ausentismo, movimiento de personal, etc. (Patlán, 2016)

Para Griffin et al. (2016), las organizaciones a menudo invierten considerables recursos financieros y temporales en la capacitación de ciertos individuos para mejorar su desempeño laboral. Si los empleados capacitados deciden dejar la empresa, esto puede resultar en costos adicionales y pérdida de tiempo al tener que reclutar y capacitar a nuevos colaboradores para cubrir las vacantes. Esto podría generar una interrupción en el flujo de trabajo y requeriría una inversión tanto económica como temporal para el proceso de selección y entrenamiento.

Patlán (2016), la relevancia del compromiso organizacional no parte exactamente en su capacidad de influenciar sobre la eficiencia y la prosperidad de los colaboradores, sino, además, por ser una de las opciones más vigorosas para la obtención de las metas organizacionales. Flores (2015), Señala que el compromiso organizacional se relaciona al comportamiento humano de forma general, debido que de acuerdo a esto se determina los aspectos específicos en una entidad en base a la satisfacción del puesto. Se dice que cuando un empleado está insatisfecho en su trabajo, puede afectar el ambiente laboral y llevar a la renuncia de otros compañeros si la situación persiste.

1.3.1.5. Determinantes del compromiso organizacional

Según Lagomarsino (2018), los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

Características personales demográficas del individuo

Lagomarsino (2018) demuestra por medio de diferentes investigaciones, diversas conclusiones de gran relevancia. Se evidencia un efecto positivo entre la edad y el nivel de compromiso, la cual también está relacionada con la antigüedad del empleado en la empresa. Por otro lado, con respecto a la edad, el autor señala que está relacionada con la estabilidad laboral, ya que a medida que las personas envejecen, puede resultar más desafiante encontrar nuevas oportunidades de empleo, lo que hace que la decisión de dejar la empresa sea más costosa. Además, los empleados mayores tienden a mostrar un mayor compromiso con la organización, posiblemente debido a su experiencia y arraigo en la empresa.

Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral

Lagomarsino (2018) nos indica que las variables inmersas en esta clasificación se encuentran compuestas por satisfacción laboral (es salario), la cual permite que se obtengan resultados beneficiosos cada vez que la satisfacción laboral sea alta ante un salario que efectúe con cada uno de sus requerimientos, las alternativas de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un componente de oportuna pretensión; y, para finalizar, la valoración sobre de cómo son las relaciones en el interior de la entidad, las cuales evidencian la

interacción sobre todo entre directores y colaboradores.

Características del puesto y condiciones laborales

Lagomarsino (2018) indica que la prolongada permanencia en la empresa puede fomentar la socialización entre los colaboradores, lo que a su vez puede aumentar su compromiso. Además, señala que el compromiso organizacional tiende a ser mayor cuando los individuos tienen un mayor grado de autonomía, diversidad y responsabilidad en sus tareas específicas. Por lo general, los empleados en cargos más altos dentro de una empresa suelen mostrar un mayor compromiso, ya que suelen recibir más recompensas y beneficios, además de tener roles laborales más enriquecedores.

1.3.1.6. Dimensiones del compromiso organizacional

Shahili (2015) ofrece una definición del compromiso organizacional que se desglosa en tres componentes clave: afectivo, de continuidad y normativo. Así, el compromiso se vincula con el deseo, la necesidad o la obligación de mantenerse en la empresa.

El compromiso: (deseo)

Hace referencia a cómo los empleados establecen lazos emocionales con la empresa, lo que implica que se sienten emocionalmente conectados debido a que sus necesidades, particularmente las psicológicas, están satisfechas y sus expectativas están cumplidas. Estos trabajadores encuentran satisfacción en su labor y se enorgullecen de ser parte de la organización. Al considerar las emociones como un componente esencial, algunos autores destacan que las emociones intensas están relacionadas con la gestión de. Estos sentimientos se acumulan con el tiempo a través de diversas experiencias (Shahili, 2015).

El compromiso de continuación: (necesidad)

Consta del reconocimiento del individuo en función a los costos financieros, físicos o psicológicos. En estos casos se tiene, que el colaborador se sienta vinculado con la institución, debido a que la gran mayoría de tiempo se encuentra ahí, además que se le retribuye su remuneración, el tiempo y el esfuerzo que implica en el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, dejar su trabajo o renunciar implica perder todo, así como también sus oportunidades son reducidas en comparación a los beneficios que le atribuye a la empresa, lo cual incrementa el apego (Shahili, 2015)

Torres (2014) indica que actualmente, en comparación a lo tradicional de la fidelización del colaborador en la empresa, hacía referencia a término de ordenamiento hacia la organización, siendo este un poco estructurado, y poco manejable ante las emociones del trabajador. Hoy en día, las empresas están adoptando un enfoque centrado en las emociones y la identidad de sus empleados al abordar el compromiso. Esto se realiza con la intención

de promover el crecimiento del talento humano y sus capacidades.

Herrera (2016) manifiesta que existe una relación positiva entre los componentes de la continuidad y la valoración del estatus al cargo desempeñado por el colaborador, por lo que las prestaciones dinerarias acumuladas y la estabilidad económica son en ocasiones los factores primordiales para el disfrute de un empleo seguro. Soldevila (2016) Hace referencia que este tipo de compromiso se desenvuelve por medio de los colaborado ante el reconocimiento de las inversiones de la organización, en donde se realiza una comparación sobre la situación empresarial en base a las actitudes puesta por los trabajadores, si el compromiso es positivo se presentaran mejores posibilidades en el mercado.

El compromiso normativo: (deber)

La lealtad organizacional se basa en la reciprocidad moral, donde la empresa reconoce y contribuye al desarrollo laboral del colaborador, ya sea mediante reconocimiento, capacitación o apoyo financiero. Esto genera un compromiso duradero por parte del empleado hacia la organización, lo que a su vez impulsa un mejor desempeño laboral. De esta forma se incrementa su compromiso por medio de la lealtad a la empresa (Sarmiento, 2015). Sarmiento (2015) Indica que el compromiso normativo es el que menos se ha efectuado en las organizaciones, sobre todo a nivel empírico, debido a que este radica en el colaborador se sienta vinculado con la empresa y sienta la obligación de permanecer en ella, tomándolo como una acción correcta.

Flores (2015) alude que el compromiso normativo correspondía a la totalidad de presiones normativas de tipo cultural o familiar, concedoras sobre la actuación compatible con los objetivos de la organización. Torres (2014) Manifiesta que el trabajador se siente comprometido con la empresa cuando se siente en la obligación o en deuda por la oportunidad en su crecimiento laboral.

1.3.1.7. Enfoque del compromiso organizacional

Estudios acerca del compromiso organizacional estiman dos grandes enfoques: el unidimensional y el multidimensional, el cual es el enfoque más correcto a la realidad de la empresa (Shahili, 2015).

El enfoque tradicional del compromiso organizacional lo ve principalmente como una actitud o un comportamiento. En términos de actitud, implica que el empleado se identifica fuertemente con su empresa, lo que reduce su deseo de renunciar. Esta relación entre un alto compromiso y una baja rotación de personal está respaldada por las investigaciones. Por su parte, la alineación conductual se basa en que el colaborador persiste por todos los beneficios que le brinda la organización (Bordas, 2016)

El enfoque multidimensional estima que una enérgica relación psicológica, basada en tres dimensiones ya descritas previamente, compone la base del compromiso organizacional. Dichas dimensiones se presentan de un modo simultáneo, pero con un diferente nivel de intensidad (Sánchez, 2014). El estudio adoptó un enfoque multidimensional para evaluar el compromiso organizacional, considerando importante examinar sus tres dimensiones. Además, se reconoce que cada empleado puede manifestar diferentes niveles de cada tipo de compromiso.

1.3.1.8. Técnicas para mejorar el comportamiento organizacional

Según Griffin, Phillips y Gully (2016), una relación positiva entre líder y colaborador fortalece el compromiso, lo que beneficia el logro de objetivos y el desempeño laboral efectivo. También, contribuye a una mejor percepción del ambiente de comunicación y al bienestar laboral. Asimismo, proponen las siguientes pautas para mejorar el compromiso organizacional: Fortalecer el compromiso mediante la promoción de los valores del equipo implica identificar y fomentar los principios fundamentales que caracterizan a los colaboradores de la empresa, y luego ponerlos en práctica.

Establecer de manera clara la misión y los valores de la empresa ayuda a fortalecer el vínculo entre los colaboradores y la organización. Capacitar a los trabajadores sobre los valores mediante prácticas y formaciones para fomentar una cultura organizacional sólida. Asegurar la equidad organizacional, abordando las quejas y sugerencias de los colaboradores para evitar tensiones y promover un ambiente de trabajo armonioso, lo que contribuye a mantener un alto nivel de compromiso. Promover la coherencia de valores, reconocer el desempeño de los empleados y fomentar la colaboración en equipo. Respalda el crecimiento del personal mediante desafíos laborales adaptados a sus funciones, lo que permite desarrollar sus habilidades y contribuir al progreso de la empresa, ofreciendo garantías para su desarrollo profesional.

1.3.1.9. Beneficios del Compromiso Organizacional

Littlewood y Uribe (2018) destacan que el compromiso inicial de los empleados en una empresa está afectado por sus atributos individuales, como su personalidad, actitudes y experiencias previas. Se señala que el compromiso se fortalece con el tiempo a medida que se establecen vínculos entre la empresa y los empleados. A medida que estos vínculos se vuelven más sólidos con el tiempo, aumenta la propensión a desarrollar actitudes positivas hacia la empresa, mientras que las oportunidades externas de empleo disminuyen, conllevando a una mejor vinculación de los empleados con su trabajo actual.

Bordas (2016), afirman que los gerentes le toman mayor importancia al compromiso organizacional y el comportamiento del trabajador, debido que, si se hace ausente el

compromiso, se producen las renuncias generando inestabilidad a la empresa. Por otro lado, cuando el compromiso es sólido, las relaciones entre la empresa y el empleado son más provechosas, lo que reduce la probabilidad de renunciar y promueve el trabajo en equipo. Es decir que, un empleado altamente comprometido desarrollará relaciones significativas y experiencias valiosas a partir de su dedicación para alcanzar los objetivos de la empresa.

La asistencia de trabajo consta de la medición de tiempo y la puntualidad al realizar las actividades en un determinado periodo, mayormente los trabajadores determinan cuáles son sus actividades y en qué tiempo se deben realizar, por ende, las personas comprometidas tienden a direccionarse más hacia el cumplimiento de los objetivos y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad (Patlán, 2016).

Así mismo se determina que mientras más tiempo permanece el colaborador en la empresa, se vuelve un factor positivo para el logro de las metas de la empresa, en donde se desarrollan los niveles de desempeño conllevando al compromiso organizacional (Patlán, 2016). Es fundamental que los reportes de investigaciones en función al compromiso, debido que, si esta falla no se establecerá lazos efectivos entre el colaborador y la empresa, por lo que genera frustraciones en base a la calidad que ofrecen para la empresa (Uribe, 2014).

Lagomarsino (2018) destaca dos aspectos fundamentales para el éxito: la cooperación y el logro de la alianza. La colaboración facilita que cada miembro busque sus propios objetivos, trabajando con cierto nivel de independencia para alcanzar el éxito conjunto.

El éxito de la colaboración se determina mediante indicadores que evalúan tanto el rendimiento de la estrategia como la satisfacción de los participantes con ella, lo que implica considerar tanto aspectos objetivos, como el desempeño de la estrategia, como aspectos subjetivos, como la satisfacción de los involucrados.

1.3.1.10. Estrategias para incrementar el compromiso

Littlewood y Uribe (2018) resaltan la importancia para los directivos, especialmente del

a) por la organización. Es importante ser flexible con los colaboradores que lo requieran, ofreciéndoles la posibilidad de trabajar con horarios flexibles o implementar semanas comprimidas. La posibilidad de gestionar su tiempo de forma flexible les ayuda a utilizarlo de manera más efectiva, lo que puede beneficiar tanto su bienestar como su productividad.

b) Establecer un sistema de remuneraciones equitativas es fundamental. Si un colaborador percibe que su dedicación no se refleja adecuadamente en su compensación, su compromiso con la empresa podría disminuir, por tanto, es esencial reconocer y valorar el

esfuerzo de los empleados para mantener su compromiso y motivación. También, la percepción de desigualdad salarial entre colegas que realizan el mismo trabajo o incluso menos, puede disminuir el compromiso del colaborador. Es importante mantener la equidad en las recompensas para garantizar la motivación y el compromiso de todo el equipo.

c) Realizar encuestas periódicas para entender las necesidades y áreas de mejora de los colaboradores es crucial. Sin embargo, es importante evitar la frecuencia excesiva para no agotar su interés y garantizar que las encuestas sean efectivas en su propósito. Estas estrategias mencionadas son solo algunas de las muchas que pueden adoptarse para mejorar el compromiso dentro de una organización. Es esencial adaptar las normas y prácticas a las necesidades específicas, recursos y cultura de cada empresa. Cada organización es única, por lo que las estrategias deben ser personalizadas y considerar aspectos como las necesidades del personal, los recursos disponibles y la alineación con los objetivos empresariales.

1.3.2. Inteligencia Emocional

1.3.2.1. Definición

Bariso (2018) definen la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social, que tiene que ver con la habilidad para dirigir y controlar las propias emociones y las de los demás y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece.

Según Williams (2019) sostiene que la inteligencia emocional consiste en habilidades que tienen las personas para entender, sentir y aplicar eficazmente la inteligencia emocional como fuente de energía humana, información e influencia.

Díaz (2020) define la inteligencia emocional como el conjunto de competencias y actitudes que determinan el comportamiento de las personas, sus reacciones, estados mentales y su estilo de comunicar.

1.3.2.2. Importancia de la inteligencia emocional

Ramirez (2019) explican que la emoción puede anular nuestros pensamientos e influir profundamente en nuestro comportamiento. Desarrollar habilidades emocionales es fundamental para manejar las propias emociones y comprender las de los demás. Estas habilidades son fundamentales y, en muchos casos, superan en importancia a la inteligencia cognitiva, dado que tienen un impacto significativo en el éxito en diversos ámbitos de la vida, incluyendo las relaciones tanto personales como profesionales. Por ejemplo, cuando las personas buscan resolver conflictos en sus relaciones, a menudo se centran en problemas

que atribuyen a su inteligencia cognitiva, sin darse cuenta de que las dificultades más profundas, que solo pueden identificarse mediante la inteligencia emocional, subyacen y mantienen esos problemas.

1.3.2.3. Condiciones de la inteligencia emocional

Valoración y expresión de la emoción

Díaz (2020) detalla que la primera categoría, "valoración y expresión de la emoción", se subdivide en dos aspectos: la propia y la ajena. La autoevaluación se divide en verbal y no verbal, resaltando la relevancia de reconocer y expresar los propios sentimientos tanto con palabras como a través de gestos y posturas corporales. La habilidad para reconocer y comprender las emociones de los demás implica interpretar señales no verbales, como gestos faciales y postura corporal, además de mostrar empatía al comprender y relacionarse con las emociones y experiencias de los otros.

Regulación de la emoción.

Según Díaz (2020), la regulación emocional, que constituye la segunda categoría, se divide en dos aspectos: la autorregulación emocional y la regulación emocional de los demás. La autorregulación emocional abarca la capacidad de monitorear, evaluar y ajustar nuestro propio estado emocional, lo que implica utilizar estímulos tanto internos como externos, así como aplicar estrategias de autogestión para dirigir las emociones hacia donde se desea. Por otro lado, la regulación emocional de los demás es la capacidad de influir en las emociones de los demás. Se considera que algunas personas tienen la habilidad de inducir emociones en otros con el fin de cumplir sus propios objetivos o para generar bienestar en ellos.

Utilización de la emoción.

Díaz (2020) propone que la tercera categoría, conocida como "utilización de la emoción", se refiere al empleo de los estados emocionales en la resolución de problemas. Esta área se divide en cuatro elementos: planificación adaptable, pensamiento innovador, capacidad para cambiar el enfoque y motivación reforzada.

Esta dimensión se centra en la utilización de experiencias emocionales internas para abordar desafíos. Por ejemplo, individuos con habilidades flexibles y creativas pueden incorporar sus emociones al abordar problemas, lo que puede generar comportamientos productivos y motivados.

1.3.2.4. Aptitudes Fundamentales de la Inteligencia Emocional

Bariso (2018) explica que la inteligencia emocional se compone de cuatro habilidades esenciales: **Conciencia de uno mismo**, implica la capacidad de comprender y reconocer las

propias emociones, lo que facilita la comprensión de cómo estas emociones pueden afectar el rendimiento laboral y las interacciones con los demás. Además, la autoevaluación precisa, que implica una valoración realista de nuestras habilidades y limitaciones, es igualmente importante. Finalmente, la autoconfianza, que se manifiesta como un sentido fuerte y positivo de nuestro propio valor, es esencial (Bariso, 2018).

Autogestión, abarca varias habilidades esenciales: el autocontrol para manejar emociones y impulsos, la fiabilidad en la demostración de honestidad e integridad, la meticulosidad en la gestión de responsabilidades, la adaptabilidad para enfrentar cambios y superar obstáculos, la orientación a los logros con un deseo de excelencia interna, y la iniciativa para aprovechar oportunidades (Bariso, 2018).

Conciencia Social, se incluyen: la empatía, que implica percibir y comprender las emociones de los demás y mostrar interés genuino por sus preocupaciones; la conciencia organizativa, que consiste en entender el funcionamiento interno de una organización, establecer redes de influencia y navegar por las políticas internas; y la orientación al servicio, que es la capacidad de reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes (Bariso, 2018).

Habilidad Social, abarca una serie de competencias esenciales para las interacciones humanas en el entorno laboral: el liderazgo visionario, que implica inspirar a otros con una visión clara y convincente; la influencia, que se refiere a la capacidad de persuadir utilizando diversas estrategias; el desarrollo de los demás, que consiste en fomentar el crecimiento y las habilidades de los demás mediante retroalimentación y orientación; la comunicación efectiva, que implica escuchar activamente y transmitir mensajes claros y precisos; la capacidad de catalizar el cambio, que implica lanzar nuevas ideas y dirigir a otros en una nueva dirección; la gestión de conflictos, que se refiere a la capacidad de resolver disputas y facilitar soluciones; y el trabajo en equipo y la colaboración, que implican fomentar la cooperación y construir equipos sólidos (Bariso, 2018).

1.3.2.5. Inteligencia emocional en las relaciones laborales

Williams (2019) resalta elementos fundamentales que influyen tanto en las relaciones entre individuos como en la eficacia organizacional.

Manejo de conflictos: La capacidad para manejar conflictos implica negociar y resolver desacuerdos de manera efectiva. Aquellos con esta habilidad son expertos en abordar situaciones tensas y tratar con personas difíciles de manera diplomática y táctica. Pueden identificar posibles conflictos, sacar a la luz desacuerdos y trabajar para reducirlos. Además, fomentan el debate abierto y la discusión franca, y son capaces de coordinar soluciones que satisfacen a todas las partes involucradas. Los individuos con talento en la resolución de conflictos son capaces de detectar problemas en su etapa inicial y tomar medidas para

tranquilizar a las partes involucradas, lo que requiere habilidades como escuchar activamente y mostrar empatía. La capacidad de ser diplomático es esencial para lograr éxito en roles delicados, tales como auditoría, investigación policial o mediación, donde la interacción entre individuos puede generar tensiones debido a su interdependencia.

Liderazgo: Los líderes inspiran y orientan a individuos o equipos hacia una visión común. Toman la iniciativa cuando es necesario, independientemente de su posición. Además, dirigen el desempeño de otros, fomentando la asunción de responsabilidades, y ejemplifican el camino a seguir mediante su propio comportamiento.

Catalizador de cambios: Los impulsores de cambio son personas que lideran y administran procesos de transformación. Detectan la necesidad de cambios y eliminan barreras. Además, cuestionan el estado actual para impulsar la demanda de cambio y animan a otros a sumarse a esta iniciativa; además, ellos mismos ejemplifican el cambio que esperan ver en los demás.

En la actualidad, las empresas están atravesando una serie de transformaciones significativas, desde reestructuraciones hasta fusiones y adquisiciones, eliminando estructuras jerárquicas y adoptando una visión más globalizada. Durante los años noventa, esta rapidez en el cambio ha elevado la importancia de liderar este proceso. En comparación, en décadas anteriores, como en los años setenta y ochenta, no se apreciaba tanto la habilidad de ser un impulsor del cambio como se valora en la actualidad.

Actualmente, las empresas valoran líderes del cambio que no siempre ocupan posiciones jerárquicas elevadas; en su lugar, son profesionales con experiencia práctica que entienden de primera mano la situación y pueden navegar a través de todas las áreas involucradas para comprender la realidad de la situación. Frecuentemente, estos líderes son gerentes de nivel medio. Además de la experiencia técnica, se necesitan diversas habilidades emocionales para ser eficaz como impulsor del cambio.

Se requiere un líder que pueda desafiarse a sí mismo, como un supervisor que tenga la capacidad de dirigirse al despacho de un vicepresidente y comunicar sus ideas sin temor a la diferencia de jerarquía. Los líderes efectivos del cambio no solo tienen una confianza sólida en sí mismos, sino que también demuestran una gran influencia, dedicación, empeño, entusiasmo y una perspectiva optimista. Además, tienen una habilidad natural para comprender la dinámica política dentro de la empresa.

1.3.2.6. Desarrollo de inteligencia en el ámbito laboral

El modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional en el ámbito laboral proporciona una guía para desarrollar esta habilidad esencial tanto en el trabajo como en la

vida diaria. Este enfoque facilita la comprensión y aplicación práctica de la inteligencia emocional, partiendo del conocimiento emocional como primer pilar. Este pilar impulsa la eficacia personal y la confianza al fomentar la honestidad emocional, la conciencia, la retroalimentación, la intuición, la responsabilidad y la conexión interpersonal (Williams, 2019).

El segundo aspecto es la competencia emocional, que se centra en desarrollar la autenticidad, la credibilidad y la flexibilidad del individuo. Esto se traduce en una mayor confianza interpersonal, habilidades para manejar conflictos y la capacidad de aprovechar el descontento de manera constructiva. El tercer pilar, profundidad emocional, que trata sobre cómo fusionar la vida personal y laboral con el potencial individual y el propósito personal, impulsando la integridad, el compromiso y la responsabilidad para aumentar la influencia sin necesidad de autoridad formal. Finalmente, el cuarto pilar, alquimia emocional, potencia la creatividad y la capacidad de adaptación del individuo, permitiéndole enfrentar desafíos y presiones con mayor fluidez y competir por el futuro al desarrollar habilidades para percibir soluciones innovadoras y nuevas oportunidades (Williams, 2019).

Primer Pilar: Conocimiento Emocional, Williams (2019) señala que este primer aspecto fomenta una mayor autoeficacia y poder personal, lo que implica una nueva percepción, orientación y respeto hacia uno mismo, así como responsabilidad y conexión consigo mismo. Estas habilidades fortalecen la capacidad para enfrentar desafíos difíciles viéndolos como oportunidades de crecimiento en lugar de amenazas a evitar. Las habilidades que contribuyen al entendimiento emocional son:

Honestidad Emocional, Ser auténtico emocionalmente implica estar en sintonía con la "verdad interna", que se deriva principalmente de la inteligencia emocional, la cual está vinculada con la intuición y la conciencia, seguido por una reflexión y acción coherente. Esta autenticidad emocional se revela de forma natural a través de expresiones faciales, lenguaje corporal y tono de voz, trascendiendo las palabras utilizadas. Los sentimientos son una parte esencial de la humanidad, por lo que, ignorarlos o reprimirlos no los hace desaparecer; al contrario, persisten y afectan nuestras acciones y decisiones, ya sea al desaprovechar oportunidades, menospreciar posibilidades o descuidar los valores fundamentales. Por tanto, reconocer y manejar los sentimientos es fundamental para una vida auténtica y satisfactoria.

Energía emocional: En las estructuras jerárquicas tradicionales, el compromiso o la contribución individual mínima a menudo se pasaban por alto o simplemente no se consideraban importantes, especialmente cuando la empresa en su conjunto no rendía de manera eficaz. Según Williams (2019), en el entorno laboral actual, se espera que cada líder y miembro del equipo asuma la responsabilidad total de los resultados en todo momento, no solo ocasionalmente. La falta de compromiso o contribuciones insuficientes de los individuos

se reflejan directamente en los resultados del equipo, siendo evidentes para todos. En este contexto, no hay lugar para esconderse, lo que genera una presión considerable tanto física como mentalmente. El constante trabajo en proyectos importantes agota considerablemente nuestra energía emocional y mental, lo que requiere una reposición adecuada.

Williams (2019) indica que, según estudios hechos en la Facultad de Medicina de Harvard y otras instituciones, señalan que cuando se aumentan los niveles de energía y vigilancia, se capacita al cerebro y los sentidos para prestar cuidadosa atención al ambiente y a las personas que están en él, lo mismo que a las propias sensaciones y pensamientos. Igualmente es esencial reconocer que estar plenamente consciente influye en la precisión, creatividad y calidad de la información que percibimos. Cuando se está relajado y alerta, las percepciones suelen ser más agudas y nuestras respuestas más constructivas. En este sentido, las emociones sirven como indicadores confiables de aspectos importantes como la naturaleza de las relaciones, nuestro desarrollo personal y las posibilidades de éxito.

Retroinformación Emocional: Williams (2019) enfatiza que cada emoción actúa como una señal. Indica que algo valorado está siendo desafiado o que existe una oportunidad para fortalecer una relación, o incluso para impulsar un cambio y crear algo nuevo; cada emoción sirve como un recordatorio importante. Se considera que las emociones impulsan a hacer preguntas, aclarar situaciones, aprender y mejorar habilidades, tomar medidas o tomar una postura. Para Williams (2019) plantea que cada emoción y sensación se experimenta actúa como una señal importante, lo que indica que algo valorado está en cuestión o que se presenta una oportunidad para fortalecer relaciones o crear algo nuevo. Cada emoción llama la atención e impulsa a cuestionar, aclarar, aprender, crecer y tomar medidas.

Para manejar estas sensaciones, se sugiere una estrategia triple que incluye:

1. Es importante reconocer y permitirse experimentar las emociones en lugar de suprimirlas o subestimar su significado.
2. Es fundamental prestar atención a la información o retroalimentación que la emoción ofrece. Esto incluye cuestionarse qué principios, valores o metas están involucrados
3. Orientar y enfocar la energía de las emociones hacia una reacción constructiva y adecuada a la situación, buscando utilizar la emoción como una herramienta para una acción positiva y productiva.

Intuición Práctica: La intuición se caracteriza por una percepción que va más allá de las sensaciones físicas y está íntimamente ligada a la inteligencia emocional. La intuición resulta particularmente beneficiosa para estimular la creatividad, ya que posibilita la percepción de que una idea no probada previamente podría resultar exitosa. Además, la

intuición revela posibilidades ocultas y proporciona inspiración, manifestándose como una respuesta instantánea a un problema o pregunta. En última instancia, fortalece las conexiones interpersonales y contribuye a disipar la confusión sobre lo que realmente importa y nuestro potencial personal. En el entorno empresarial actual, la intuición se reconoce como un motor de innovación. Un estudio reciente destaca que, en lugar de desestimar la intuición y otras formas de inteligencia emocional, cada vez más empresas líderes las están incorporando, esto se debe a que prestar atención a nuestras sensaciones internas puede ser extremadamente valioso, especialmente al tomar decisiones críticas.

Segundo Pilar: Aptitud Emocional: Williams (2019) indica que este elemento, junto con todas sus habilidades asociadas, fortalece nuestra inteligencia emocional y nos infunde un profundo sentido de inspiración, brindándonos una confianza interna sólida. En otras palabras, al desarrollar estas competencias emocionales, cultivamos una sensación interna de empoderamiento y seguridad, lo que nos impulsa a enfrentar desafíos y perseguir nuestros objetivos con determinación y convicción.

Presencia Auténtica: En el ámbito empresarial, la autenticidad se ha convertido en una cualidad muy apreciada y buscada en los líderes y ejecutivos. Por lo tanto, entender y cultivar una presencia auténtica es crucial para el desarrollo de una inteligencia emocional sólida. Esto implica ser genuino y transparente en la forma en que uno se presenta y se relaciona con los demás. Esto implica llevar lo mejor de uno mismo a las conversaciones y estar verdaderamente presente al escuchar, lo que establece un ambiente propicio para la apertura hacia el cambio y la disposición para asumir riesgos creativos.

Radio de Confianza: La confianza va más allá de ser simplemente una idea positiva o actitud; es una cualidad emocional que involucra sentir y actuar de acuerdo a ella. Cuando alguien confía en sí mismo y puede comunicar esa confianza a los demás, se convierte en un factor que fortalece las relaciones y facilita la comunicación abierta. En otro sentido, la ausencia de confianza nos lleva a dedicar tiempo a protegernos, dudar, verificar y hacer inspecciones en lugar de enfocarnos en realizar un trabajo auténticamente significativo, creativo, colaborativo y de valor añadido. Es así que la confianza actúa como el cimiento desde el cual se pueden apreciar mejor las oportunidades creativas que surgen de la diversidad humana y del conflicto. La confianza abarca un espectro amplio que influye positivamente en todos los aspectos de la vida y la carrera, sin importar las circunstancias. Su alcance extenso incrementa las oportunidades de lograr el éxito.

Descontento Constructivo: Williams (2019) plantea que la insatisfacción puede ser un catalizador para la generación de nuevas ideas y la mejora de las relaciones humanas, potenciando la confianza y la relación entre individuos. Un cambio notable en el enfoque de

los líderes modernos es su disposición a mostrar respeto y confianza ante la adversidad y el cuestionamiento. Ellos priorizan la apertura, la curiosidad, la receptividad y la búsqueda constante de conocimiento. Esta actitud ha llevado a muchos gerentes a considerar nuevas maneras de aceptar y gestionar el conflicto como un componente inherente y beneficioso dentro de la cultura de la empresa.

Elasticidad y Renovación: En diversas circunstancias, es inevitable enfrentarse a eventos que escapan del control directo, sin embargo, lo que sí podemos influir es en cómo optamos por reaccionar frente a estas situaciones. Esta capacidad se conoce como adaptabilidad, la cual fomenta la elasticidad, es decir, la capacidad de captar y transformar la energía o el estado de ánimo en declive, como el cansancio o la tensión. Para alcanzar un equilibrio saludable entre trabajo y familia, es fundamental priorizar la renovación emocional, esto implica que tanto las empresas como los individuos reconozcan la estrecha relación entre el ámbito laboral y el familiar, y valoren la revitalización tanto en el trabajo como fuera de él para promover el bienestar integral. Por lo tanto, dedicar tiempo y energía tanto al trabajo como a la vida personal contribuye a un mayor equilibrio y satisfacción en la vida.

Tercer Pilar: Profundidad Emocional

Según Williams (2019), este aspecto junto con sus habilidades asociadas, contribuye al desarrollo del carácter y fomenta la creatividad.

Potencial único y Propósito: Es esencial para cada individuo comprenderse a sí mismo, identificar sus desafíos y tener claridad sobre sus objetivos. El enfoque en el potencial individual resalta las fortalezas en lugar de las debilidades; además, tener un propósito no solo es una buena idea, sino que también proporciona un sentido emocional de dirección tanto en el trabajo como en la vida cotidiana, guiando las acciones y decisiones.

El reconocimiento del potencial y propósito individual es fundamental para alcanzar el éxito, tal como lo demuestran las principales empresas a nivel mundial. Estas empresas han sido establecidas por personas creativas y visionarias que confiaron en sus instintos, reconocieron su singularidad y se dedicaron a un propósito definido, actuando como modelos para desarrollar iniciativas significativas y perdurables.

Compromiso: Williams (2019) destaca que los líderes deben demostrar su compromiso con sinceridad y convicción personal. Una instancia clara de esto es cuando expresan abiertamente sus decisiones y demuestran sus acciones, ofreciendo pruebas concretas de su compromiso con un propósito determinado. Cuando un líder no muestra pasión por una causa, su capacidad para inspirar y generar compromiso en los demás se ve limitada.

Integridad Aplicada: En el contexto empresarial, la integridad conlleva tomar

responsabilidad completa, comunicarse de manera transparente, cumplir con las promesas y tener el coraje de dirigirse a uno mismo y a su equipo u empresa con honor. Esto requiere autoconocimiento y lealtad a los principios personales. Es por ello que la integridad aplicada en los negocios es fundamental para construir relaciones sólidas, mantener la confianza y alcanzar el éxito a largo plazo.

Influencia sin Autoridad: Según Williams (2019), la inteligencia implica una visión que reconoce a individuos, conceptos, entidades organizativas y mercados como entidades dinámicas y exclusivas, capaces de adaptarse, interactuar y colaborar entre sí. Este enfoque destaca la capacidad de estos elementos para evolucionar y trabajar juntos en la búsqueda de objetivos comunes. Quienes dominan y aplican la inteligencia emocional encontrarán que pueden tener un impacto más significativo que aquellos que no lo hacen. En contraste con enfoques tradicionales que se basan en el poder externo, el control y la manipulación, la inteligencia emocional se centra en la conexión genuina, la empatía y la comunicación efectiva para lograr resultados positivos y sostenibles. Por otro lado, aquellos con una alta inteligencia emocional tienden a ser guiados más por su interior, lo que se refleja en una forma de influencia que podría describirse mejor como resonancia en lugar de autoridad. En lugar de apoyarse únicamente en el poder o la autoridad externa, aquellos con un alto nivel de inteligencia emocional tienen la habilidad de establecer conexiones profundas con los demás, fomentando la confianza y ejerciendo una influencia positiva mediante la autenticidad.

Cuarto Pilar: Alquimia Emocional: En este aspecto, se mejora la capacidad para resolver problemas, promover la innovación y dirigir el cambio, allanando el camino hacia la construcción del futuro. La alquimia implica la habilidad o proceso de transformar una sustancia común, inicialmente poco valorada, en algo de gran valía. Es decir, este pilar implica la capacidad de transformar lo ordinario en algo extraordinario, lo que impulsa el progreso y el crecimiento tanto a nivel personal como profesional.

Flujo Intuitivo: Williams (2019) señala que cuando la intuición está profundamente desarrollada, no es necesario activarla; simplemente fluye de manera natural. Se convierte en la forma en que un individuo responde a todas las experiencias y circunstancias. En diversas situaciones, la persona confía en un sexto sentido intuitivo, que es un estado de flujo natural, y es algo que la mayoría ha experimentado en algún momento, especialmente cuando se alcanza el máximo rendimiento o se desafían los límites personales. En ese sentido, la intuición está estrechamente relacionada a la inteligencia emocional y trasciende más allá de ella, guiándola para escuchar el corazón, permitiendo discernir entre oportunidades y vulnerabilidades. Es decir, la intuición permite tomar decisiones que van más allá de lo evidente, integrando una comprensión más profunda de las emociones y percepciones.

Desplazamiento reflexivo en el Tiempo: Es una capacidad que permite sumergirse completamente en un momento específico, capturando de manera intuitiva las relaciones y emociones que lo acompañan. Esta capacidad como parte de la alquimia emocional permite a uno enfrentar situaciones de manera más perspicaz que aquellos a su alrededor, respondiendo con mayor cordura y originalidad, ya que sus sentimientos y pensamientos trascienden limitaciones temporales. También, promueve una notable capacidad para manejar la ambigüedad y mantener una mente abierta y creativa durante más tiempo.

Percepción de la Oportunidad: La transformación creativa conlleva un cambio en uno mismo, una idea, producto, servicio u organización, con el potencial de tener un impacto considerable en el porvenir. Percibir oportunidades implica expandir la conciencia al máximo, utilizando todos los sentidos y otras modalidades de percepción e inteligencia humanas disponibles, lo que permite mantenerse plenamente consciente del presente mientras se anticipa lo que está por venir.

Creando el Futuro: La transformación creativa, al modificar aspectos de uno mismo, ideas, productos, servicios u organizaciones, puede ejercer una influencia considerable en lo que está por venir. Los líderes efectivos muestran valentía al asumir riesgos creativos, fomentando un entorno donde se permiten cometer errores y explorar nuevas posibilidades. A pesar de los desafíos que puedan surgir, siguen adelante con determinación, explorando nuevas posibilidades. Además, entienden que el futuro no es simplemente algo que llegará, sino que es algo en lo que debemos involucrarnos activamente y con pasión.

En este proceso, la inteligencia emocional desempeña un papel crucial. Permite a los líderes entender y manejar tanto sus propias emociones como las de los demás, lo que facilita la creatividad, la adaptabilidad y la capacidad de recuperación en el camino hacia la transformación y el avance. En conclusión, al desarrollar una mayor conciencia y emplear la inteligencia emocional de manera natural, las personas adquieren habilidades para transformar emociones y situaciones, convirtiéndose así en alquimistas emocionales. En este proceso, las personas aprenden a identificar y gestionar tanto sus propias emociones como las de los demás, en lugar de pasarlas por alto automáticamente. Estas personas emplean su intuición, entusiasmo, y emociones como el descontento para impulsar el cambio y promover el progreso, tanto a nivel personal como en el entorno laboral. Estas energías emocionales actúan como motores para contrarrestar la rigidez y fomentar el desarrollo, facilitando así la adaptación y la innovación en diversas situaciones.

1.3.3. Aspectos generales

1.3.3.1. Salud y seguridad en el trabajo de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.

En la presente investigación se han considerado diversos aspectos generales que son

parte de la gestión empresarial que permiten el funcionamiento de la empresa que se está investigando y se detallan a continuación:

Ley de seguridad y salud en el trabajo: Para el funcionamiento de una empresa se debe tener en cuenta la seguridad y salud de las personas que labora en la empresa, según la Ley N° 31246 (2021) ha tenido en cuenta modificar la Ley 29783, en diversos aspectos para garantizar la salud y seguridad en el centro de trabajo ante el elevado riesgo de contagio por la expansión de la epidemia de la COVID-19 que busca garantizar el bienestar de los colaboradores de los sectores público y privado. Mediante la modificación de la Ley mencionada dispone que el empleador tiene la obligación de practicar exámenes médicos cada un periodo de 24 meses de carácter obligatorio y solo en el caso de exámenes que sean facultativos por pedido del colaborador o el propietario deberán realizar dichos procedimientos de exámenes antes, durante y al finalizar la relación con el trabajador.

Mediante la Ley que se describe se hace de conocimiento y de carácter obligado al empleador debe ser vigilante ante epidemias, con acciones inteligentes y necesarias para el cuidado de sus empleados en el caso que se declara en emergencia por salud se debe aplicar las pruebas de tamizaje para sus trabajadores. También es de obligación por parte del empleador o empresa proporcionar de los equipos e indumentaria que protejan ante los riesgos de trabajo, y estén a las normas técnicas definidas en el Estado Peruano, dichos equipos deben ser costeados por el empleador sin que genere costos para el trabajador.

En el caso de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L. se cuenta con conocimientos acerca de la Ley de salud y seguridad en el trabajo, pero no se cuenta con un plan definido que permitan tener la planificación debida ante posibles accidentes o riesgos laborales se trabaja de manera empírica sin aplicación de algunas técnicas que permitan reducir los niveles de riesgos para los colaboradores; si cuenta con los equipos, indumentaria como chalecos, buzos, cofias, guantes, mascarillas para el desarrollo de actividades laborales.

1.3.3.2. Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID -19 En la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.

Antecedentes

La pandemia de COVID-19, que surgió en Wuhan, China, en diciembre de 2019, es causada por el virus SARS-CoV-2, perteneciente a la familia de los coronavirus. Esta enfermedad puede manifestarse desde un simple resfriado hasta desencadenar una pandemia global, poniendo en riesgo la salud de la población mundial. Desde un simple resfriado hasta una pandemia global, esta enfermedad representa una amenaza para la salud mundial, propagándose a través de microgotas acuosas que se liberan al toser, estornudar, hablar o al tener contacto con personas infectadas.

La mayoría de las personas infectadas, alrededor del 80%, se recuperan sin complicaciones, aunque aproximadamente el 15% puede experimentar síntomas graves. Es importante destacar que estos porcentajes pueden variar dependiendo de diversos factores como la edad y la salud general del individuo. Sin embargo, alrededor del 5% de los infectados corren el riesgo de desarrollar complicaciones que pueden poner en peligro sus vidas. La OMS por ello declaró la pandemia, y se establecieron una serie de medidas para prevenir la propagación masiva del virus. Cada país implementó sus propias acciones para combatir la enfermedad, adaptándolas a su situación particular. Estas medidas incluían restricciones de movimiento, distanciamiento social, uso de mascarillas y campañas de vacunación.

Objetivo: Establecer acciones de prevención sanitarias para evitar el contagio en el proceso de preparación, almacenamiento y despacho de los productos de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.

Alcance: El plan implementado se extiende a todos los empleados que ingresan a las instalaciones de la empresa y a las zonas que ocupan. Esto garantiza que se apliquen las mismas medidas y protocolos de seguridad a todos los miembros del personal. Asimismo, para los clientes que llegan a comprar, recoger sus productos, proveedores, visitantes, fiscalizadores o supervisores que lleguen a la empresa.

1.3.3.3. Medidas de prevención

Equipos de protección de personal (EPP)

Se siguieron los lineamientos de medidas de protección personal conforme a lo establecido en el ítem 7.2.6. de la Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA. Los equipos de protección personal (EPP) fueron asignados de acuerdo a los puestos de trabajo con riesgo de exposición al COVID-19, considerando su nivel de riesgo según el Anexo 3 de la mencionada resolución ministerial. Es esencial recordar que el uso de guantes no reemplaza la importancia de lavarse las manos y utilizar desinfectante. Además, se proporcionaron equipos de protección personal adecuados, ajustados al nivel de riesgo asociado a las tareas realizadas por cada trabajador.

1.4 Justificación e importancia del estudio.

Justificación teórica: Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque se basó en el aporte de Patlán (2016) para la variable engagement laboral que describe como el compromiso que asume los colaboradores dentro de una empresa, mediante este aporte se define esta variable que en investigación. Asimismo, la inteligencia emocional: En su trabajo, Bariso (2018) aborda la definición de inteligencia emocional como una forma de inteligencia social. La inteligencia emocional implica la habilidad para manejar

y regular las emociones propias y las de los demás. Esto implica un entendimiento profundo de las emociones y la capacidad para gestionarlas de manera efectiva. Mediante este aporte teórico se ha definido esta variable, tal es así que esta investigación se justifica en lo teórico porque genera nuevos aportes que enriquece la literatura existente respecto al engagement laboral y a la inteligencia emocional.

Justificación práctica: Este estudio tiene justificación práctica porque ante deficiencias que existen en los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo, respecto a la inteligencia emocional se propone estrategias basadas en el engagement laboral para desarrollar una mejor inteligencia emocional, y conlleve a lograr mejores resultados en la organización, generando mejoras para los trabajadores y la gerencia de esta manera se justifica de manera práctica.

Justificación metodológica: Esta investigación es de utilidad metodológica porque en esta investigación se ha recurrido a la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que ha sido validado y se ha verificado el nivel de confiabilidad para recoger la información de las unidades de estudio

1.5 Hipótesis.

Hi: Existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

H0: No existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021

1.6 Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores para mejorar la productividad de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

1.7.2. Objetivos específicos:

Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Determinar la relación de engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Proponer estrategias basado en el engagement laboral para desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de Investigación.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, debido que se recurre al análisis numérico o estadístico de los datos para obtener y presentar los resultados de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018). En este estudio se utilizó este enfoque cuantitativo porque se analizó y se presentó la información con el apoyo de herramientas de análisis de datos numéricos y estadísticos.

Asimismo, está de tipo correlacional, que se define como la relación o asociación entre dos o más variables para conocer el grado de asociación que existen entre ellas (Hernández & Mendoza, 2018). Se verificó la relación que existe entre engagement laboral y la inteligencia emocional y se pudo conocer el nivel de relación que existe entre las variables.

Diseño de Investigación.

El diseño de este estudio es no experimental, porque en el proceso de investigación no se realizó una alteración o modificación en las unidades de estudio, la información se recoge en su contexto natural (Hernández & Mendoza, 2018). Tal es así que en la presente investigación no se han efectuado modificaciones en la población estudiada ni en las mediciones de las variables estudiadas. Por lo tanto, es una investigación sin experimentación alguna. Asimismo, es transversal porque la información se recoge en solo momento dado y a propósito del estudio.

2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables

Engagement laboral: Según Patlán (2016), es el compromiso que los empleados adquieren dentro de una organización. Se caracteriza por un sentido de dedicación y entusiasmo hacia el trabajo, lo que se traduce en un estado de bienestar físico, mental y social. Este compromiso fomenta la salud y el bienestar de los trabajadores, promoviendo así un ambiente laboral positivo y contribuyendo a su felicidad.

Inteligencia emocional: Bariso (2018) definen la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social, que tiene que ver con la habilidad para dirigir y controlar las propias emociones y las de los demás y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización Engagement Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Engagement Laboral	Patlán (2016), es el compromiso que los empleados adquieren dentro de una organización. Se caracteriza por un sentido de dedicación y entusiasmo hacia el trabajo, lo que se traduce en un estado de bienestar físico, mental y social. Este compromiso fomenta la salud y el bienestar de los trabajadores, promoviendo así un ambiente laboral positivo y contribuyendo a su felicidad.	Para esta investigación se utiliza la técnica de la encuesta, aplicado mediante un cuestionario que permitió recoger la información de la muestra de estudio.	Vigor	Energía en el trabajo	1	Técnica; Encuesta Instrumento: Cuestionario	Bajo (17- 40) Media (41 – 62) Alto (63- 85)	Categoría	Ordinal
				Vigor en el trabajo	2				
				Ganas de trabajar	3				
				Trabajar por largos periodos	4				
				Persistencia en el trabajo	5				
				Trabajar aun cuando no vaya bien	6				
			Dedicación	Significado y propósito	7				
				Entusiasmado en el trabajo	8				
				Inspiración en el trabajo	9				
				Orgulloso del trabajo	10				
				Trabajo retador	11				
				Pasa rápido el tiempo en el trabajo	12				
			Absorción	Olvidar lo que pasa alrededor	13				
				Feliz y absorto en el trabajo	14				
				Inmerso en el trabajo	15				
				Dejarse llevar por el trabajo	16				
				Desconectarse en el trabajo	17				

Tabla 2

Operacionalización inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Inteligencia Emocional	Bariso (2018) definen la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social, que tiene que ver con la habilidad para dirigir y controlar las propias emociones y las de los demás y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece.	Para esta investigación se utiliza la técnica de la encuesta, aplicado mediante un cuestionario que permitió recoger la información de la muestra de estudio.	Componente intrapersonal (CIA)	Comprensión emocional de sí mismo	1	Técnica; Encuesta	Baja (19-44)	Categorica	Ordinal
			Componente interpersonal (CIE)	Asertividad (AS)	2	Instrumento: Cuestionario	Media (45 – 69)		
				Auto concepto (AC)	3				
				Autorrealización	4				
			Componente de adaptabilidad (CAD)	Independencia (IN)	5	Alta (67-95)			
				Empatía (EM)	6				
				Relaciones interpersonales (RI)	7				
			Componente manejo de estrés (CME)	Responsabilidad social (RS)	8	de			
				Solución de problemas (SP)	9				
			Componente de estado ánimo general (CAG)	Prueba de la realidad	10	y			
				Flexibilidad (FL)	11				
			Desarrollo de su trabajo	Tolerancia de estrés	12	claridad de las atribuciones			
				Control de los impulsos (CI)	13				
			Interés por el trabajo	Felicidad (FE)	14	Habilidad para desarrollar su trabajo.			
				Optimismo (OP)	15				
				Grado de conocimiento y claridad de las atribuciones	16	Habilidad para desarrollar su trabajo.	17		
				Capacidad para obtener conocimientos por mejorar el trabajo	18		18		
				Compromiso por mejorar el trabajo	19		19		

2.3 Población, muestra, muestreo y criterios de selección

2.2.3. Población

Hernández & Mendoza (2018) definen la población como el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. La población de estudio está compuesta por 25 trabajadores de distintas áreas de la empresa, específicamente de Tortas Anvic E.I.R.L en Trujillo, año 2021. Estos trabajadores son considerados como las unidades de análisis para la investigación en curso.

2.2.4. Muestra

Según Hernández & Mendoza (2018), representa un subgrupo de la población, constituido por un conjunto de elementos que comparten características similares a las de la población total definida. Para esta investigación se ha considerado un muestreo no probabilístico, de tipo por conveniencia, dado que, se ha considerado a los 25 integrantes a criterio de la investigadora porque ha sido una población pequeña se recogió información de los integrantes de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L – Trujillo.

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

Esta investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta para recoger la información:

Técnica: Encuesta, es una de las técnicas que recoge información de personas, que se caracteriza por contar con un conjunto de preguntas que cuentan con alternativas diversas o preguntas cerradas para conocer la situación de las unidades de estudio (Carrasco, 2016). Para esta investigación se ha recurrido a la técnica de la encuesta que fue aplicada a la población de estudio.

Instrumentos: Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Bernal, 2010). Para este caso, se utilizó un cuestionario para la variable Engagement laboral integrado por 18 preguntas que fue aplicado a la población de estudio, por su parte, en la variable inteligencia emocional se aplicó 19 ítems para obtener la información. **La validez:** Se caracteriza porque se recurre a expertos para que verifiquen y analicen los instrumentos que se plantearon para recoger la información; es decir, se busca conocer si las preguntas que se han planteado son pertinentes y los expertos emiten su opinión aprobando o recomendando cambiar o mejorar las preguntas. En esta investigación validaron 3 expertos ambos instrumentos de la investigación.

Confiabilidad: Se caracteriza por el análisis que se realiza a la coincidencia de respuestas que marcan los encuestados, lo que permite verificar si el instrumento es viable o necesita modificarse o hacer cambios. Para ello, se recurrió al estadístico SPSS 26 y

mediante el alfa de Cronbach se pudo obtener los siguientes resultados:

Tabla 3

Confiabilidad de instrumentos

Estadístico	Engagement laboral	Confiabilidad	Inteligencia emocional.	Confiabilidad
SPSS 26	17	0.87	19	0.88

Fuente: Datos obtenidos de la población de estudio

La confiabilidad de los instrumentos según la prueba piloto en el instrumento de Engagement laboral es de 0.87 y en el cuestionario de Inteligencia emocional el resultado fue 0.88 lo que da entender que ambos instrumentos son confiables y se aplicó a todos los integrantes de la población de estudio (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2016).

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Se ha seguido el siguiente procedimiento: Se ha recurrido a diversas investigaciones libros, tesis, artículos científicos para obtener información y construir el marco teórico y de las cuales se ha definido a las variables y sus dimensiones de las cuales se ha realizado la operacionalización de variables, donde se detalla la forma operativa como se ha medido cada una de las variables, se detalla las preguntas, las técnicas e instrumentos. Dichos cuestionarios fueron validados y se verificó la confiabilidad y luego se aplicó los instrumentos a la población de estudio.

Los datos obtenidos fueron tabulados y organizados en el Software Microsoft Excel, para consignar las respuestas de los cuestionarios, para dar paso al desarrollo de la estadística descriptiva, plasmada en cuadros y gráficos estadístico. Para la estadística inferencial se hará uso del Software SPAA V.26 para verificar la relación existente entre dichas variables en estudio.

2.6 Criterios éticos.

De acuerdo con Alcaraz, Rojas y Noreña (2012), toda investigación debe fundamentarse en consideraciones éticas, las cuales comprenden:

El principio de libertad y responsabilidad implica que todos los participantes en el estudio lo hicieron de manera voluntaria, asumiendo la responsabilidad de su decisión mediante el consentimiento informado. Se aseguró la confidencialidad de la investigación mediante el anonimato de los participantes. Además, se asumió la responsabilidad de utilizar la información obtenida únicamente con propósitos de investigación. La conformabilidad o reflexividad se evidenció en la investigación mediante la garantía de la veracidad de las descripciones proporcionadas por los participantes.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Tabla 4

Variable engagement laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	44
Medio	5	20
Alto	9	36
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 1

Variable engagement laboral

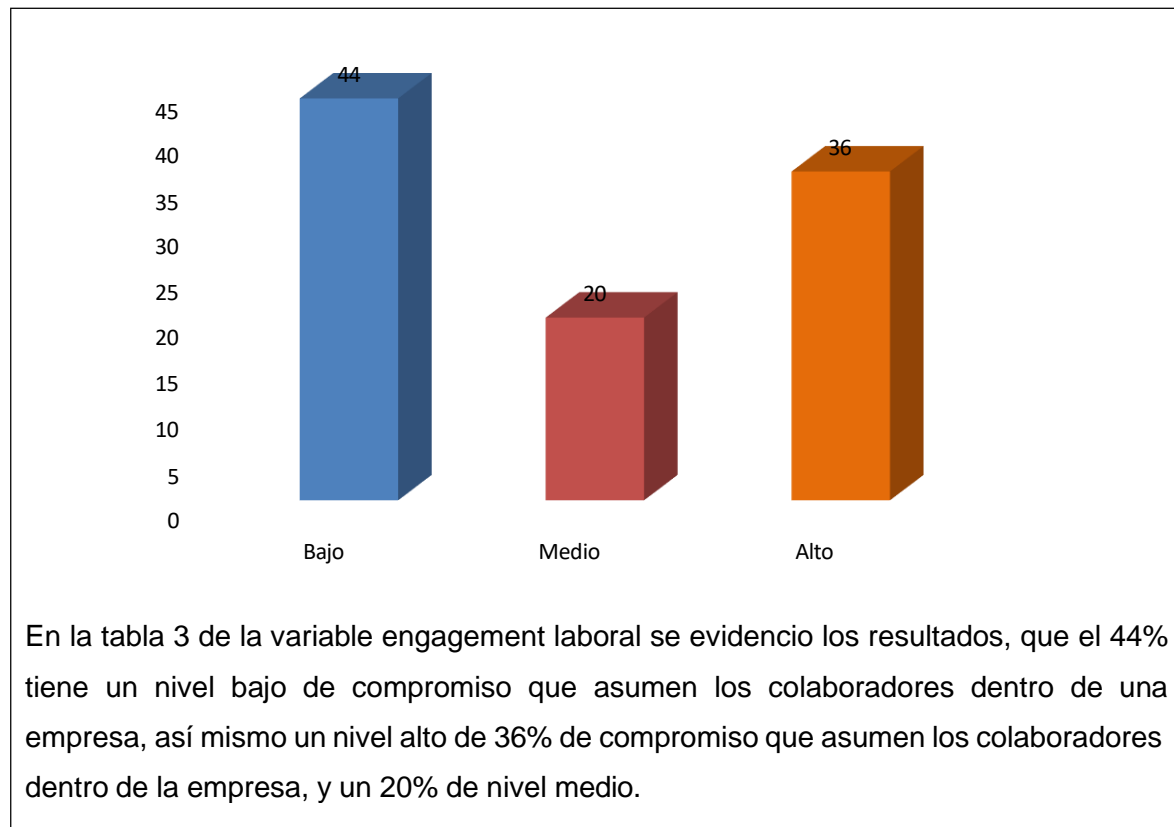


Tabla 5

Dimensión vigor

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	56
Medio	7	28
Alto	4	16
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 2

Dimensión vigor

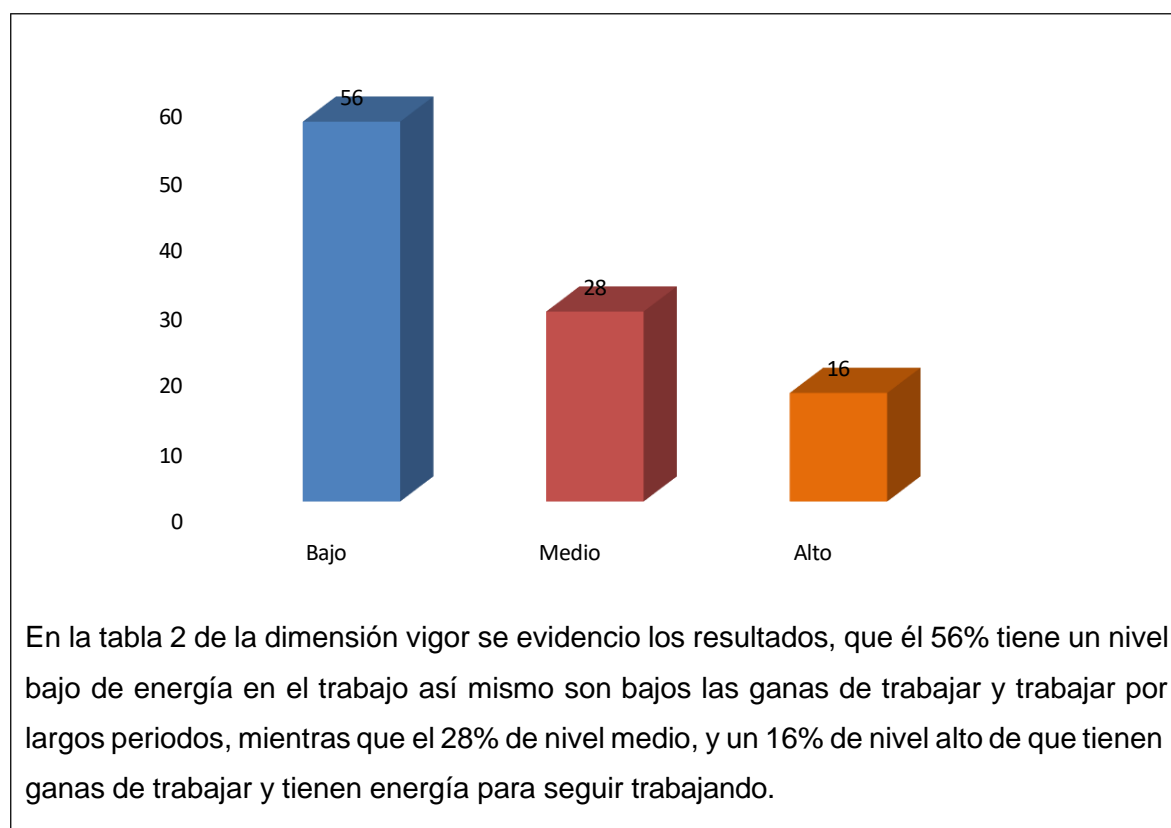


Tabla 6

Dimensión dedicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	48
Medio	7	28
Alto	6	24
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 3

Dimensión dedicación

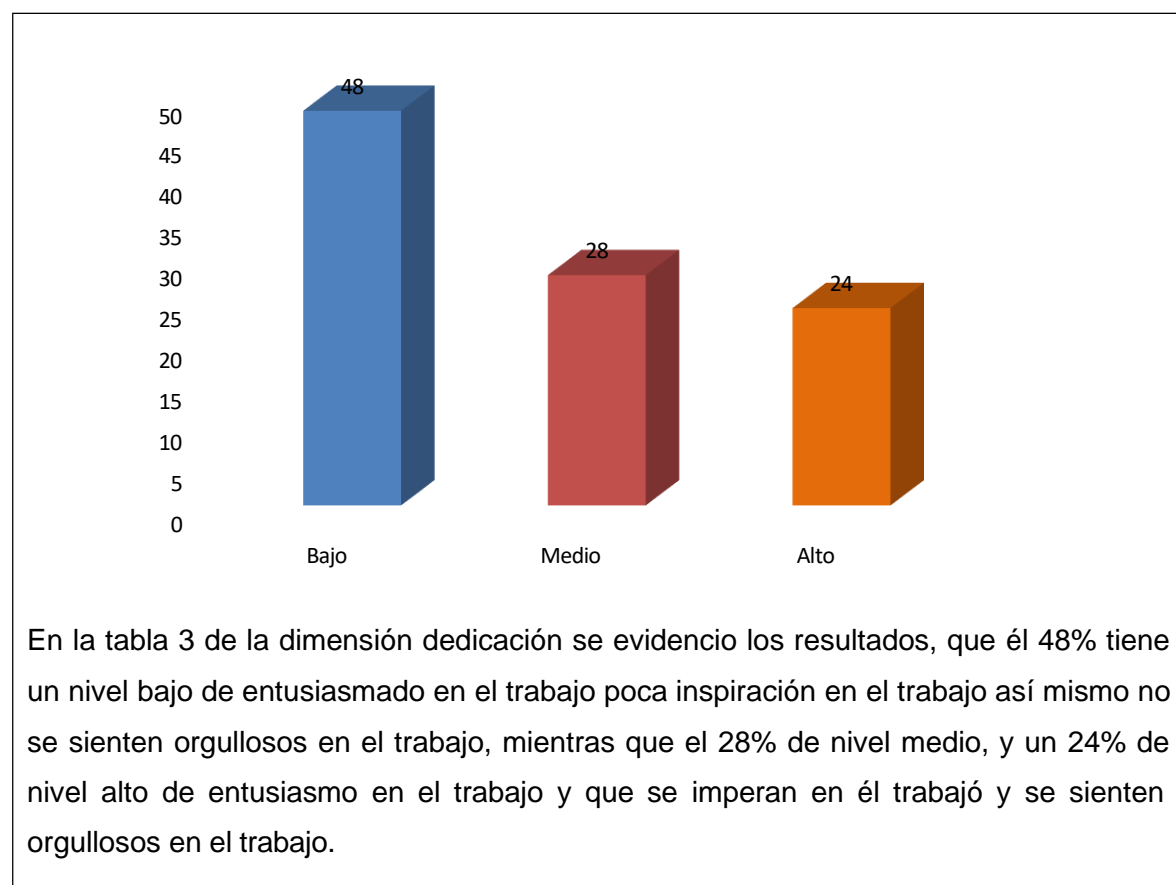


Tabla 7

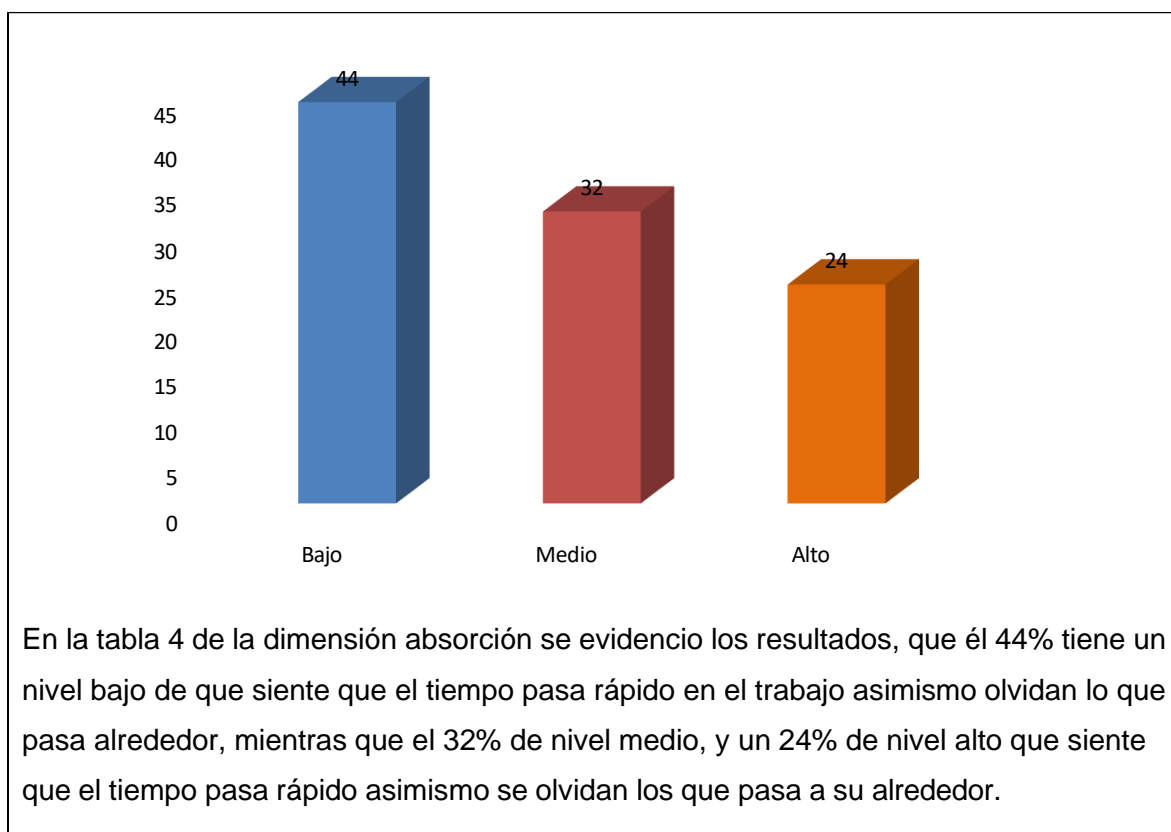
Dimensión absorción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	44
Medio	8	32
Alto	6	24
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 4

Dimensión absorción



Segundo objetivo específico: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Tabla 8

Variable inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	48
Medio	7	28
Alto	6	24
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 5

Variable inteligencia emocional

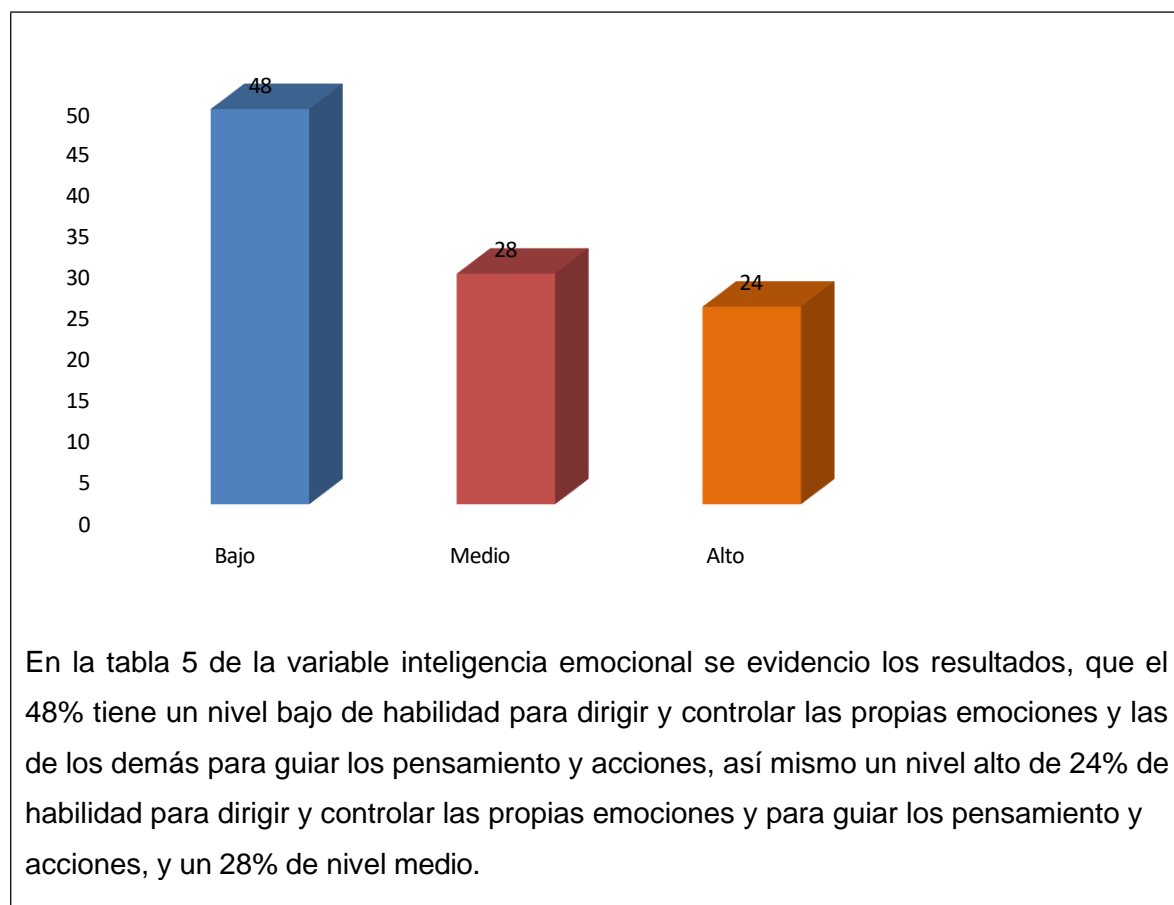


Tabla 9

Dimensión componente intrapersonal (CIA)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28
Medio	8	32
Alto	10	40
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 6

Dimensión componente intrapersonal (CIA)

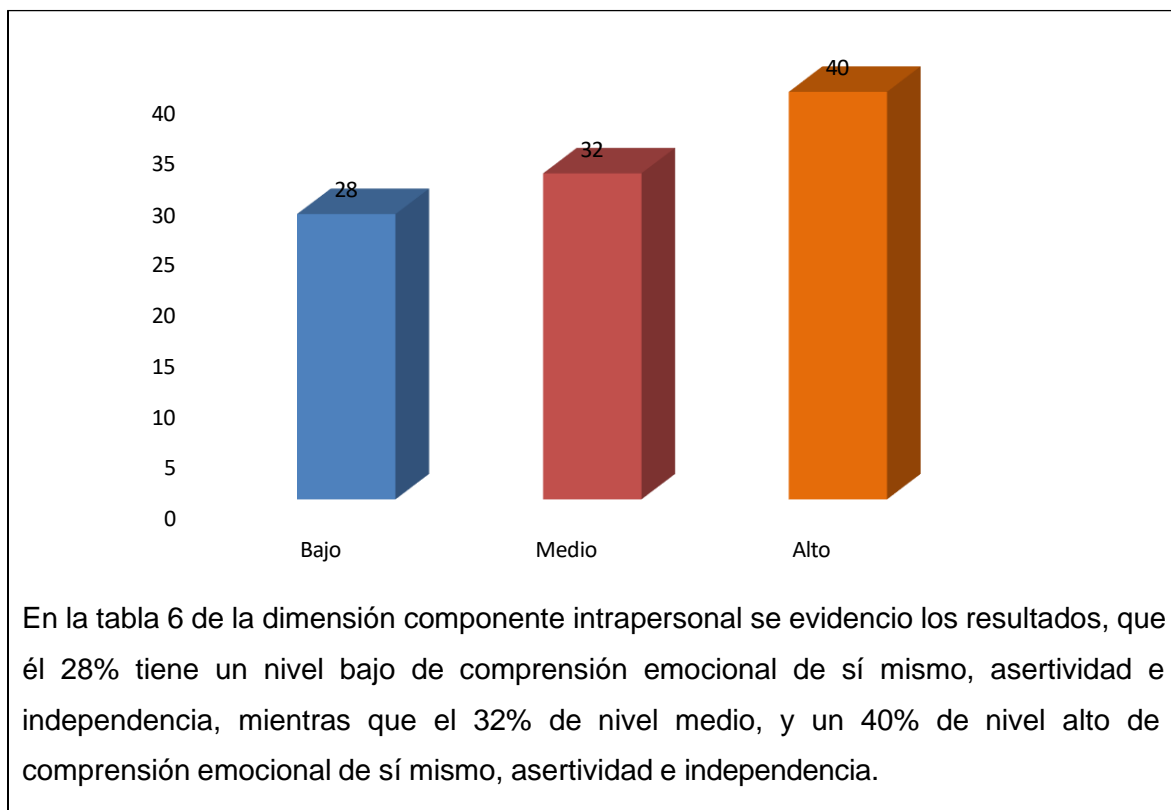


Tabla 10

Dimensión componente interpersonal (CIE)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	16
Medio	15	60
Alto	6	24
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 7

Dimensión componente interpersonal (CIE)

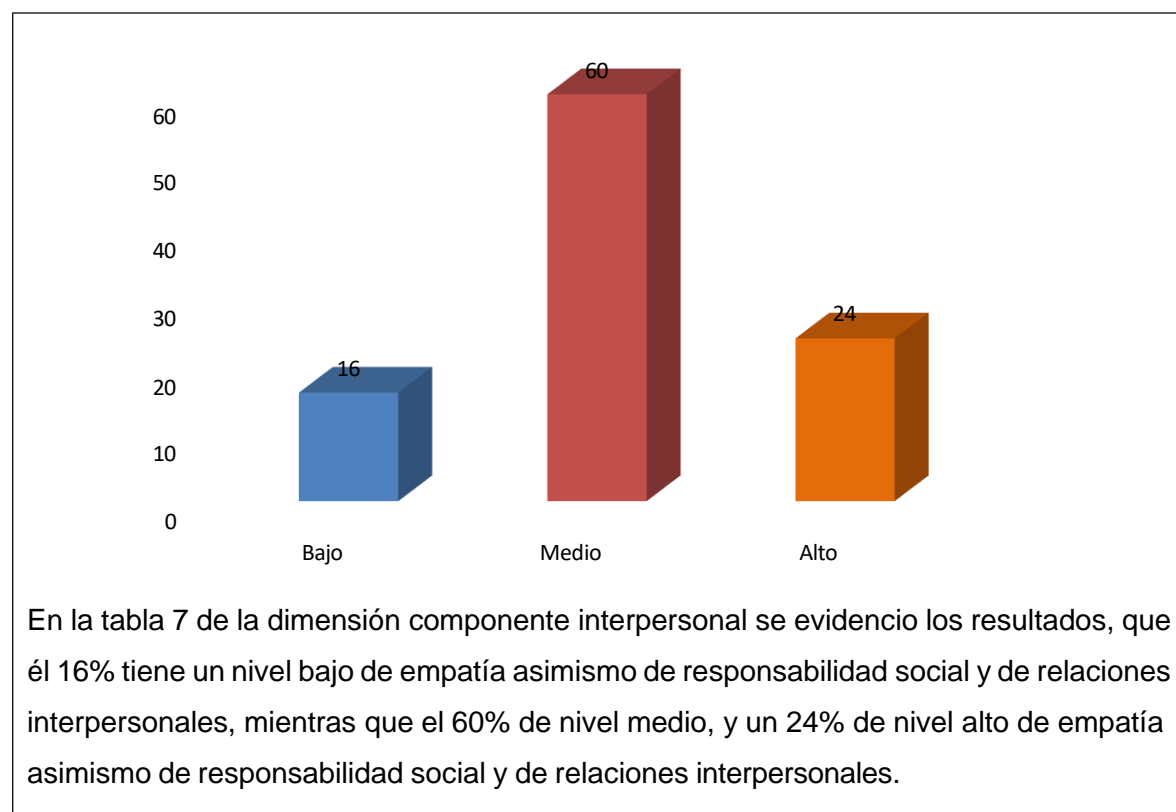


Tabla 11

Dimensión componente de adaptabilidad (CAD)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	48
Medio	5	20
Alto	8	32
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 8

Dimensión componente de adaptabilidad (CAD)

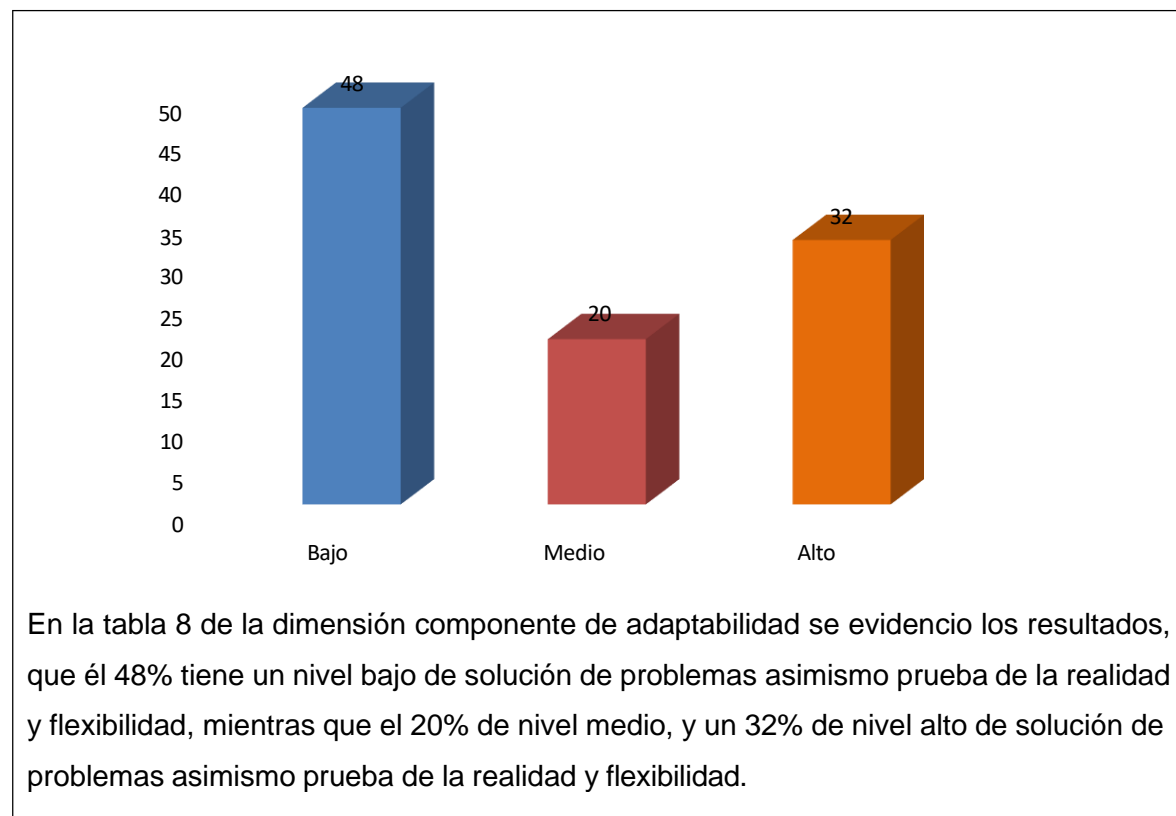


Tabla 12

Dimensión componente manejo de estrés (CME)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	48
Medio	5	20
Alto	8	32
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 9

Dimensión componente manejo de estrés (CME)

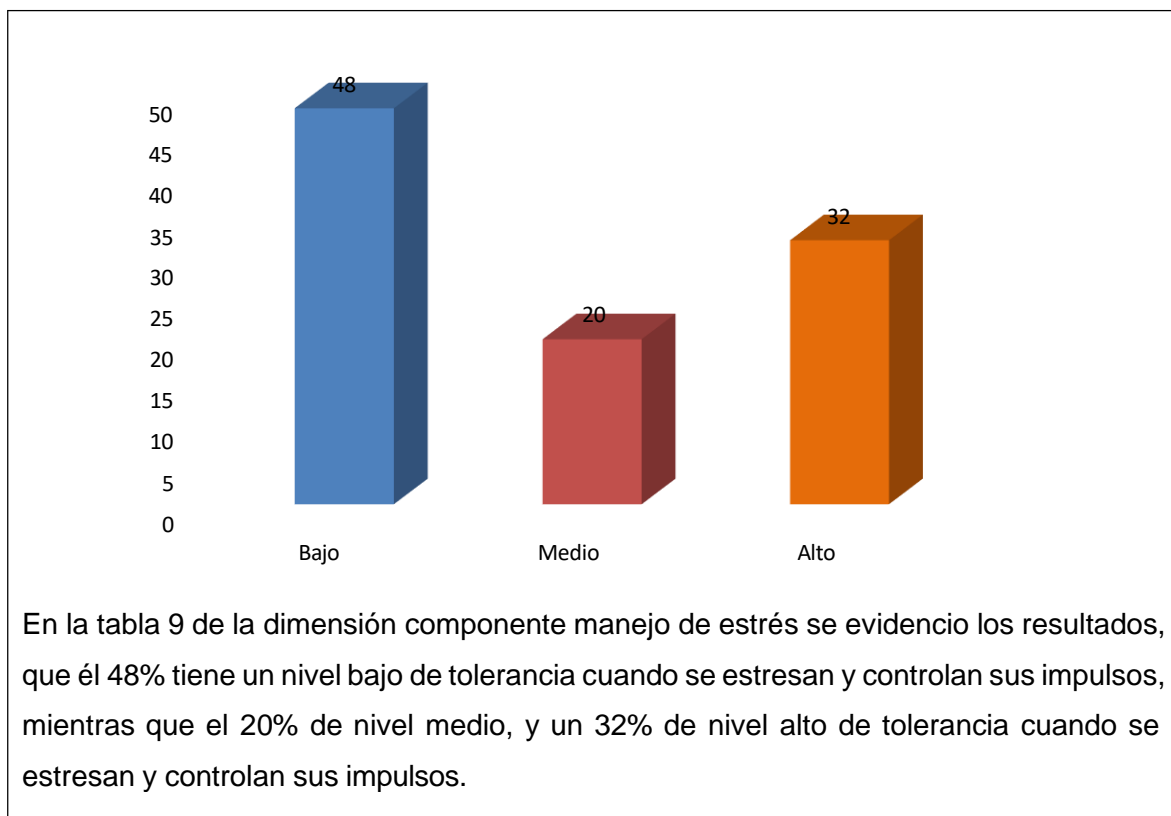


Tabla 13

Dimensión componente de estado ánimo general (CAG)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	44
Medio	5	20
Alto	9	36
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 10

Dimensión componente de estado ánimo general (CAG)

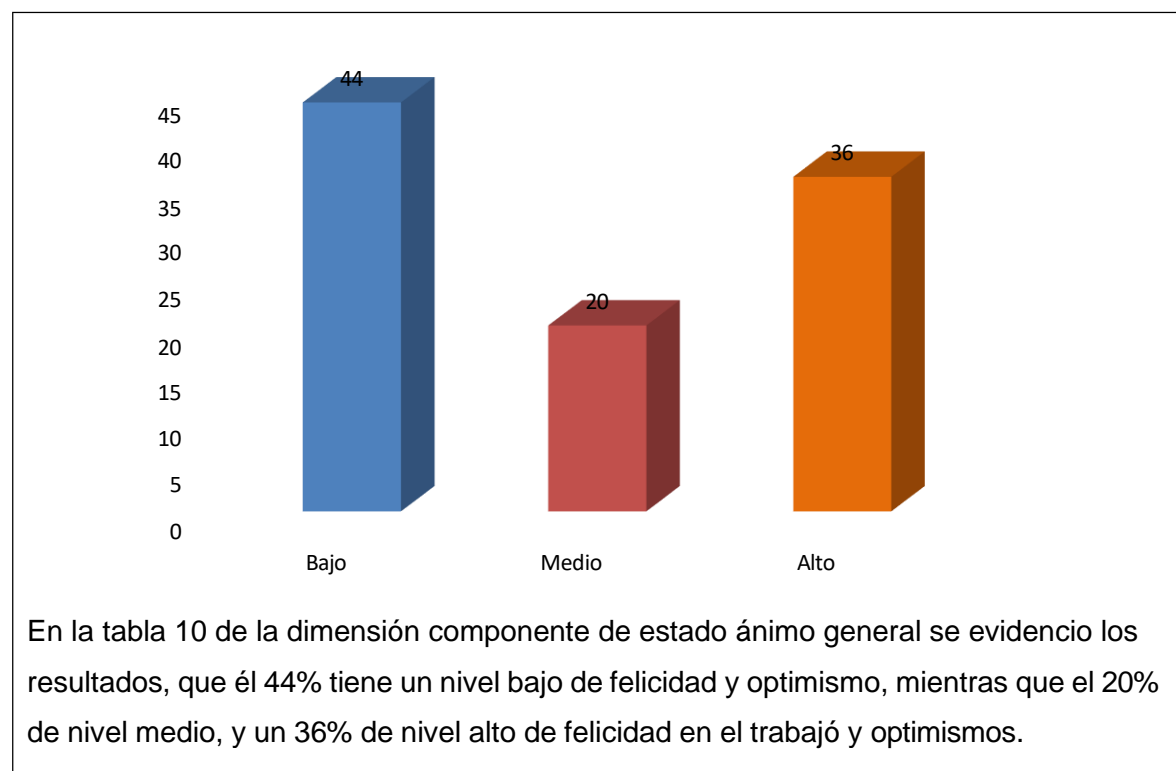


Tabla 14

Dimensión desarrollo de su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	56
Medio	7	28
Alto	4	16
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 11

Dimensión desarrollo de su trabajo

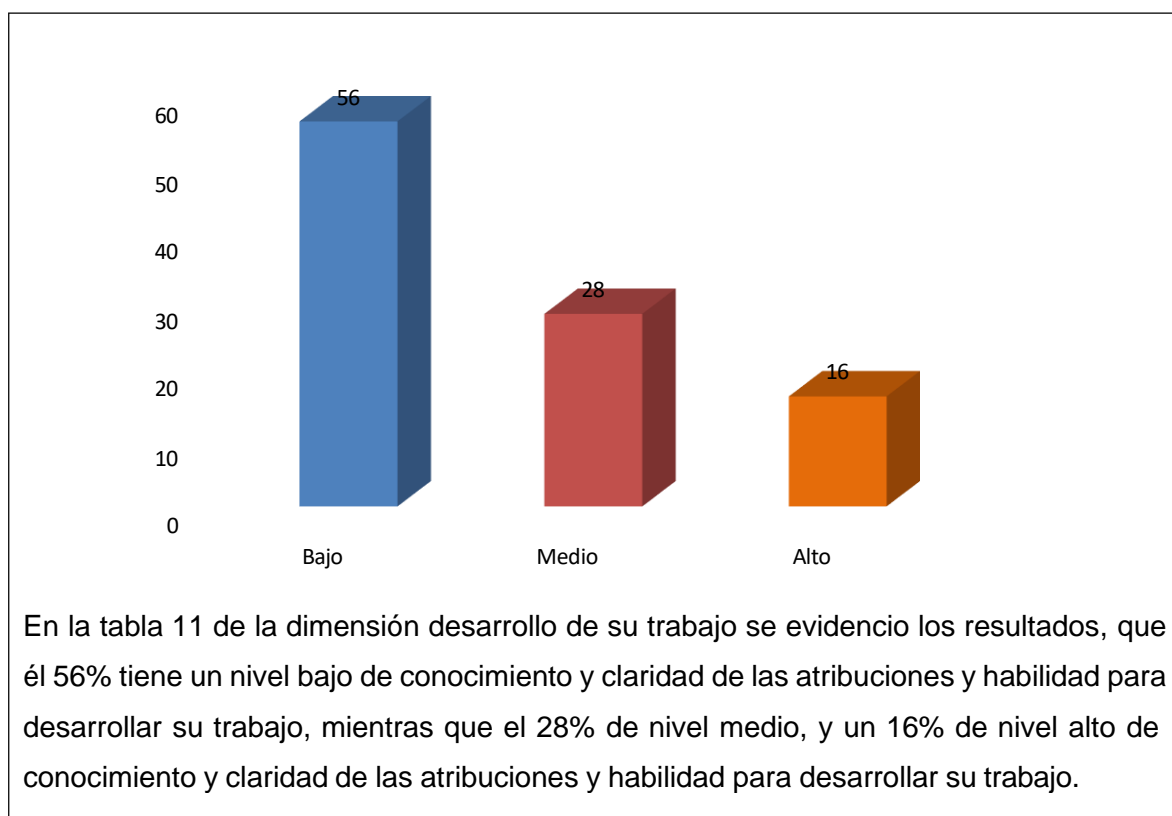


Tabla 15

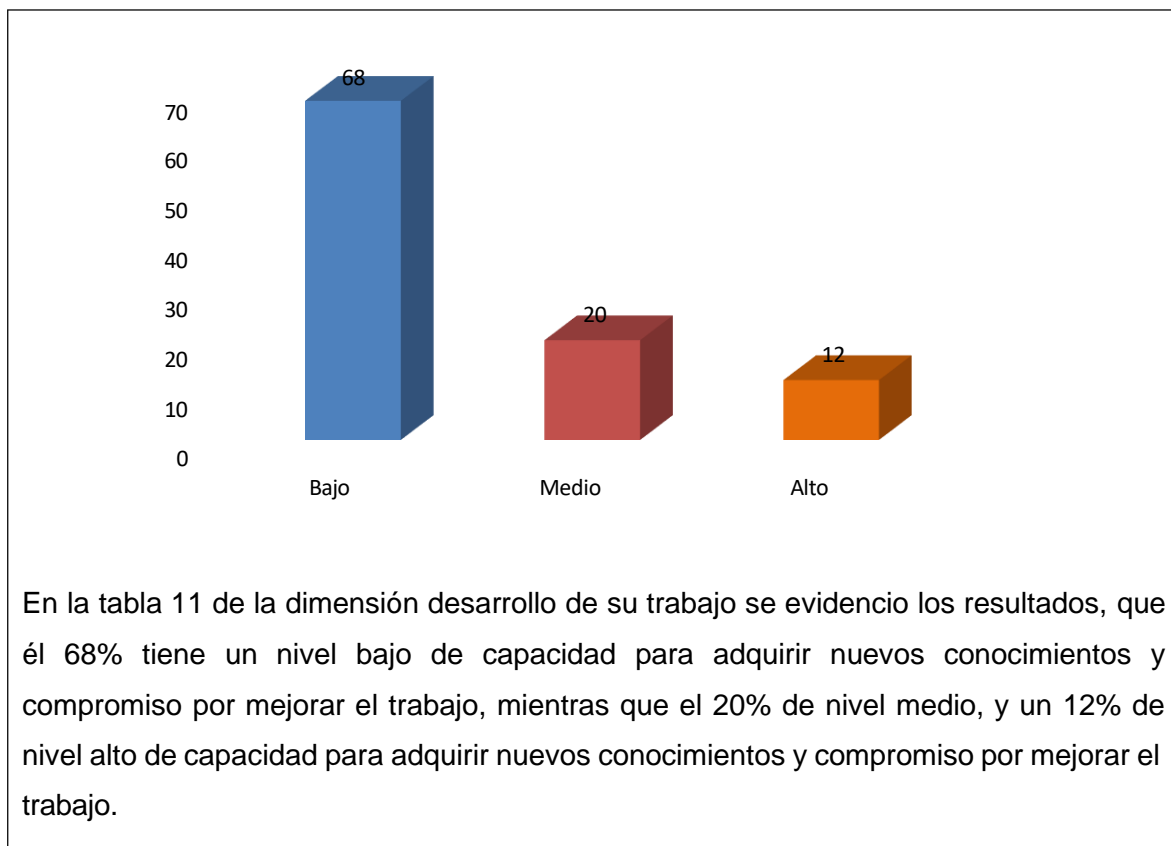
Dimensión interés por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	68
Medio	5	20
Alto	3	12
Total	25	100

Fuente: Obtenidos de los trabajadores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Figura 12

Dimensión interés por el trabajo



Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las dimensiones de

engagement laboral e Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.

Tabla 16

Correlación de variables

Variables	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Engagement laboral	,577	0.004*	25
Inteligencia emocional			

Respecto al análisis de la relación de las variables estudiadas, se puede apreciar que Engagement laboral y la inteligencia emocional si hay relación, lo que permite aceptar la hipótesis alterna que se planteó así: Existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021, debido que la significancia bilateral es 0.044, se acepta dicha hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Y el grado de relación que existe entre las variables es de 0.577, es una relación directa y significativa conllevando a determinar que el compromiso o engagement laboral está asociada a la inteligencia emocional.

Cuarto objetivo específico: Proponer estrategias basado en el engagement laboral para desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021. Para el diseño de la propuesta se ha recurrido a definir estrategias que están basadas en talleres que generen compromiso en los colaboradores y, por ende, se desarrolle inteligencia emocional para una mejor toma decisiones en la empresa y se logre lo resultados esperados.

3.2. Discusión

Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021, en los resultados se evidencia que él 56% tiene un nivel bajo de energía en el trabajo, pocas ganas de trabajar por largos periodos, mientras que el 16% de nivel alto y tienen energía para seguir trabajando, en la dimensión dedicación el 48% tiene un nivel bajo de entusiasmado en el trabajo poca inspiración en el trabajo y no se sienten orgullosos en el trabajo, y en la dimensión absorción él 44% tiene un nivel bajo, siente que el tiempo pasa rápido en el trabajo y olvidan lo que pasa alrededor, el 24% de nivel alto.

Estos hallazgos se contrastan con el estudio de Pérez & Pedraza (2021) en su investigación medición del work engagement identificó que la comunicación es mediana para el 38% de manera regular para 21% y en un nivel alto 39%; además Hernández, et al. (2021)

los análisis revelan que las personas que tienen más inteligencia emocional (específicamente, los que prefieren hacer uso de sus emociones, y las dirigen hacia actividades constructivas y funcionamiento personal) son también los que presentan mayor engagement en su trabajo. Según las teorías de Patlán (2016), el engagement laboral se refiere al compromiso que los colaboradores adquieren dentro de una empresa. Este compromiso se relaciona con un profundo apego al trabajo, fomentando la salud y un estado de bienestar integral, que abarca lo físico, lo mental y lo social. Esta perspectiva busca promover el bienestar y la felicidad de los trabajadores, lo que a su vez puede contribuir a un ambiente laboral más productivo y satisfactorio.

Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021, en la dimensión componente intrapersonal que él 28% tiene un nivel bajo de comprensión emocional de sí mismo, asertividad e independencia, mientras que el 40% de nivel alto, en la dimensión componente interpersonal él 16% tiene un nivel bajo de empatía asimismo de responsabilidad social y de relaciones interpersonales, mientras que el 60% de nivel medio, y un 24% de nivel alto, en la dimensión componente de adaptabilidad él 48% tiene un nivel bajo de solución de problemas asimismo prueba de la realidad y flexibilidad, mientras que el 20% de nivel medio, y un 32% de nivel alto, en la dimensión desarrollo de su trabajo él 56% tiene un nivel bajo de conocimiento y claridad de las atribuciones y en la dimensión desarrollo de su trabajo él 68% tiene un nivel bajo de capacidad para adquirir nuevos conocimientos y compromiso por mejorar el trabajo.

En los antecedentes según Agreda & Lavado (2019) en su investigación encontró que la inteligencia emocional es aplicada de manera efectiva por el 43%, dado que, toman decisiones acertadas en el trabajo y buscan trabajar de manera tranquila, siendo empáticos y buscando el trabajo en equipo, un 28% regular y el 29% considera deficiente el uso de la inteligencia emocional. Según las teorías, de acuerdo con Bariso (2018), la inteligencia emocional se caracteriza como una forma de inteligencia social. Implica la capacidad de gestionar tanto las propias emociones como las de los demás. Además, implica utilizar la información emocional para orientar el pensamiento y las acciones, con el fin de obtener beneficios tanto a nivel individual como para la comunidad a la que se pertenece.

Determinar la relación entre el engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021, se determinó que existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional, debido que la significancia bilateral es 0.044, Y el grado de relación que existe entre las variables es de 0.577, en los antecedentes según Gonzáles & Charry (2018) los resultados muestran la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el engagement y el rendimiento académico de 0,630. Díaz (2020) define la Inteligencia emocional como el conjunto de

competencias y actitudes que determinan el comportamiento de las personas, sus reacciones, estados mentales y su estilo de comunicar”.

Finalmente, se proponen estrategias basadas en el engagement laboral para desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021, dichas estrategias están basadas en talleres de liderazgo, de desarrollo personal, de autoestima, de convivencia extramuros para desarrollar inteligencia emocional. Arias et al. (2019) en su estudio: “Engagement e Inteligencia emocional existe relación entre el Engagement y los componentes interpersonales, intrapersonales, de adaptabilidad, de impresión y con la variable inteligencia emocional, en tanto que en los varones las correlaciones van desde .383 hasta .202.

3.3. Aporte de la investigación

ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L - TRUJILLO 2021

Figura 13

Logo de la empresa



Fuente: Página de la empresa

1. Introducción

Actualmente, los líderes de recursos humanos se centran en alcanzar niveles óptimos de compromiso en los equipos de trabajo como parte del desarrollo organizacional. Este enfoque se debe a que el compromiso contribuye significativamente al desempeño empresarial y al logro de metas corporativas. Al generar un mayor sentido de conexión entre los colaboradores y la organización, se promueve la productividad y la dedicación en el trabajo.

Evaluar el compromiso organizacional es importante tanto para los propietarios de las empresas como para los empleados, ya que proporciona información sobre el grado de implicación y satisfacción de estos últimos con respecto a permanecer en la organización. Esto ayuda a prevenir la rotación constante de personal. Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19, que obligó a las empresas a adaptarse rápidamente, muchos colaboradores experimentaron una disminución en sus niveles de compromiso con la organización.

Los niveles reducidos de compromiso entre los trabajadores a nivel global siguen siendo un obstáculo para mejorar la productividad económica y la calidad de vida en muchas partes del mundo. Este escenario ha despertado un interés creciente entre las empresas latinoamericanas, que ahora buscan implementar diversas prácticas para fomentar el compromiso de sus empleados. Hasta hace poco, se consideraba que la atracción, el compromiso y la retención de empleados eran responsabilidad exclusiva de la gestión de recursos humanos.

Se observa que el ambiente laboral actual no es favorable, dado que el personal muestra desmotivación y falta de compromiso con la empresa, lo que repercute en un incumplimiento parcial de sus responsabilidades y una productividad insuficiente, manteniendo así niveles bajos de competitividad. Esta situación posiblemente se atribuye a la falta de enfoque de la empresa en mantener relaciones interpersonales adecuadas para asegurar altos niveles de productividad.

Los empleados necesitan un entorno propicio para alcanzar su máximo rendimiento, desplegar su potencial y mantener un alto compromiso con la empresa. Por ende, el objetivo primordial de esta iniciativa es sugerir estrategias de compromiso laboral que beneficien tanto a la empresa como a sus colaboradores. Para lograrlo, se propone la implementación de un taller de desarrollo personal, con el propósito de mejorar el autoconocimiento y reforzar la autoestima. Además, se sugiere la realización de un taller de liderazgo para fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la colaboración en equipo. Se propone la planificación de un taller fuera del entorno laboral para fomentar la cohesión grupal, eliminando las barreras jerárquicas y personales. Esto fortalecerá el trabajo en equipo, la integración y el compromiso.

Además, se considera llevar a cabo un taller enfocado en la autoestima, con el objetivo de mejorar la confianza, la seguridad, el estado de ánimo y el rendimiento individual. Estas actividades ayudarán a crear un ambiente más positivo y colaborativo dentro de la organización.

2. Fundamentación

La razón detrás de esta propuesta es su capacidad para aumentar el compromiso de los empleados en Tortas ANVIC E.I.R.L. Mediante la implementación del coaching, se busca liberar el potencial de los empleados, lo que resultará en un crecimiento tanto personal como profesional, beneficiando así a la organización en su conjunto. Este enfoque provocará una transformación en las perspectivas individuales, aumentando así la responsabilidad y el compromiso, y se reflejarán en mejoras tanto a nivel individual como organizacional.

La propuesta ofrece a los directivos la oportunidad de adoptar medidas efectivas para fortalecer el compromiso organizacional en línea con los objetivos institucionales. En este sentido, el coaching se presenta como una herramienta que implica el arte de formular preguntas, observar y escuchar, y mediante una técnica adecuada, motivar a otros a emprender acciones, descubrir sus recursos y ser capaces de alcanzar objetivos de manera autónoma.

3. Objetivos

Objetivo General

Proponer estrategias de engagement laboral para el mejoramiento de los colaboradores y la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L.

Objetivos específicos

Desarrollar un taller de liderazgo para mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo.

Desarrollar un taller de desarrollo personal con el fin de mejorar el autoconocimiento y fortificar la autoestima.

Desarrollar un taller de autoestima a fin de mejorar la confianza, seguridad, estados de ánimos y el desempeño individual.

Realizar un taller de convivencia fuera de las instalaciones para eliminar barreras jerárquicas y personales y mejorar el trabajo en equipo, la integración y el compromiso.

Diseñar estrategias personales y sociales para el control emocional

4. Información general

TORTAS ANVIC EIRL es una empresa especializada en la fabricación de maquinaria para la elaboración de alimentos y bebidas. Fundada el 21/07/2010, está

registrada como una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales. Su sede se encuentra en Av. Perú N°453, barrio de La Intendencia en La Libertad, Trujillo.

Tabla 17

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Experiencia en el mercado de catering	Ubicación estratégica
Diversidad y personalización de productos.	Crecimiento de la demanda
Precios competitivos	Baja competencia en zona
Calidad de atención	Crecimiento población
Personal capacitado y calificado.	
Debilidades	Amenazas
Falta de compromiso del personal	Decrecimiento económico
Deficiente control del servicio del delivery	Cambios en la política de gobierno
Falta de una marca y logo definido	Riesgo del crecimiento del país por modelo económico del gobierno.
Falta de una planificación estratégica	Desastres naturales
Falta de liderazgo y capacitación al personal	Riesgo de pandemia de como la COVID-19

Misión: La empresa se enfoca en la elaboración y venta de productos de panadería, galletería y pastelería, así como en la comercialización de artículos relacionados. Prioriza la formación continua de su equipo en nuevas técnicas de panificación, galletería y pastelería para garantizar la calidad de sus productos y satisfacer las demandas de los clientes.

Visión: Ser líder en el mercado de Trujillo y el norte del país, gracias a la implementación de tecnología de vanguardia y un equipo altamente capacitado. Para ello, se dedica a la creación y mejora continua de productos de alta calidad. Además, planea establecer una red de sucursales en la región de La Libertad y en el norte del país.

Objetivo general

El propósito principal de la empresa es promover el conocimiento y aceptación de sus productos, que incluyen queques y repostería con una variedad de sabores y presentaciones. Para lograrlo, se emplearán herramientas de publicidad y promoción con el objetivo de lograr las metas establecidas. Además, se enfocará en proporcionar un servicio rápido, de alta calidad y puntual a los clientes.

5. Diagnostico situacional

Tras identificar un nivel bajo de compromiso organizacional en TORTAS ANVIC EIRL, se implementarán talleres de inteligencia emocional como estrategia de mejora. Los talleres se enfocan en desarrollar habilidades fundamentales para el éxito laboral en la actualidad, tales como el autoconocimiento, la confianza en uno mismo, el control emocional, el compromiso, la integridad y la comunicación efectiva. Estas habilidades son consideradas esenciales para prosperar en el mercado laboral actual, ya que permiten a los empleados adaptarse, colaborar y sobresalir en entornos de trabajo dinámicos y competitivos.

6. Desarrollo de estrategias

a. Taller de liderazgo

Se plantea la introducción de un programa de desarrollo de habilidades de liderazgo con el objetivo de elevar la calidad del ambiente laboral y promover la colaboración en los departamentos de producción y servicio de TORTAS ANVIC EIRL. Este taller se enfocará en desarrollar habilidades de liderazgo entre los miembros del equipo, promoviendo así un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

Política: La participación en el taller es obligatoria para todos los empleados de las distintas áreas de TORTAS ANVIC EIRL.

Acción: Implementar talleres para la formación de colaboradores líderes, de cada una de las áreas de TORTAS ANVIC EIRL.

Actividades a desarrollarse

Seleccionar y contratar a un facilitador. Planificar talleres (contenidos y materiales).

Planificar los talleres, definiendo los contenidos y materiales necesarios.

Llevar a cabo los talleres según la programación establecida, abordando temas como:

Habilidades de dirección y empowerment.

Fomento del trabajo en equipo y toma de decisiones.

Sesiones de coaching.

Recomendaciones

Se sugiere realizar evaluaciones regulares y proporcionar capacitaciones cada tres meses. La evaluación se llevará a cabo utilizando indicadores, como el Indicador del Crecimiento de Metas asignadas por la institución, lo que asegurará que los empleados apliquen los conocimientos adquiridos en la gestión de sus respectivas áreas.

Tabla 18*Presupuesto de taller de liderazgo*

Descripción	Recursos	Cantidad	Costo	Periodo	Total
Contrato de un especialista	Contrato		S/.100.00	Cada 03 meses	S/.300.00
Refrigerio			S/.130.00		S/.130.00
Certificados		7	S/.02.00		S/.14.00
Papel bond		50	S/.0.024		S/.1.20
Lapiceros		7	S/.1.00		S/.7.00
TOTAL					S/. 452.20

Tabla 19*Recursos y responsable*

Recursos	Humanos y financieros
Hora y día	La duración es de 08 horas los cuales se darán los días lunes de cada semana durante un mes de 7:00-9:00 pm
Responsables	Administrador
Participantes	Jefe Colaboradores de atención Colaboradores de producción
Logros	Mejorar desempeño individual. Mejorar el trabajo en equipo. Mejorar el clima laboral. Mejorar la productividad

b. Taller de Desarrollo Personal

Se plantea la creación de un programa de crecimiento personal orientado a ampliar la conciencia de sí mismo y potenciar la confianza en uno mismo entre los asistentes.

Política: Cada empleado de los departamentos de producción, atención al cliente, caja y otros, debe contar con un Plan de Desarrollo Personal.

Acción: Se sugiere que cada empleado elabore y ejecute su propio Plan de Desarrollo Personal con la orientación de un especialista.

Actividades a desarrollarse

Explorar la posibilidad de contratar a un profesional especializado en el ámbito del crecimiento personal y el bienestar. El trabajador realizará un diagnóstico y elaborará un plan de desarrollo personal con la asesoría del Experto. Implementar el plan de Desarrollo

Personal con la ayuda de un Facilitador. El trabajador y el experto evaluarán el progreso del plan de desarrollo personal. Proporcionar retroalimentación y realizar correcciones según sea necesario en el avance del plan de desarrollo personal.

Recomendaciones: Se sugiere llevar a cabo un seguimiento y evaluación del plan de vida de los empleados. Esto se realizará durante la tercera semana de cada mes, de lunes a viernes, de 7:00 a 10:00 p. m. Se citará a los empleados en grupos de 12 personas por día, con el fin de evaluar su progreso y sugerir mejoras.

Tabla 20

Presupuesto de taller de desarrollo personal

Descripción	Recursos	Cantidad	Costo	Periodo	Total
Contrato de un-especialista	Contrato		S/.100.00	Cada 03 meses	S/.300.00
Refrigerio			S/.288.00		S/.288.00
Certificados		49	S/.02.00		S/.98.00
Papel bond		500	S/.0.024		S/.12.00
Lapiceros		49	S/.1.00		S/.49.00
Folders		49	S/.1.00		S/.49.00
TOTAL					S/. 498

Tabla 21

Recursos y responsable

Recursos	Humanos y financieros
Hora y día	La duración es de 15 horas mensuales de lunes a viernes de 7:00-10:00
Responsables	Administrador
Participantes	Todos los colaboradores
Logros	Ayuda el autoconocimiento y fortifica la autoestima Ayuda Autogestionar y a gestionar el tiempo y recursos. Desarrolla habilidades y talentos

c. Taller de Autoestima

Se propone la realización de un taller centrado en mejorar la autoestima, con el objetivo de fortalecer la confianza, la seguridad, el estado de ánimo y el desempeño individual de los participantes. **Política:** La participación en la capacitación es obligatoria para todos los empleados, y la empresa cubrirá los costos asociados a la misma.

Acción: Se llevará a cabo un taller de autoestima, dirigido por un experto, dividido en dos grupos con una duración de tres horas cada uno.

Actividades a desarrollarse: Contratar a un especialista en autoestima. Elaboración del plan de capacitación por parte del especialista y selección del grupo de participantes. Implementación del taller según lo planificado. Evaluación del taller y proporcionar retroalimentación a los participantes.

Recomendaciones: Se sugiere realizar capacitaciones cada tres meses para mejorar continuamente los resultados obtenidos.

Tabla 22

Presupuesto para taller de autoestima

Descripción	Recursos	Cantidad	Costo	Periodo	Total
Contrato de un especialista	Contrato		S/100.00	Cada 03 meses	S/.300
Refrigerio			S/.300.00		S/.300.00
Certificados		49	S/.02.00		S/.98.00
Papel bond		200	S/.0.024		S/.4.80
Lapiceros		49	S/.1.00		S/.49.00
Folders		49	S/.1.00		S/.49.00
TOTAL					S/. 800.8

Tabla 23

Recursos y presupuesto

Recursos	Humanos y financieros
Hora y día	La duración es de 6 horas mensuales los días martes y miércoles de 7:00-10:00
Responsables	Administrador
Participantes	Todos los colaboradores
Logros	Eleva autoestima y el colaborador expresa conducta y actitud positiva. Mejora la confianza y seguridad. Mejora el estado de ánimo

d. Taller de convivencia extramuros

Se propone la organización de un taller fuera de las instalaciones habituales con el objetivo de fomentar la convivencia y eliminar barreras tanto jerárquicas como personales. Esto contribuirá a mejorar el trabajo en equipo, la integración entre los miembros y fortalecerá el compromiso con los objetivos de la empresa.

Justificación: La implementación de este taller contribuirá a eliminar tanto las barreras jerárquicas como las personales, mejorando así el trabajo en equipo, la integración y el compromiso dentro de la empresa. Como resultado, se espera contar con colaboradores más entusiastas, con una disposición mejorada y una mayor voluntad para trabajar.

Acción: Se propone la organización de talleres dirigidos a todos los colaboradores, incluyendo jefes, subjefes, administradores, subordinados y supervisores, a realizarse cada tres meses exclusivamente los fines de semana. La metodología se basará en dinámicas grupales para promover la participación activa y el aprendizaje colectivo.

Actividades a desarrollarse

Contratar especialista en desarrollo organizacional

Contratar centro recreacional

Aplicar test de entrada

Implementación del taller

Evaluación y retroalimentación.

Recomendaciones

Se sugiere realizar una evaluación inicial y final a través de pruebas, cuyos resultados serán comunicados a los colaboradores. Estos resultados proporcionarán una retroalimentación útil para el desarrollo y seguimiento del taller.

Tabla 24

Taller de convivencia extramuros

Descripción	Recursos	Costo	Periodo	Total
Contrato de un especialista	Contrato	300.00	Cada 03 meses	S/.900.00
Cena		S/ 200.00		S/.600.00
Centro de recreación		S/.0.00		S/.0.00
Total				S/.1500.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 25*Recursos y responsable*

Recursos	Humanos y financieros
Hora y día	La duración es de 4 horas cada 03 meses, los días sábado de 3:00-7:00
Responsables	Administrador
Participantes	Todo los colaboradores
Logros	Disminuir los niveles de estrés Eleva los niveles de energía de los colaboradores Mejorar el ambiente laboral Aumentar la identidad hacia la institución Mejorar las relaciones interpersonales Promover compañerismo

Fuente: elaboración propia

e. Talleres de inteligencia emocional**Tabla 26***Estrategias de taller de inteligencia emocional*

Módulos	Talleres	Duración	Responsable
Modulo 1: ¿quién soy?	T01: Aceptación de sí mismo y de su rol T02: Expresión de Emociones T03: Resiliencia T04: Habilidades Socioemocionales T05: Inteligencia Emocional	6 semanas cronológicas, equivalentes a 2 horas lectivas cada taller	Administrador
Módulo 2: yo social	T06: Estrés Laboral T07: Comunicación efectiva y afectiva T08: Bienestar subjetivo y calidad de vida T09: Conciencia corporal T10: Autorresponsabilidad T11: Trabajo en Equipo		

Fuente: elaboración propia

Desarrollo de la estrategia**Etapas de la propuesta**

a) Selección del lugar de realización de la propuesta

Reunión con colaboradores, Invitación a entidades de educación superior para apoyo.

Presentación de cronograma de actividades por etapas.

b) Diagnóstico.

Diagnóstico de necesidades y prioridades de los colaboradores

c) Intervención

Ejecución del Plan de Intervención, el cual se divide en dos subetapas:

Al encuentro con uno mismo “¿QUIÉN SOY?” Al encuentro con el otro “YO SOCIAL”

d) Evaluación

Devolución de logros alcanzados por los colaboradores

e) Sistematización:

Sistematización de la experiencia, Divulgación, Retroalimentación, Publicación

Metodología

Se llevó a cabo un diagnóstico para identificar las necesidades asociadas con los objetivos establecidos en la propuesta. El desarrollo de las actividades planificadas implica la utilización de una combinación de metodologías activas y participativas, así como de reflexión individual y grupal. Se incorporarán técnicas experienciales para enriquecer el proceso, para lo cual es esencial contar con un espacio físico adecuado y suficiente tiempo para llevar a cabo las actividades de manera efectiva.

Tabla 27

Temáticas de inteligencia emocional (Módulo 01)

Modulo 01 ¿Quién soy?	Duración	Responsable
T01: Aceptación de sí mismo y de su rol	3 semanas cronológicas, equivalentes 2 talleres por semana de 2 horas lectivas cada taller	Administrador
T02: Expresión de Emociones		
T03: Resiliencia		
T04: Habilidades Socioemocionales		
T05: Inteligencia Emocional		

Fuente: Elaboración propia

Las emociones. Clasificación y sus efectos.

El tema aborda las emociones, su clasificación y los efectos que generan, incluyendo cómo impulsan a la acción. También se menciona la regulación de los sentimientos y la importancia de los pensamientos en este proceso.

La actividad propuesta consiste en que los participantes se dividan en grupos para analizar y describir las emociones y pensamientos más comunes que experimentan ante situaciones comunes en el aula, como desorden, riñas entre alumnos o falta de autoridad. El objetivo es tomar conciencia de las reacciones emocionales, tanto fisiológicas como psíquicas, y reflexionar sobre ellas.

Tabla 28

Temáticas de inteligencia emocional (Módulo 02)

Módulo 2: yo social	Duración	Responsable
T06: Estrés Laboral	3 semanas cronológicas,	Administrador
T07: Comunicación efectiva y afectiva	equivalentes 2 talleres por semana de 2 horas lectivas	
T08: Bienestar subjetivo y calidad de vida	cada taller	
T09: Conciencia corporal		
T10: Autorresponsabilidad		
T11: Trabajo en Equipo		

Fuente: Elaboración propia

Mesa redonda: intercambiar esas experiencias, viendo cada uno cómo se ve reflejado o no en los demás y sus actuaciones.

Práctica física: Ofrece métodos saludables y sostenibles para liberar emociones de manera individual, promoviendo una sensación de relajación y optimismo. Esta incluye ejercicios para liberar la tensión acumulada, técnicas de respiración para calmar las emociones y sesiones de relajación guiada.

Durante la discusión en grupo sobre la práctica física, se aborda la diversidad de enfoques individuales para manejar las emociones. Se exploran las actitudes relacionadas con la competencia personal y social, así como la importancia del pensamiento positivo en este proceso.

Actividad grupal: Consistirá en que, frente a una situación conflictiva o estresante en el aula, los miembros de cada grupo propondrán estrategias para manejar las emociones generadas por dicha situación, utilizando tanto lo aprendido como su experiencia personal.

Posteriormente, se llevará a cabo una mesa redonda para intercambiar ideas y experiencias entre los participantes.

Práctica física: se centra en la prevención y control de las emociones mediante actividades físicas, pensamientos positivos y la concentración mental en la palabra "CALMA".

Tabla 29

Prepuesto de la estrategia

Actividades	Duración	Responsable	Costo total
Modulo 01	6 semanas	01 especialista	S/ 600
Modulo 02	cronológicas, equivalentes a 2 talleres por cada semana de duración de 2 horas lectivas cada taller	01 especialista	S/ 600
TOTAL			S/. 1200.00

Fuente: Elaboración propia

La empresa cubrirá el costo total de la inversión, lo que fomentará el compromiso de los colaboradores al percibirse como elementos clave para el éxito de la empresa.

Tabla 30

Presupuesto de la propuesta

Actividad	Duración	Dirigido	Responsable	Costo por taller
Taller de temas en Liderazgo	8 horas	Jefe y colaboradores	Administrador	S/. 452.20
Taller de desarrollo personal	15 horas	Todos los colaboradores		S/.498.00
Taller de autoestima	06 horas	Todos los colaboradores		S/. 800.8
Taller de convivencia extramuros	04 horas	Todos los colaboradores		S/. 1,500.00
Taller de inteligencia emocional	02 hora	Todos los colaboradores		S/. 1200.00
				S/. 4451

Fuente: Elaboración propia

7. Cronograma de actividades de la propuesta

Tabla 31

Cronograma de actividades

Cronograma de actividades	Periodo anual											
	EN	FE	MA	AB	MA	JU	JU	AG	SE	OB	NO	DC
Contrato de especialista de temas en Liderazgo			X			X			X			X
contrato de especialista de temas de desarrollo personal			X			X			X			X
contrato de especialista de temas de autoestima			X			X			X			X
contrato de especialista de temas convivencia extramuros			X			X			X			X
Contrato de especialista inteligencia emocional			X			X			X			X

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La presente investigación busca identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L. Trujillo, según los resultados obtenidos aportan un nivel bajo que el 48% tiene un nivel bajo de habilidad para dirigir y controlar las propias emociones y las de los demás para guiar los pensamiento y acciones, así mismo un nivel alto de 24% de habilidad para dirigir y controlar las propias emociones y para guiar los pensamiento y acciones, y un 28% de nivel medio.

Respecto al análisis de la relación de las variables estudiadas, se puede apreciar que Engagement laboral y la inteligencia emocional si existe relación, lo que permite aceptar la hipótesis alterna que se planteó así: Existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo el nivel de relación es 0.577, siendo directa y significativa conllevando a determinar que el compromiso o engagement laboral está asociada a la inteligencia emocional.

Finalmente se concluye con la propuesta, basado en estrategias que se afianzas en talleres de temas en Liderazgo, taller de desarrollo personal, de autoestima, de convivencia extramuros, de inteligencia emocional permiten mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores que trabajan en la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo con una inversión de S/. 4451.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa desarrollar actividades de capacitación al personal de la empresa en acciones de engagement laboral o generar compromiso en todos sus trabajadores con la finalidad de hacerles sentir parte de la organización y puedan trabajar con mayor compromiso para lograr los objetivos empresariales.

Asimismo, se debe desarrollar actividades para generar un mejor desarrollo de inteligencia emocional en los trabajadores para que puedan asumir mejor su responsabilidad, obligaciones y decisiones básicas en el desarrollo de sus tareas de manera diaria, conllevando a cumplir con sus actividades con mayor eficiencia,

El gerente de la empresa debe tener en cuenta la existencia de la relación de la relación del engagement laboral y la inteligencia emocional para tomar sus decisiones que permitan una mejora del compromiso laboral y con ello poder tener mejores decisiones de sus trabajadores en sus actividades laborales.

Se recomienda al gerente de la empresa y al encargado de recursos humanos tener en cuenta la propuesta y revisarla para su aplican en la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo

REFERENCIAS

- Agreda, A., & Lavado, A. (2019). *Inteligencia Emocional de los colaboradores y su Compromiso Organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019*. Trujillo: Univerdidad César Vallejo.
- Aguilar, A. (2018). *Efecto de un programa de inteligencia emocional en el clima organizacional de docentes de las instituciones educativas: Padre Isidro Salvador Gutiérrez y Nuestra Señora de Guadalupe de Pucallpa, 2018*. Pucallpa,: Universidad César Vallejo.
- Alonso, M. (2021). *La Inteligencia Emocional y la Adaptabilidad a la Carrera: relación con el compromiso (engagement) y la satisfacción laboral y con la vida*. Trabajo de fin de Grado, Universidad de Valladolid, Segovia. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48177>
- Arce, A., & Bena, G. (2020). *El Salario Emocional y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Área Administrativa de una Institución de Educación Superior*. Espol, Ecuador. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/135750/D-CD354.pdf>
- Argoti, E., Romero, J., & Porras, L. (2014). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 2.
- Arias, D., Vera, M., Ramos, T., & Pérez , S. (2019). *Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Propósitos y Representaciones,.
- Bariso, J. (2018). *nteligencia emocional para la vida cotidiana: Una guía para el mundo real*. España: Editorial Sirio S.a.
- Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagement Laboral*. Argentina: Universidad Fasta.
- Bernal, S. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* . Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bizneo. (2020). *Cómo mejorar el engagement laboral de tus trabajadores*. <https://www.bizneo.com/blog/engagement-laboral/>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Calisaya, C. (2021). *La importancia de la inteligencia emocional en tiempos de pandemia*. <https://ucsp.edu.pe/importancia-inteligencia-emocional-tiempos-pandemia/>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Chihuahua, F. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en universitarios que trabajan*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cordero, P. (2021). *¿Cuál es la importancia de la Inteligencia Emocional en las empresas?*

- <https://www.crehana.com/es/blog/empresas/inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Cornejo, G., & Quiroz, S. (2020). *La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa de mantenimiento de maquinarias y equipos mineros de Arequipa, 2020*. UNSA, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12261>
- De la Cruz , A. (Marzo de 2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR.*, 38(2), 63-92. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/2254>
- Díaz , T. (2020). *Inteligencia emocional: Lo que poco se explica de nuestra vida afectiva*. Madrid: Arturo Marquez Castellanos. .
- Espinoza , G. (2019). *Clima laboral y engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis,2018*. Universidad Privada del Norte, Lima .
- Espinoza, V., & Vilchez, L. (2019). *Gestión del Talento Humano y Engagement Laboral en colaboradores de empresas financieras del distrito de Tarma*. Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Flores, Y. (2015). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. España: Ediciones EAE.
- Franco, R., & Galvez, G. (2020). *Inteligencia Emocional y Engagement en docentes del sector público en Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Fuentes, C., Lopez, D., & Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Espacios*, 41(22). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- Gallardo, K. (2019). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui- El Porvenir 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Gallegos, V., & López, P. (Junio de 2019). Influencia del liderazgo distribuido y de la eficacia colectiva sobre el compromiso organizacional docente: un estudio en Chile. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/9270>
- García, R. (2020). *La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá*. Universidad EAN, Colombia. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10106/GarciaReinaldo2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestion. (Noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. <https://gestion.pe/tendencias/management->

- empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/
- Gestión pe. (2021). ¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características? *Gestión pe.* <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>
- Gonzales, D., & Charry, J. (2018). *Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la escuela profesional de Ingeniería Forestal UNSAAC*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2016). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Guerrero, M. (2020). *Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- Hernández, C., Llorens, S., Rodríguez, A., & Chambel, M. (2021). *Inteligencia emocional y engagement en estudiantes de medicina: un estudio comparativo en tres países*. Chile: Revista de Psicología.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición ed.)*. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, J. (2016). *Impacto emprendedor*. Chile: UCCH.
- Lagomarsino, R. (2018). *Alinear personas y negocio: 99 respuestas*. Chile: ESE.
- Ley N° 31246. (2021). *Ley que modifica la ley 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, para garantizar el derecho de los trabajadores a la seguridad y la salud en el trabajo ante riesgo epidemiológico y sanitario*. Lima. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-29783-ley-de-seguridad-y-salud-en-e-ley-n-31246-1966676-1/>
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en latinoamérica*. México: El Manual Moderno SA.
- Martín, G. (2020). Engagement – “En busca de la Excelencia Organizacional. *Empresarial y Laboral*. <https://revistaempresarial.com/industria/grafica/engagement-en-busca-de-la-excelencia-organizacional/>
- Medina, F. (2021). ¡Vive feliz!: Principales objetivos de la inteligencia emocional. <https://www.crehana.com/co/blog/empleabilidad/objetivos-inteligencia-emocional/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2016). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Nacional San Marcos.
- Ñordeña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Scielo*, 12(3), .263-274. <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657->

59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es

- Obando, M., Cuenca, V., & Rea, M. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *Prosciences*, 4(32), 81 - 88.
- Olivares , D., Álvarez , C., Chancafe , F., & Asca , P. (2021). Inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020. (U. C. Vallejo, Ed.) <http://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/110>
- Pajares, K. (2018). “*Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018*”. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Manual Moderno.
- Paulette, D. (2020). Inteligencia emocional en tiempos de pandemia. *Instituto para el Futuro de la Educación*. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional-en-tiempos-de-pandemia>
- Pereyra, A., & Melgar , J. (2020). La motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de mandos medios: caso de tres empresas de la industria maquiladora de ciudad Juárez. *Turismo: Estudios & Prácticas (UERN)*, 01 -
- pérez, J., & Pedraza, X. L. (2021). Medición del work engagement y su relación con la comunicación,. (U. C. Pablo, Ed.) *Signos*, 11(1), 37-53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.02>
- Pérez, O., Aldás, J., Bermúdez, D., & Alarcón, M. (2017). *Estrategia para la mejora de la comunicación y la Inteligencia Emocional en una empresa de telecomunicaciones CNT EP TUNGURAHUA*. Ecuador: Revista Científica Ecociencia.
- Ramirez, C., & Choquecondo, R. (2020). *Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Joya, Arequipa 2019*. UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20500.12773/11355>
- Ramirez, R. (2019). *Inteligencia emocional en acción: Controla Tus Emociones y Vive Feliz*. Colombia: Raymundo Ramirez.
- Ruiz, R. (2021). *Engagement Laboral relacionado al Liderazgo Transformacional en el Profesorado de Educación Secundaria*. Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 600-619.
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. . Madrid: ESIC.
- Sarmiento, J. (2015). *Marketing de relaciones*. . Madrid: DYKINSON.
- Shahili, L. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. México: Manual Moderno.
- Soldevila, L. (2016). *Moder el hielo. Los cambios que te impulsan hacia el alto rendimiento*.

Barcelona: I. S.L. Barcelona.

Torres, F. (2014). *Derecho laboral*. México: STAUdeG.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. México: El manual Moderno SA.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.

Williams, J. (2019). *Inteligencia Emocional: La transformación mental de 21 días para dominar sus emociones, mejorar sus habilidades sociales y lograr mejores y más felices relaciones*. Madrid: SD Publishing LLC.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño Investigación	Población y muestra
Engagement laboral e inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L. - Trujillo 2021	¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021?	<p>General: Determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores para mejorar la productividad de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Determinar la relación de engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Proponer estrategias basado en el engagement laboral para desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p>	<p>Hi: Existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021</p>	Engagement laboral	Vigor	Correlacional No experimental	Población 25 colaboradores Muestra: 25 trabajadores
					Dedicación		
					Absorción		
				Inteligencia emocional	Componente intrapersonal (CIA)		
					Componente interpersonal (CIE)		
					Componente de adaptabilidad (CAD)		
					Componente manejo de estrés (CME)		
					Componente de estado ánimo general (CAG)		
					Desarrollo de su trabajo		
					Interés por el trabajo		

Anexo 2: Instrumentos

Ficha técnica del instrumento - Engagement Laboral

Nombre original: Escala Utrecht Engagement en el trabajo (UWES-17).

Autor: Correa Jara, Aymé

Procedencia: Trujillo - Perú

Administración: Individual o colectiva

Duración: 5 a 10 minutos (aproximadamente)

Aplicación: A 25 colaboradores

Puntuación: Computarizada

Significación: 3 indicadores, 17 ítems

Usos: En la administración y en la investigación

Anexo N° 01: Cuestionario engagement laboral

Nombre:			
Antigüedad en el Puesto:		Edad:	

Los siguientes enunciados hacen referencia a la manera de sentir de las personas en su centro de labores. Por favor, la lectura con cuidado cada ítem y se identifica con la pregunta leída. En caso que nunca se ha sentido de ese modo marque cero (0), en caso contrario marque la cantidad de veces que se ha sentido así, considerando el número que figura en la siguiente escala de respuesta.

Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
N°	Items	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo me siento lleno de energía					
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					
5	Soy muy persistente en mi trabajo					
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo					
9	Mi trabajo me inspira					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago					
11	Mi trabajo es retador					
12	El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí					
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo					
15	Estoy inmerso en mi trabajo					
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo					
17	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo					

Instrumento de inteligencia emocional

N°	Items	1	2	3	4	5
1	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
2	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					
3	Me siento bien conmigo mismo(a)					
4	Disfruto de las cosas que me interesan					
5	Expreso mis propias ideas, respetando las ideas de otros					
6	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
7	Soy una persona bastante alegre y optimista					
8	Soy capaz de respetar a los demás					
9	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
10	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.					
11	Me resulta fácil adaptarme					
12	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
13	Demuestra control de sus impulsos					
14	Estoy contento (a) con mi vida					
15	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones					
16	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles					
17	Capacidad de cálculo, resolución de problema					
18	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas					
19	Muestra interés por trabajar en equipo					

Anexo 3. Validación por el juicio de expertos

Experto 01

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	NANCY ROSANNA JARA CARHUAPOMA
PROFESIÓN	ADMINISTRADORA
ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5
CARGO	Asistente Técnico Administrativo
ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Carrasco Lluén, Cynthia Yaneth
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores para mejorar la productividad de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Determinar la relación de engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Proponer estrategias basado en el engagement laboral para desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 36 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS FINANCIERAS	
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	TA (x) TD() SUGERENCIAS:
5. Soy muy persistente en mi trabajo	TA (x) TD() SUGERENCIAS:
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	TA (x) TD() SUGERENCIAS:
7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	TA (x) TD()
8. Estoy entusiasmado con mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
9. Mi trabajo mi inspira	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
11. Mi trabajo es retador	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
12. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	
15. Estoy inmerso en mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
16. Me "dejo llevar" por mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
17. Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS:
VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	
18. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
19. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
20. Me siento bien conmigo mismo(a)	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
21. Disfruto de las cosas que me interesan	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
22. Expreso mis propias ideas, respetando las ideas de otros	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
23. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
24. Soy una persona bastante alegre y optimista	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
25. Soy capaz de respetar a los demás	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
26. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
27. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
28. Me resulta fácil adaptarme	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
29. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
30. Demuestra control de sus impulsos	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
31. Estoy contento (a) con mi vida	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
32. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
33. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	TA (X) TD() SUGERENCIAS:

34. Capacidad de cálculo, resolución de problema	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
35. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
36. Muestra interés por trabajar en equipo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 36 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



[Handwritten signature in blue ink]

Mg. Nancy Rosanna Jara Carhuapoma

DNI: 43138650

Experto 02


INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Miguel Angel Valencia Martnez
	PROFESIÓN	Abogado Estrador
	ESPECIALIDAD	Finanzas
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Gerente de ventas y finanzas
ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021		
DATOS DE LOS TESISISTA		
NOMBRES	Carrasco Lluén, Cynthia Yaneth	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	Determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores para mejorar la productividad de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.
	ESPECÍFICOS	<p>Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Determinar la relación de engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p> <p>Proponer estrategias basado en el engagement laboral para desarrollar la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 36 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

ESTRATEGIAS FINANCIERAS	
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
5. Soy muy persistente en mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
8. Estoy entusiasmado con mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
9. Mi trabajo me inspira	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
11. Mi trabajo es retador	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
12. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
15. Estoy inmerso en mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
16. Me "dejo llevar" por mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
17. Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	
18. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
19. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
20. Me siento bien conmigo mismo(a)	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
21. Disfruto de las cosas que me interesan	TA () TD() SUGERENCIAS: _____

22. Expreso mis propias ideas, respetando las ideas de otros	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
23. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
24. Soy una persona bastante alegre y optimista	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
25. Soy capaz de respetar a los demás	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
26. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
27. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
28. Me resulta fácil adaptarme	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
29. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
30. Demuestra control de sus impulsos	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
31. Estoy contento (a) con mi vida	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
32. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
33. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
34. Capacidad de cálculo, resolución de problema	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
35. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas	TA () TD() SUGERENCIAS: _____
36. Muestra interés por trabajar en equipo	TA () TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ 12 _____ N° TD _____ 3 _____
2. COMENTARIOS GENERALES:	
3. OBSERVACIONES:	



 Dra.
 v DNI: 42287326

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERÓN
	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	Docente.
ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Carrasco Lluén, Cynthia Yaneth	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional en los colaboradores para mejorar la productividad de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Identificar el nivel de Engagement laboral de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021. Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021. Determinar la relación de engagement laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021. Proponer estrategias basado en el engagement laboral para desarrollar la Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa tortas ANVIC E.I.R.L., Trujillo 2021.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "7D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 38 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente	

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS FINANCIERAS	
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	TA (x) TD() SUGERENCIAS:
5. Soy muy persistente en mi trabajo	TA (x) TD() SUGERENCIAS:
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	TA (x) TD() SUGERENCIAS:
7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	TA (x) TD()
8. Estoy entusiasmado con mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
9. Mi trabajo mi inspira	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
11. Mi trabajo es retador	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
12. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	
15. Estoy inmerso en mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
16. Me "dejo llevar" por mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
17. Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	
18. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. Me siento bien conmigo mismo(a)	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. Disfruto de las cosas que me interesan	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. Expreso mis propias ideas, respetando las ideas de otros	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. Soy una persona bastante alegre y optimista	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
25. Soy capaz de respetar a los demás	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
26. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
27. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
28. Me resulta fácil adaptarme	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
29. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
30. Demuestra control de sus impulsos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
31. Estoy contento (a) con mi vida	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
32. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
33. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

34. Capacidad de cálculo, resolución de problema	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
35. Es fácil para mi comprender las cosas nuevas	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
36. Muestra interés por trabajar en equipo	TA (X) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ 38 ____ N° TD ____ 0
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



MBA. Juan Amilcar Villanueva Calderón

DNI: 41400923

Anexo 4. Autorización de la empresa



Trujillo, 01 de Julio del 2021

Quien suscribe:

Sr. Representante

Pol Alexis Rodríguez Vilchez de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: **ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021**

Por el presente, el que suscribe, señor (a) **Pol Alexis Rodríguez Vilchez**, representante legal de la empresa: **Tortas Anvic E.I.R.L**, AUTORIZO al alumno: **Cynthia Yaneth Carrasco Lluén**, identificado con DNI N° **47247882**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración y autor del trabajo de investigación denominado: **ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.

Atentamente,

TORTAS ANVIC E.I.R.L.

Pol Alexis Rodríguez Vilchez
GERENTE

Pol Alexis Rodríguez Vilchez

DNI: *43721592*

Cargo: *Gerente*

Anexo 5. Resolución de Aprobación del proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0713-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 01 de setiembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0196-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 28 de agosto de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 28/08/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 06 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de actualización, Grupo 06 - 2021, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Mario Fernando Ramos Moscol
Decano (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0713-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	CARRASCO LLUÉN CYNTHIA YANETH	ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L., TRUJILLO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	FLORES MAURIOLA FERNANDO OSIEL	ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN INTERNACIONAL MEDIANTE CONSORCIO DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PRODUCTORAS EN TEJIDOS DE PAJA PALMA MACORA – ETEN CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CASTILLO VENTO LILIANA ISABEL	NIVEL DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, ESCUELA PROFESIONAL DE LENGUAS EXTRANJERAS, UNE ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CÓRDOVA ZAQUINAULA JAMEX JUNIOR	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA POLLERÍA DON GAVI - JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	TICONA CHOQUE JHON DEVVI	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID 19 EN LOS HOTELES DE HUARAZ 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	VÁSQUEZ LUJÁN JOSÉ CARLOS	CARACTERIZACION DEL PERFIL DE CLIENTE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL HOTEL AMERICA SAC EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 6. Resolución del jurado



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0715-2021/FACEM-USS

Chiclayo, 01 de setiembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0196-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 28 de agosto de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 28/08/2021, donde solicita la designación de Jurado de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 06 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, y;

CONSIDERANDO:

Que, según inciso 6) del capítulo VIII Responsabilidades Académicas y Administrativas del docente, de la Directiva para el Desarrollo de los Cursos de Investigación, aprobada con Resolución de Directorio N° 176-2020/PD-USS de fecha 08 de septiembre de 2020, indica que el docente "Gestiona ante la Dirección de Escuela Profesional la designación de asesor de tesis, la aprobación del proyecto de investigación, permiso para la recolección de datos en la institución donde se realizará el estudio; ello para el caso de Investigación I. Designación de jurados de tesis para el caso de Investigación II".

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como Jurados Evaluadores de tesis, de los estudiantes del Curso de Actualización, Grupo 06 - 2021, de la Escuela de Administración, a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Mario Fernando Ramos Moscol
Decano (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc. Escuela / Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	JURADO	HORA	FECHA	LUGAR
1	CARRASCO LLUÉN CYNTHIA YANETH	ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L, TRUJILLO 2021	Presidente: Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar Secretario: Dr. García Yovera Abraham José Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	8:00 a.m.	Online Zoom
2	FLORES MAURIOLA FERNANDO OSIEL	ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN INTERNACIONAL MEDIANTE CONSORCIO DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PRODUCTORAS EN TEJIDOS DE PAJA PALMA MACORA – ETEN CHICLAYO	Presidente: Mg. Reyes Reyes Carla Angelica Secretario: Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	8:30 a.m.	Online Zoom
3	CASTILLO VENTO LILIANA ISABEL	NIVEL DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, ESCUELA PROFESIONAL DE LENGUAS EXTRANJERAS, UNE ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	Presidente: Mg. Reyes Reyes Carla Angelica Secretario: Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	9:00 a.m.	Online Zoom
4	CÓRDOVA ZAQUINAULA JAMEX JUNIOR	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA POLLERÍA DON GAVI - JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2021.	Presidente: Dr. Merino Nuñez Mirko Secretario: Dr. García Yovera Abraham José Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	9:30 a.m.	Online Zoom
5	TICONA CHOQUE JHON DEYVI	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID 19 EN LOS HOTELES DE HUARAZ 2020	Presidente: Dr. García Yovera Abraham José Secretario: Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	10:00 a.m.	Online Zoom
6	VÁSQUEZ LUJÁN JOSÉ CARLOS	CARACTERIZACION DEL PERFIL DE CLIENTE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL HOTEL AMERICA SAC EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	Presidente: Dr. Merino Nuñez Mirko Secretario: Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	10:30 a.m.	Online Zoom
7	ROQUE OLIVERA SELENEE ELIZABETH	ENGAGEMENT Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CHEMOTOS SAC, CHICLAYO 2021	Presidente: Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar Secretario: Dr. García Yovera Abraham José Vocal: Mg. Guerrero Millones Ana María	17/09/2021	11:00 a.m.	Online Zoom

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 7. Formato T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	100 de 102

Pimentel, 20/05/2024

Señores

Vicerrectorado de investigación
Universidad Señor de Sipán S.A.C
Presente. -

El suscrito:


.....CYNTHIA YANETH CARRASCO LLUÉN..... con DNI ...47247882.....

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

... ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. - TRUJILLO 2021 presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título deLICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN de la facultad de ciencias empresariales, escuela ... PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN....., Programa de estudios deADMINISTRACIÓN....., 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 investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
CARRASCO LLUÉN, CYNTHIA YANETH	47247882	

Anexo 8. Acta de Originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, **Coordinador de Investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC ELRL - Trujillo 2021**, elaborado por el estudiante(s) **Cynthia Yaneth Canasco Luén**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22%, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 25 de junio de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80276538

Anexo 9. Reporte turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R. L.

AUTOR

Cynthia Yaneth Carrasco Lluén,

RECuento DE PALABRAS

19179 Words

RECuento DE CARACTERES

107920 Characters

RECuento DE PÁGINAS

65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

679.1KB

FECHA DE ENTREGA

May 20, 2024 10:28 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 20, 2024 10:30 AM GMT-5

● 22% de similitud general

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

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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