

NOMBRE DEL TRABAJO

Vargas Zacarias-Candy (1).docx

AUTOR

CANDY VARGAS ZACARIAS

RECUENTO DE PALABRAS

11505 Words

RECUENTO DE CARACTERES

64889 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

64 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

8.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 13, 2024 12:47 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 13, 2024 12:48 PM GMT-5**● 18% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)**

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS () 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (X)

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:	Vargas Zacarias Candy Thalia
D.N.I.:	76852065
Otro Documento:	
Nacionalidad:	Peruana
Teléfono:	918154248
e-mail:	2016100189@untels.edu.pe

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad:	Facultad de Ingeniería y Gestión
Programa Académico:	Trabajo de Suficiencia Profesional
Título Profesional otorgado:	Licenciado en Administración de Empresas

Postgrado

Universidad de Procedencia:	
País:	
Grado Académico otorgado:	

Datos de trabajo de investigación

Título:	Plan de capacitación de Inteligencia Emocional para el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley Atocongo 2023.
Fecha de Sustentación:	14 de Diciembre del 2023
Calificación:	Aprobado por Distinción.
Año de Publicación:	2024



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	<input checked="" type="checkbox"/>

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	<input type="checkbox"/>

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

VARGAS ZACARIAS CANDY THAUA

APELLIDOS Y NOMBRES

76852065

DNI

Firma y huella:



Lima, 8 de Agosto del 20 24

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PLAN DE CAPACITACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA
POR DEPARTAMENTO RIPLEY ATOCONGO 2023”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

VARGAS ZACARIAS, CANDY THALIA

ORCID: 0009-0000-6609-3156

ASESOR

BRINGAS SALVADOR, JORGE LUIS

ORCID: 0000-0003-2011-4364

Villa El Salvador

2023



VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional
Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En Villa El Salvador, siendo las 17:20 horas del día 14 de diciembre del 2023, se reunieron en las instalaciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, los miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Suficiencia Profesional integrado por:

Presidente	: Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque	CLAD N° 833
Secretario	: Dra. Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas	CLAD N°2823
Vocal	: Mg. Cesar Trujillo Hinojosa	CLAD N°5647

Designados con Resolución de Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión N°984-2023-UNTELS-RD, de fecha 13 de diciembre del 2023.

Se da inició al acto público de sustentación y evaluación del Trabajo de Suficiencia Profesional, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, bajo la modalidad de Titulación por Trabajo de Suficiencia Profesional (Resolución de Consejo Universitario N° 065-2023-UNTELS-CU de fecha 08 de agosto del 2023), en la cual se APRUEBA el "Reglamento, Directiva, Cronograma y Presupuesto del VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur" ; siendo que el Art. 4º del precitado Reglamento establece que: "La Modalidad de Titulación prevista consiste en la presentación, aprobación y sustentación de un Trabajo de Suficiencia Profesional que dé cuenta de la experiencia profesional y además permita demostrar el logro de las competencias adquiridas en el desarrollo de los estudios de pregrado que califican para el ejercicio de la profesión correspondiente. Quienes participen en esta modalidad no podrán tramitar simultáneamente otras modalidades de titulación. Además, los participantes inscritos en esta modalidad, deberán acreditar un mínimo de dos (02) años de experiencia laboral, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 174-2019- SUNEDU/CD y al anexo 1 sobre Glosario de Términos en el punto veinte (20)...", en el cual;

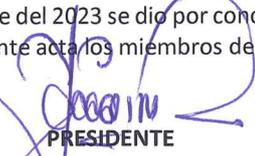
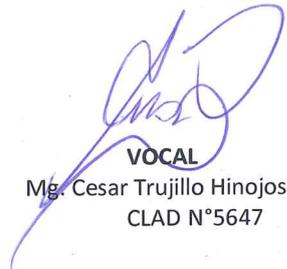
El Bachiller: **CANDY THALIA VARGAS ZACARIAS**

Sustentó su Trabajo de Suficiencia Profesional: " **PLAN DE CAPACITACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA POR DEPARTAMENTO RIPLEY ATOCONGO 2023**".

Concluida la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, se procedió a la calificación correspondiente según el siguiente detalle:

Condición APROBADO POR DISTINCIÓN Equivalencia MUY BUENO de acuerdo al Art. 65º del Reglamento General para el Otorgamiento de Grado Académico y Título Profesional de la UNTELS vigente.

Siendo las horas del día 14 de diciembre del 2023 se dio por concluido el acto de sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, firmando la presente acta los miembros del Jurado.

 SECRETARIO Dra. Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas CLAD N°2823	 PRESIDENTE Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque CLAD N° 833	 VOCAL Mg. Cesar Trujillo Hinojosa CLAD N°5647
--	--	--

Nota: Art. 14°.- La sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional se realizará en un acto público. De faltar algún miembro del Jurado, la sustentación procederá con los dos integrantes presentes. En caso de ausencia del presidente del jurado, asumirá la presidencia el docente de mayor categoría y antigüedad. En caso de ausencia de dos o más miembros del jurado, la sustentación será reprogramada durante los 05 días siguientes.

DEDICATORIA

Este trabajo de Suficiencia Profesional se la dedico a mi mama Sonia Zacarías Flores, quien ha sido mi inspiración en todo momento, siempre estuvo a mi lado para motivarme a seguir adelante y a impulsarme para dar lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido primeramente con Dios, quien ha sido la fuente de motivación para la realización de este trabajo a mi mama que siempre me brinda su apoyo incondicional y a mi asesor quien me ha estado guiando en todo momento para finalizar mi trabajo con éxito

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES	11
1.1. Contexto.....	11
1.1.1. Misión	11
1.1.2. Visión.....	11
1.1.3. Valores	12
1.1.4. Organigrama.....	12
<i>Fuente: Pagina Web de Ripley</i>	12
1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo	13
1.2.1. Temporal	13
1.2.2. Espacial.....	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Modelos de Inteligencia emocional.....	18

2.2.1.1. Modelo de habilidad mental de Mayer y Salovey (Modelos de Habilidades).....	18
2.2.1.3. Modelo de inteligencia social de Reuven Bar On.....	21
2.2.2. <i>Técnicas para el desarrollo de la Inteligencia Emocional</i>	22
2.2.2.1. <i>Analizar la situación actual y establecer un punto de partida:</i>	23
2.2.2.2. <i>La creación de un hábito:</i>	23
2.2.2.3. <i>Hacer frente a los retos con actitud:</i>	24
2.2.2.4. <i>Cambiar de actitud:</i>	25
2.3. Definiciones de términos básicos:.....	27
CAPITULO III	29
DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL	29
3.1. Determinación y análisis del problema.....	29
3.1.1. <i>Problemática de la empresa</i>	29
3.2. Modelo de solución propuesta	30
3.2.1. <i>Plan de Capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamentos Ripley Atocongo, 2023.</i>	30
3.2.1.1. <i>Introducción:</i>	30
3.2.1.2. <i>Diagnóstico:</i>	31
3.2.1.3. <i>Justificación:</i>	31
3.2.1.4. <i>Objetivo:</i>	32
3.2.1.5. <i>Contenido temático:</i>	33
3.2.1.9. <i>Estructura y cronograma del Plan de capacitación</i>	35
1. <i>Modulo I: Inteligencia Emocional</i>	38
2. <i>Módulo II: Emociones en el trabajo</i>	40
3. <i>Módulo III: Comunicación afectiva y empatía</i>	42
4. <i>Módulo IV: Motivación y estrés laboral</i>	44
3.2.2. <i>Análisis de contribución de la formación personal y profesional</i>	46

3.3. Resultados.....	47
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51
Bibliografía	51
ANEXOS	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lista de participantes para la capacitación.....	33
Tabla 2 Horario de la capacitación de Inteligencia emocional.....	34
Tabla 3 Plan de capacitación de Inteligencia emocional	35
Tabla 4 Cronograma de actividades del Plan de capacitación de Inteligencia emocional.....	36
Tabla 5 Presupuesto del Plan de capacitación de Inteligencia emocional	37
Tabla 6 Modulo I: Inteligencia Emocional	38
Tabla 7 Modulo II: Emociones en el trabajo	40
Tabla 8 Modulo III: Comunicación efectiva y empatía	42
Tabla 9 Modulo IV: Motivación y estrés laboral	44
Tabla 10 Resultados	47

INDICE DE FIGURAS

Figure 1 Organigrama de Ripley Atocongo	12
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo proponer un plan de capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo, ya que se ha identificado que el problema principal es el bajo desempeño laboral con relación a la mala atención a los clientes, esto perjudica principalmente a las ventas en la empresa. De acuerdo a la información brindada por la empresa en el año 2021 las ventas sobrepasaban en un 150% y este año 2023 las ventas están por debajo de las metas, a ello se determina que el motivo es porque los colaboradores no se desempeñan de manera correcta.

Para realizar este trabajo se utilizó información tomada del área comercial que son las encuestas diarias que hace la tienda por departamento Ripley a los clientes, donde se identifica que los colaboradores no tienen control de sus emociones al atender al cliente. Por esa razón se tiene como propuesta un plan de capacitación de inteligencia emocional, que será de mucha utilidad para los colaboradores, este plan contiene cuatro módulos como, conceptos generales sobre inteligencia emocional, emociones en el trabajo, comunicación efectiva, la motivación y estrés laboral, al finalizar la capacitación se evaluará a los colaboradores para su respectiva medición de cuanto fue útil la capacitación, en conclusión se espera elevar el desempeño laboral en los colaboradores, estén motivados y sobre todo aprendan a controlar sus emociones.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, capacitación, comunicación efectiva, motivación.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE) en la actualidad se ha convertido uno de los estudios más importantes en el mundo, dado a la relevancia que está teniendo tanto en el ámbito personal como en lo laboral. Según la OMS (2022) Organización Mundial de Salud, nos señala que a la raíz de la pandemia (covid 19), los problemas emocionales han aumentado significativamente en un 80% en todo el mundo, es por ello que en el año 2022 se han establecido comisiones para promover la importancia de la salud emocional la cual también perjudica a las empresas porque las emociones afectan directamente en el desempeño laboral de los empleados.

Según ManpowerGroup (2023) que es líder global en solución eficiente de talento humano señala que este 2023 hay escasez de empleados con inteligencia emocional de un 77%, esto quiere decir que cada 4 de cada 5 empresas tienen complicaciones de encontrar colaboradores que cumplan con los requisitos de la empresa, también mencionan que los colaboradores que ya pertenecen a la empresa no saben gestionar sus emociones.

En el Perú notamos que son muy pocas las empresas que toman importancia a la inteligencia emocional en sus colaboradores, según El Peruano (2022) la consultora en LHH DBM Perú, la señora Hortensia Casanova nos menciona que el 20% del incremento de la productividad se debe a que los colaboradores sepan manejar sus emociones y esto trae consigo un buen clima laboral, y clima laboral lo transmiten aquellas empresas que toman importancia la motivación y estado emocional de sus colaboradores.

En Ripley Atocongo se identificó bajo nivel de desempeño laboral que están teniendo los asistentes, asesores de ventas y cajeros, esto se puede reconocer gracias a las encuestas realizadas diariamente a los clientes, indicando la mala atención que brindan los colaboradores y en las encuestas claramente notamos que los colaboradores no saben controlar sus emociones ni tener empatía con los clientes, por esta razón se está proponiendo en este trabajo de suficiencia profesional un Plan de capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de Ripley Atocongo, 2023.

En el primer capítulo hablamos sobre los aspectos generales, el contexto de la empresa, su misión, visión, valores y organigrama, también está la delimitación temporal y espacial de Ripley, a la vez también mostramos los objetivos del trabajo de suficiencia profesional.

En el segundo capítulo abarcamos todo el marco teórico, empezamos desde los antecedentes internacionales y nacionales, la cual de ellos rigen estudios que nos ayudaron a profundizar más sobre la propuesta, también están las bases teóricas en donde recolectamos técnicas, modelos y normativas de la inteligencia emocional, por último hablamos de las definiciones de los términos básicos de tema a tratar que es Plan de capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de Ripley Atocongo.

En el tercer capítulo ya hablamos sobre el desarrollo del trabajo profesional en donde detallamos la determinación y el análisis del problema, luego se detalla el modelo propuesto que es el plan de capacitación, allí se muestran los objetivos, el diagnóstico, recursos a utilizar, presupuesto y cronograma de actividades, también están los resultados que se obtuvieron del trabajo de suficiencia y por último las conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Contexto

Ripley es una Tienda por Departamento con más de 20 años de experiencia en el sector retail comercial y financiero, se ha posicionado en el mercado peruano estableciéndose así en las principales ciudades de nuestro país con 33 tiendas comerciales y 33 bancos Ripley. Sus tiendas se caracterizan por ofrecer prendas y productos de mejor calidad, importados como nacionales, sus bancos nos ofrecen los mejores productos y servicios financieros. Su excelente nivel de oferta de cada producto busca llegar a diversos segmentos de la población, manteniendo precios justos y razonables.

Este modelo de negocio también cuenta con agencias bancarias, esta misma es la que gestiona la tarjeta Ripley, ambos se complementan en acciones conjuntas, como los descuentos de los productos solo con la tarjeta Ripley.

El Grupo Ripley cuenta con colaboradores de distintas edades y personalidades la cual hace enriquecer su organización, el clima y la cultura que trasmite cada sucursal forma un gran equipo. Ripley se caracteriza por contar con ideología de inclusión en habilidades, género y de experiencia de oportunidad de desarrollo y crecimiento constante.

1.1.1. Misión

Brindar un servicio a nuestros clientes con una sólida vocación, preocupándonos de manera constante satisfacer a nuestros clientes y superar sus expectativas, por medio de un espíritu de excelencia.

1.1.2. Visión

Trabajamos para cumplir los sueños de las personas, brindando a nuestros clientes el acceso a lo mejor de cinco continentes y logrando que su experiencia de compra sea espectacular.

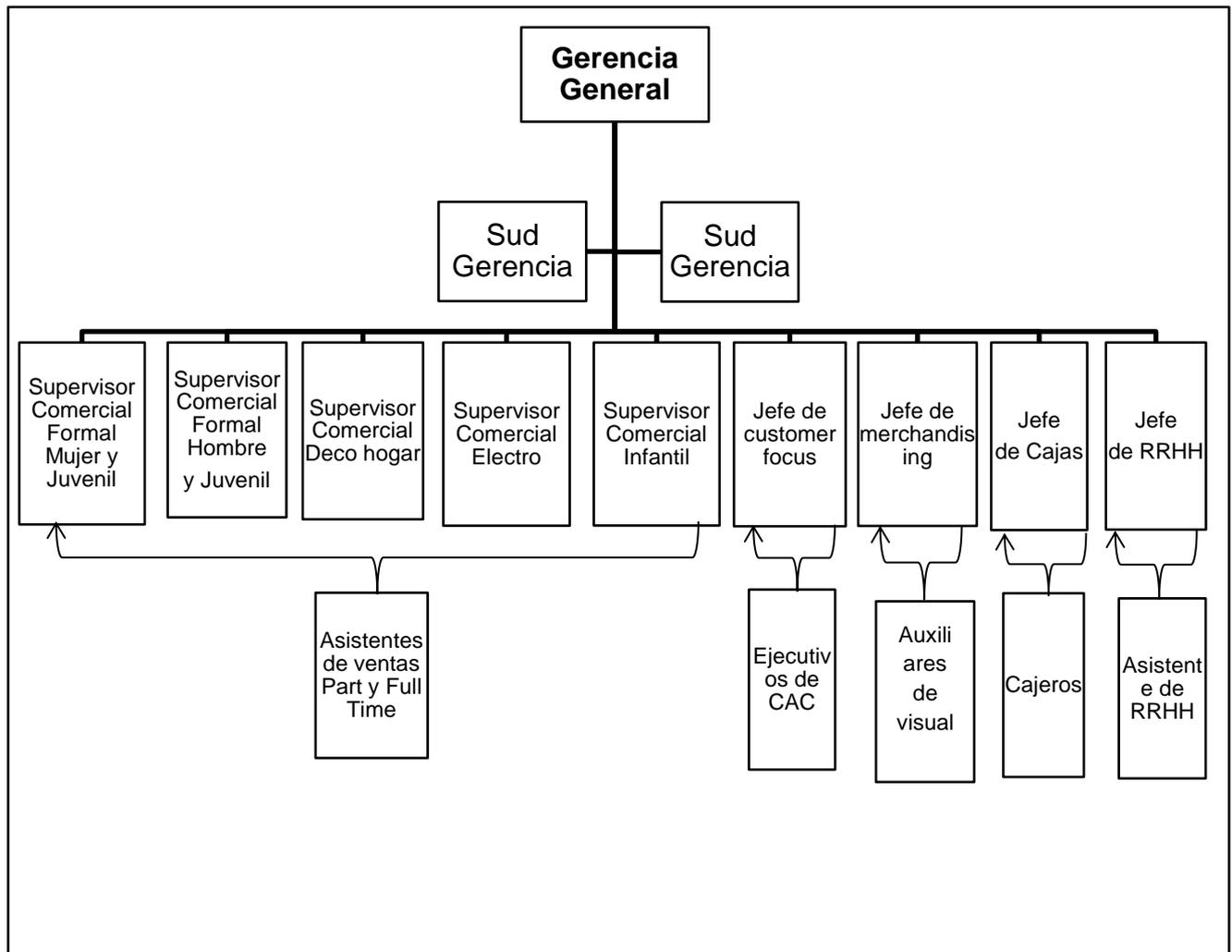
1.1.3. Valores

Los siguientes valores son los que caracteriza a la tienda por departamento Ripley:

- a) Integridad: Es la transparencia que tienen nuestros colaboradores
- b) Pasión: Es lo mejor que haces día a día, todo lo hacen de corazón
- c) Austeridad: La moderación y sencillez que demuestran nuestros colaboradores.
- d) Servicio: El excelente trabajo que realizan
- e) Innovación: Es sorprender a nuestros clientes con los productos

1.1.4. Organigrama

Figure 1 Organigrama de Ripley Atocongo



Fuente: Pagina Web de Ripley

1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo

1.2.1. Temporal

El presente trabajo de suficiencia profesional se pretende llevar a cabo en el segundo semestre del 2023, rige desde el 26 de agosto al 10 de diciembre del 2023, la cual se buscará un plan de capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo 2023.

1.2.2. Espacial

El presente trabajo de suficiencia profesional, es en la Tienda por departamento Ripley S.A.C, RUC 20337564373, ubicado en el Mall del Sur, Av. Los Lirios 301, SJM.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Proponer un “Plan de Capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamentos Ripley Atocongo 2023”.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Concientizar sobre la importancia de la inteligencia emocional para el desempeño de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo 2023.

OE2: Aprender a controlar las emociones en el trabajo para mejorar el desempeño de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo 2023.

OE3: Generar comunicación afectiva y empatía en el trabajo para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo 2023.

OE4: Mejorar la motivación y reducir el estrés laboral respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley 2023.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Mena et al. (2018) en su tesis titulada “Plan de Capacitación en Inteligencia Emocional que contribuya a optimizar las competencia del servicio de atención al cliente que ofrecen los empleados del parque Acuático Amapulapa”, tiene como objetivo establecer un plan de capacitación para optimizar mejor el servicio de atención al cliente que brindan los colaboradores del Acuático Amapulapa, para ello utilizo el método de investigación tanto como el analítico como el sintético con diseño de investigación el no experimental, ya que no existieron uso de variables y como técnica se utilizó la encuesta, entrevista y la observación directa.

Los resultados de la metodología fueron los siguientes, de acuerdo a la encuesta realizada el 83% del personal desconoce el tema de Inteligencia emocional, la cual es preocupante para el parque Acuático Amapulapa. Es así como se llega a la conclusión que existe la necesidad e importancia de hacer las capacitaciones del personal en cuanto a sus actitudes, conocimientos y habilidades para lograr un excelente desempeño en el servicio al cliente.

Igualmente Medina (2019) en su informe de practica titulada “Plan de Capacitación y entrenamiento en inteligencia emocional de la liga de patinaje del programa de SerDeportes” tiene como objetivo incentivar el desarrollo y mejoramiento de la inteligencia emocional en los patinadores e identificar la importancia de esta misma. La metodología que se utilizo fue la cuantitativa explorativa y sistemática ya que se tiene una visión general sobre la realidad de los deportistas. Se utilizaron como muestra a 19 deportistas de ambos sexo, entre 13 a 17 años de edad y para el diagnóstico se usó la guía de observación directa entrevista, con esto se observara el comportamiento y conducta de cada deportista, con el test TMMS-24 se determinara la influencia con el rendimiento, el TMMS-24 tiene tres dimensiones la

percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación de emociones, de acuerdo al test los resultados fueron que si se encontró la influencia de la Inteligencia emocional con el rendimiento de los deportistas, en conclusión la IE es importante en todo ámbito, es por ello que se recomienda capacitar constantemente a los deportistas sobre el tema.

De la misma manera Arizmendi (2021) según su tesis doctoral titulada “La capacitación en Inteligencia emocional como estrategia para incrementar en Engagement” nos menciona como objetivo implementar un curso de capacitación de inteligencia emocional para incrementar el engagement de los colaboradores de cinco empresas de varios rubros. La metodología que se empleara es un estudio tipo cuasi-experimental y cuantitativo que consta de tres fases, en la primera fase se realizó un manual del curso de IE y se hicieron cuestionarios de engagement en (UWES-9) y para la IE se utilizó (TMMS-24).

En la segunda fase se determinó quienes serán las empresas que se escogerán para aplicar la fase 1 y por último en la fase tres se vaciaron todos los datos al programa Excel para hacer la estadística de (SPSS), los resultados que se obtuvieron de acuerdo al cuestionario es de 0.853 para el engagement y de 0.849 para la inteligencia emocional de 133 personas encuestadas de distintos rubros, esto quiere decir que existe fiabilidad de la capacitación de la inteligencia emocional para mejorar los niveles de engagement y por ende se mejora la productividad de la empresa, en conclusión implementar cursos y talleres para promover las habilidades de IE es importante y ayuda a mejorar el clima laboral y desempeño de las personas.

Asimismo Corzo (2016) en su artículo “Programa de capacitación sobre inteligencia emocional para Cuadros y Reservas del Polo turístico de Varadero” nos menciona que en la actualidad las organizaciones les dan más importancia a temas como la inteligencia emocional, es por ello que su artículo tiene como objetivo es brindar a las reservas turísticos las herramientas necesarias para el desarrollo de las Competencias Emocionales, en donde usara un plan temático con cinco temas.

El primer tema es la IE y el Coeficiente Intelectual, este tiene como objetivo analizar los conceptos más recientes sobre IE y encontrar la relación de la IE con el CI, el segundo tema son las 5 dimensiones y 25 aptitudes emocionales según Goleman que tiene como objetivo analizar las competencias emocionales y sus aptitudes, el tercer tema es la importancia de la Inteligencia Emocional en la Empresa, esta tiene como objetivo incentivar a las empresas a valorar y desarrollar la IE en las organizaciones, el cuarto tema es un Test para la autoevaluación de la IE y por último el quinto tema es el taller integrador, en conclusión con este programa de capacitación se llegaron a identificar la importancia de desarrollar que tiene la inteligencia emocional dentro de las organizaciones.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Silva (2022) en su tesis de maestría titulada “Taller de capacitación para desarrollar la Inteligencia emocional en docentes de una Institución educativa de Huancayo” tiene como objetivo implantar talleres de capacitación para fomentar la inteligencia emocional en los docentes del primer y segundo nivel, por ello se utilizó el tipo de investigación aplicada y diseño no experimental por que tratan con datos reales del momento.

En la recolección de datos se usaron las técnicas de encuestas y entrevista, los resultados que se obtuvieron fue de un 100% en la validación del taller de capacitación ya que cumple todos los estándares importantes para su desarrollo, en conclusión, la propuesta brindada es considerado importante por los docentes de la institución ya que es necesaria e importante y ayudara a mejorar la inteligencia emocional en los estudiantes.

Ademas Abarca (2020) en su tesis titulada “Programa de Inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi” tiene como objetivo hacer una propuesta de un programa de capacitación de IE en la cooperativa, la muestra que se tomo fue un total de 17 trabajadores y se utilizó como tipo de investigación descriptivo y cuantitativo con diseño no experimental.

Los resultados que se obtuvieron demostraron que los colaboradores de la Cooperativa tienen un buen nivel de Inteligencia Emocional para controlar sus emociones con los clientes, pero también se demostró el alto estrés laboral dando como resultado el 82% de los colaboradores y solo el 41% señalaron que podían controlar sus emociones y el resto tiene dificultades en ese aspecto. En conclusión, se determinó la importancia de aplicar el programa de Inteligencia Emocional como las conferencias, talleres reflexivos, coaching, ciclo de reuniones y los conversatorios, ya que todo estos son importantes y necesarios para ayudar a reducir el estrés en los colaboradores y por consecuencia se eleva el nivel de desempeño laboral de la cooperativa Aprocassi que está ubicada en el departamento de Cajamarca.

De igual manera Torres (2022) nos indica en su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A. Junín” que tiene como objetivo establecer una relación directa en Inteligencia Emocional y desempeño laboral en la empresa Caja Huancayo, para lo cual se estimó a un total de 83 colaboradores de la empresa considerando a todos los trabajadores por el tamaño de la organización.

La investigación tuvo como técnica la recopilación de datos con encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento, demostrando como resultado de la investigación el estado presente de la inteligencia emocional en la empresa de un 28.9%, por lo que vota un resultado bajo en gestión de las emociones, el 56.6% lo gestiona la IE de manera regular y el 22.8% si sabe gestionar bien sus emociones, con este resultado se concluye que si hay relación relevante entre ambas variables, significando así una correlación positiva y fuerte entre la inteligencia emocional y desempeño laboral considerando el total de colaboradores.

Por otro lado Dionicio (2019) nos indica en su tesis de posgrado titulada “Inteligencia Emociones y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo” como objetivo principal encontrar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, para ello utilizó el

diseño no experimental correlacionar, para ello se utilizó la muestra fue un total de 27 colaboradores de área administrativa y operacional de la organización.

Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación entre ambas variables de forma directa con las cinco dimensiones de Goleman, por ello se concluye que la correlación entre ambas variables es de $r=0.875$, la cual significa si aumenta la inteligencia emocional por ende también aumenta el desempeño laboral de los colaboradores mejorando en altos estándares los niveles de productividad de la organización.

2.2. Bases Teóricas

Desde que Goleman (2019) nos hace conocer el término de Inteligencia emocional, muchas organizaciones lo consideran de suma importancia para mejorar el rendimiento en distintas áreas profesionales, ya que los resultados que se obtienen son favorables para las organizaciones.

Olcese (2022) señala que la inteligencia emocional nos ayuda a tener la capacidad de estar dispuestos a cooperar, saber tomar mejores decisiones, aprender de los errores de los demás, manejar con inteligencia el estrés y ansiedad y sobre todo resolver conflictos.

2.2.1. Modelos de Inteligencia emocional

De acuerdo con Valero (2022) en las siguientes líneas daremos a conocer los principales modelos de la inteligencia emocional que básicamente se dividen en tres modelos que se complementan uno del otro.

Estos modelos se clasifican en los siguientes:

2.2.1.1. Modelo de habilidad mental de Mayer y Salovey (Modelos de Habilidades)

Respecto a este modelo de Mayer & Salovey (2004) mencionaron el concepto de inteligencia emocional y lo fueron modificando para mejora, y en el año 2004 lo volvieron a reformular este modelo hasta convertirlo uno

de los modelos más populares y el más utilizado. Este modelo cuenta con cuatro tipos de inteligencia emocional:

a) La percepción, expresión de la emoción y evaluación:

Moreno (2022) señala que todas las personas tienen relaciones directas y experiencias con las emociones y los sentimientos, es por ello que las emociones son valoradas, identificadas, expresadas y percibidas por las personas de acuerdo a las situaciones de día a día, es ese entorno donde se comunican los mensajes emocionales de las personas.

b) Análisis y entendimiento de emociones:

Según Cano & Zea (2012) nos dice que este modelo es básicamente comprender y examinar las emociones usando la inteligencia o conocimiento emocional, ya que el entender las emociones no es nada fácil requiere de ser habilidosos para comprender con exactitud las emociones y sentimientos porque se consideran complejos, como por ejemplo cuando se odia y ama a la vez a la misma persona en una situación de conflicto.

c) La capacidad para transmitir la inteligencia emocional del pensamiento:

Rodriguez (2015) señala que percibir las emociones mediante el sistema cognitivo influyen directamente con los pensamientos, eso quiere decir las emociones pasan en primer lugar con el pensamiento, por ejemplo, el estado de humor como se encuentra una persona cambia la perspectiva de ver las cosas y esta va desde el pesimismo hasta el optimismo según el estado de ánimo, esta quiere decir que la capacidad de transmitir depende de la aptitud para resolver problemas y obtener resultados positivos.

d) Regulación adaptativa de la emoción:

Por su parte Mendoza (2018) señala que este modelo también es conocido como manejar las emociones correctamente, así como también es la capacidad de amortiguar las emociones negativas y potenciar las positivas. La regularización reflexiva de las emociones nos proporciona el conocimiento intelectual y emocional, quiere decir que estas tienen información valiosa para tomar una decisión favorable. Los buenos pensamientos fomentan el alto crecimiento intelectual, personal y emocional.

2.2.1.2. Modelo de las competencias emocionales de Goleman (Modelo Mixto):

Goleman (1995) es un psicólogo, periodista, escritor y redactor estadounidense de New York Times, promovió y publicó el modelo de la inteligencia emocional. Goleman decreta la realidad de una conciencia emocional (CE) que se integra o complementa con la conciencia intelectual (CI). Esto significa que una persona que tiene alta conciencia emocional, pero baja capacidad intelectual puede rendir de la misma manera el trabajo que una persona que tenga conciencia intelectual elevada.

Este modelo reafirma que la inteligencia emocional es más decisiva que el CI en vista que nuestra aptitud emocional que elijamos define qué capacidad tenemos de inteligencia emocional o intelectual. El modelo de las competencias emocionales determina como las personas comprenden sus propias emociones y de las demás.

Para Goleman las competencias emocionales nos indican por cuenta propia el alto nivel que posee una persona si lo sabe dominar y esta misma es lo que los hace efectivos, productivos en el trabajo.

Según Goleman (2019) los componentes que constituyen la IE son:

- a) Autoconocimiento: Esta se define como la conciencia que tiene uno mismo, de conocer sus propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones que posee.

- b) Autorregulación: Se define como la capacidad de controlar las emociones, pensamientos, comportamientos, conducta y motivación, es más que toda la habilidad de gestionar mejor cada una de estas emociones.
- c) Motivación: Esto se refiere a las preferencias emocionales, es la capacidad de emitir la fuerza, el poder y voluntad para alcanzar con éxitos las metas y objetivos que nos proponemos.
- d) Empatía: Es la capacidad que tienen las personas con alta inteligencia emocional de comprender y compartir las emociones y sentimientos de los demás, la cual nos permite visualizar las necesidades de los demás en otra perspectiva más amplia, observando también las preocupaciones ajenas.
- e) Habilidades sociales: Se refiere a un conjunto de capacidades, habilidades y estrategias que tienen la finalidad de relacionarnos adecuadamente con las personas de manera satisfactoria, es mantener una conversación o relación sana, sin importar la situación que estén pasando, las personas con IE siempre reaccionaran de la mejor manera.

2.2.1.3. Modelo de inteligencia social de Reuven Bar On

Bar-On (2018) determina este modelo está más enfocado en las habilidades emocionales y en cómo desarrollarlas. El modelo de IE menciona un conjunto de habilidades cognitivas, quiere decir que estas habilidades se aprenden mediante las situaciones y conflictos que van surgiendo a diario e influyen en las personas de manera positiva.

Así mismo Rosales (2020) también indica que en el entorno laboral este modelo está presente en los líderes inteligentes emocionalmente y también se utiliza en el reclutamiento del nuevo personal ya que actualmente importa más la capacidad de trabajar en equipo y adaptarse a nuevos cambios.

Según Bar-On (2018) este modelo cuenta con los siguientes componentes:

a) Componente intrapersonal:

Básicamente encontramos las emociones y sentimientos personales, como la comprensión de uno mismo, el asertividad, el auto concepto, la autorregulación y la independencia que es la capacidad de auto dirigirse.

b) Componente interpersonal:

Es la habilidad que se tiene para comprender a los demás, estas son la empatía, relaciones interpersonales y la responsabilidad social.

c) Componentes de adaptabilidad:

Es la capacidad de identificar cada situación que nos sucede, como lo es la solución de problemas, prueba de la realidad y la flexibilidad.

d) Componentes de manejo de estrés:

Se identifica la tolerancia al estrés, capacidad para soportar problemas y el control de impulsos.

e) Componentes de estado de ánimo:

Estos son la felicidad lo que nos satisface día a día y el optimismo de ver las cosas de la mejor manera, con mente positiva.

2.2.2. Técnicas para el desarrollo de la Inteligencia Emocional

De acuerdo a Moreno (2022) con estas técnicas es posible mejorar el grado o valor de la inteligencia emocional, para que así también se mejore el bienestar en el ámbito laboral y evitar los riesgos de bajo desempeño en las organizaciones, por ende, la consecuencia que se obtendrá al aplicar adecuadamente la inteligencia emocional es un alto rendimiento en los colaboradores.

Goleman (2018) básicamente nombra cuatro habilidades importantes para el desarrollo de la IE:

a) La autoconciencia

- b) Dirigirse o gestionarse
- c) Empatía
- d) Relaciones interpersonales

Estas competencias son súper importantes en la etapa educativa como también en lo profesional, por ello que este autor señala como necesarios incluirlas en nuestras etapas de vida con el fin de garantizar un buen desarrollo.

Gracias a las aportaciones de Goleman (2018) a continuamos se detalló distintas técnicas o pautas a modo de ejemplo para desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito laboral empresarial:

2.2.2.1. Analizar la situación actual y establecer un punto de partida:

Este quiere decir indagar, observar e inspeccionar los momentos débiles y fuertes de las relaciones que existe entre los compañeros y compañeras de trabajo, la actitud con la que sobrellevan algunas situaciones.

2.2.2.2. La creación de un hábito:

Achor (2018) menciona la importancia de la psicología positiva, donde habla que todos los seres humanos tenemos que tener la capacidad de entrenar no solo nuestro cuerpo físico sino también y más importante entrenar nuestro cerebro.

El entrenamiento debe ser diario y constante, para que así le logre cambiar o transformar ciertas actitudes y comportamientos que cada vez nos alejan de nuestro primordial objetivo. Achor (2018) nos menciona técnicas a desarrollar en la creación de un hábito:

- a) El éxito no trae la felicidad:

Una determinada situación no debe ser responsable de nuestra felicidad, quiere decir que no debemos someter o sujetar nuestra felicidad a la obtención o conquista de la determinada meta u objetivo.

- b) Observar los problemas como un desafío:

Los problemas no son una amenaza, es por ello que cada problema tenemos que visualizarlo como reto o desafío al que llegaremos alcanzar y hacerle frente.

- c) En el aumento de la carga laboral, debería aumentar el empeño de las relaciones sociales:

Cuando mejoramos las relaciones sociales ayuda a mejorar el estrés entre compañeros de trabajo.

- d) Dar las gracias como rutina diaria y constante:

Estos pequeños actos de agradecimiento demuestran que tienen resultados rápidos en el desarrollo de la IE. Tiene que ver con mejorar los buenos hábitos, muchas personas piensan lo contrario, pero según este autor estos actos tienen un impacto extraordinario en los trabajadores y trabajadoras.

- e) La regla de los 20 segundos:

Esta es dominada por Achor (2018) como la “energía de activación” solo se necesita 20 segundos para dar el inicio a una determinada labor, esta consiste en proporcionarnos al máximo el comienzo de una labor.

2.2.2.3. Hacer frente a los retos con actitud:

Según Ponce (2019) la actitud muy aparte de ser como es la postura, mas esta ligado al estado de animo que tiene la persona frente a las adversidades, es decir la actitud es la calidad de adaptarse con buena energía ante los diferentes retos que trae la vida personal o trabajo.

Fundamentándonos con ello y con las aportaciones de Achor (2018), la actitud es sumamente importante para hacerle frente a cualquier situación que se nos presente día a día con autonomía y sobre todo iniciativa para hacer las cosas con buena actitud. Según el autor la actitud que reflejamos ante los desafíos, marca el inicio de un aprendizaje que se obtendrá de esa experiencia.

2.2.2.4. Cambiar de actitud:

Los autores Castro & Sanches (2022) en su artículo “La actitud en el alcance de la satisfacción” nos menciona que, si las respuestas a las cuestiones podrían ser negativas, entonces se debe plantear un cambio.

- a) **Sonríe más:** Según Álava (2014) decía o citaba en su libro que “Lo mejor de tu vida eres tú”, esta autora señala que la sonrisa es un trayecto perfecto para llegar a la comunicación, también es una herramienta e importante para mejorar el bienestar emocional. La comunicación en el centro laboral es un factor imprescindible para el éxito, ya que al sonreír transmitimos en tu entorno positivo para quienes nos rodean.
- b) **Encaminar la atención y presionar el botón de eliminar si es necesario:** Es de suma importancia saber elegir nuestras relaciones y actividades diarias al que decidimos brindarle tiempo y sobre todo energía, porque estas mismas provocan situaciones innecesarias.
- c) **Abierto al dialogo:** Frisancho (2020) nos menciona la importancia que tiene uno mismo de hacerse una autocrítica y un autoanálisis de sus propias acciones, la autocrítica que nos realicemos debe ser constructiva, pero en muchos casos se vuelve destructiva la cual genera inseguridades, también de ser tolerante y comprensivo con los demás.

El Instituto Europeo de Psicología Positiva (2023) nos propone una lista de preguntas que podrían ayudarnos a señalar como uno se realiza la autocrítica:

- ¿Cómo te hablas a ti mismo?
- ¿Cuándo te escuchas, solo oyes palabras negativas de ti mismo?

- ¿Te consideras tu peor enemigo a la hora de criticar uno de tus actos?
- ¿Asumes la responsabilidad de todo lo malo y no puedes hacerte una autocrítica positiva?
- ¿Crees que eres duro contigo y ese sentimiento afecta a tu calidad de vida, estado de ánimo y autoestima?

Estar abierto al dialogo es un factor importante para ser capaces de valorar nuestro propio trabajo y de los demás, nos permite ayudar y corregir ciertas actitudes y comportamientos en el área laboral, la cual también constituye una competencia para ser un excelente líder. Para ello como líderes es importante realizarnos ciertas preguntas que nunca nos hemos hecho y que son necesarias para lograr es control de emociones que tanto queremos y de esta manera mejorar la IE.

Achor (2018) detalla que el objetivo de todas sus técnicas planteadas es obtener un progreso significativo de los niveles de inteligencia emocional de las personas en una organización. Los objetivos propuestos son los siguientes:

- a) Aumentar el clima laboral.
- b) Perfeccionar en los trabajadores y trabajadores en su motivación.
- c) Aumentar la satisfacción laboral.
- d) Perfeccionar en la gestión de nuestras propias emociones y de las demás personas.
- e) Desarrollar conciencia sobre la importancia de la gestión de emociones.
- f) Establecer estrategias para gestionar las emociones en situaciones difíciles como la toma de decisiones.
- g) En conclusión, de esto habrá una mejora en la productividad organizacionales.

2.3. Definiciones de términos básicos:

Plan:

Baca (2018) un plan es una herramienta que funciona como guía para lograr los objetivos de una organización, es fundamental para crecer de manera estable y sólida.

Capacitación:

Jimenez (2018) la capacitación en las empresas tanto mediana o grandes empresas producen un gran valor, porque potencia sus capacidades en los colaboradores como para toda la compañía por los resultados.

Gestión:

Espinar (2018) es un procedimiento de acciones que se realiza para conseguir un determinado propósito o meta, va orientado a la dirección de un negocio o empresa.

Emociones:

Canales (2019) nos señala que las emociones son esas respuestas naturales que tienen los seres humanos antes las situaciones o dificultades que están atravesando, son considerados estados de ánimos.

Pensamientos:

Segovia (2023) es la capacidad que tienen todas las personas de componer sensaciones que pueden ser reales o imaginarias.

Autoestima:

Ahuanari (2020) nos dice que la autoestima es el valor que se da cada persona así misma, es la percepción positiva o negativa que se tienen en relación a sus pensamientos, comportamiento y evaluaciones de uno mismo.

Comportamiento:

Fano (2019) se denomina como una conducta que tienen el personal ante las diferentes circunstancias que se manifiestan, es la reacción que expresan mediante estímulos.

Manejo del tiempo:

Ramirez (2023) nos dice que el manejo de tiempo es la forma estratégica de acomodar su tiempo, la forma de planificar, organizar, ejecutar, gestionar y sobre todo controlar la variedad del tiempo que tenemos.

Habilidad organizativa:

Rubio (2020) menciona que la habilidad organizativa es la capacidad direccionar a las organizaciones con éxito para ganarse la confianza de sus empleados y guiarlos a lo largo del camino para alcanzar las metas y objetivos colectivos.

Calidad de trabajo:

Perez (2022) nos dice que es cuando se experimentan tranquilidad en el área de trabajo, es cuando te sientes satisfecho en tus labores y todo ello se debe a que las organizaciones mantienen un buen clima laboral.

CAPITULO III

DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

En el presente capítulo se desarrolla la determinación y análisis del problema, el modelo de solución propuesto, el análisis de resultados y recomendaciones para la mejora continua del “Plan de capacitación de Inteligencia Emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley Atocongo 2023”

3.1. Determinación y análisis del problema

Hoy en día se determina a la inteligencia emocional como una de las nuevas perspectivas del ser humano, ya que por mucho tiempo las emociones no eran de mucho interés, es mas no se le daba su respectiva importancia que tienen estas en el ámbito laboral.

Las organizaciones de hoy deben de adaptarse a los requerimientos del mercado y necesidades principales de sus usuarios, para ello se requiere que sus colaboradores contengan habilidades que les haga diferentes que a los demás, como por ejemplo tener la habilidad de reconocer y comprender sus emociones, elevar respuestas positivas y sobre todo gestionar con éxito sus emociones.

Como antecedentes del presente trabajo de suficiencia profesional a nivel internacional el Instituto de Investigación de Stanford y la Fundación Carnegie Mellon “realizaron una investigación donde detallaron la importancia de la inteligencia emocional y encontraron que el 75% del éxito laboral a largo plazo depende de las habilidades blandas, mientras que solo el 25% del conocimiento técnico” (ContentLab, 2020).

3.1.1. Problemática de la empresa

El lugar elegido para realizar el trabajo de suficiencia profesional es la Tienda por departamento Ripley Atocongo, la problemática encontrada es el bajo desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa y esto ha venido afectando directamente la calidad en la atención al cliente y a la realización de los objetivos.

Asimismo, también se ha podido detectar mediante los comentarios de las encuestas que se hace a diario a los clientes, que los colaboradores no tienen la capacidad o habilidad para gestionar correctamente sus impulsos y comprender con facilidad sus estados de ánimo, aquí notamos la falta de inteligencia emocional, de igual modo se observó la falta de motivación en los trabajadores y la falta de empatía para detectar las necesidades de los clientes, por último, se ha observado la falta de comunicación efectiva con los clientes, esto ha traído consigo un mal servicio al clientes, ya que según los colaboradores tienen mala aptitud, gritan a los clientes, no le saludan, no son empáticos y no les brindan soluciones a los clientes.

Pueden ver muchos factores lo cual haga los colaboradores no atiendan bien a los clientes por ende no se desempeñen bien en el trabajo, como, por ejemplo, problemas en casa con la familia y amistades, pero ello no puede repercutir en su trabajo, el colaborador tiene que saber controlar y gestionar correctamente sus emociones para que esto no le perjudique en sus labores en la empresa, es por ellos que se propone capacitar a los colaboradores sobre este tema y enseñarles técnicas de cómo controlar y conocer las emociones propias y de los demás.

3.2. Modelo de solución propuesta

3.2.1. Plan de Capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamentos Ripley Atocongo, 2023

3.2.1.1. Introducción:

El presente plan de capacitación es una extraordinaria propuesta de solución hacia el bajo desempeño laboral respecto a la atención al cliente encontrado en la organización, es por ello que con este trabajo de suficiencia profesional garantiremos cambiar esta realidad a través de una eficaz capacitación, buscando dar como resultado una mejora del desempeño laboral, así como también en la alza en su nivel de eficiencia, eficacia y productividad de los colaboradores y sobre todo aumentar las ventas, todo ello se lograra a través de la capacitación sobre inteligencia emocional, porque esta no solo les

ayudara en el ámbito laboral sino también en el área personal, por ende será de mucho beneficio para todos los colaboradores y para la Tienda por departamento Ripley Atocongo.

3.2.1.2. Diagnóstico:

En la Tienda por departamento Ripley Atocongo se ha detectado de acuerdo a las encuestas que se realizan a diario el bajo desempeño que están demostrando los colaboradores con respecto a la atención al cliente, ya que según Medallia que es un instrumento que utiliza la empresa Ripley para encuestar a sus clientes se puede decir como dato referencial que el 80% de los colaboradores, ósea 8 de 10 colaboradores no tienen la capacidad para gestionar sus emociones, impulsos, estados de ánimo y sobre todo los colaboradores no están motivados en el área de trabajo, por otro lado las encuestas también nos demuestran la falta de empatía y la falta de comunicación efectiva que tienen los colaboradores con los clientes, con la capacitación de IE se espera elevar y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

3.2.1.3. Justificación:

Se sabe que actualmente las personas pasamos por situaciones difíciles, problemas familiares y amistades, enfermedad, deudas, conflictos amorosos entre otros y con todos estos problemas van a trabajar y a salir adelante, pero si se dejan dominar por sus emociones de acuerdo a las situaciones que están pasando va a repercutir de manera negativa en sus labores y con ello un bajo nivel de desempeño laboral.

Medallia que es el instrumento que utiliza la empresa para encuestar a sus clientes y así medir cuan satisfechos están con el servicio, vota resultados y comentarios negativos en contra de los trabajadores como por ejemplo “La cajera que me atendió no fue amable, su manera de atender fue prácticamente como si lo hubiera comprado por web ya que no tenía ninguna emoción en su rostro al momento de atenderme”, esta es una de muchos comentarios negativos que nos envían nuestros clientes, lo cual están en los anexos, también claramente notamos que no hay inteligencia emocional por

que no está siendo empático con el cliente y no está controlando sus emociones por ende la falta de amabilidad.

Para poder sacar como data que el 80% de los colaboradores no tienen IE, se tomó a los colaboradores de tienen de 5 puntos a 0 puntos y se notó que eran la mayoría de colaboradores que al mes reciben comentarios negativos, ya que Medallia te da datos precisos de los puntajes con los nombre y códigos del colaborador, cabe resaltar que la información de 80% dato percibido por la data que me brinda la empresa.

3.2.1.4. Objetivo:

Objetivo general:

Proponer un “Plan de Capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamentos Ripley 2023”

Objetivos específicos:

OE1: Concientizar sobre la importancia de la inteligencia emocional para desempeño de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo 2023.

OE2: Aprender a controlar las emociones en el trabajo para mejorar el desempeño de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley 2023.

OE3: Generar comunicación afectiva y empatía en el trabajo para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley 2023.

OE4: Mejorar la motivación y reducir el estrés laboral respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la tienda por departamento Ripley 2023.

3.2.1.5. Contenido temático:

Este Plan de Capacitación consta de cuatro módulos, en la cual cada uno se detallará con su respectivo nombre, objetivo y duración que se requiere alcanzar, asimismo comprende temas de mucho interés que se aplicaran en cada uno de ellos.

Los temas que se implantarán tienen como finalidad establecer conocimientos, técnicas, capacidades, habilidades y destrezas en cada colaborador de la Tienda por departamento Ripley, estas serán de considerable beneficio y utilidad para el reforzamiento de ñas habilidades en el servicio de atención al cliente y sobre todo en el ámbito personal, de tal modo puedan desenvolverse mejor y con mucho éxito en sus puestos o áreas de trabajo, trayendo así resultados excepcionales para la empresa.

3.2.1.6. Dirigido a:

La organización y los temas que contiene este Plan de capacitación en inteligencia emocional que fomenta o ayuda a mejorar las competencias del desempeño laboral en el servicio al cliente va dirigido a los 154 colaboradores que tienen contacto directo con los clientes, lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 1 Lista de participantes para la capacitación

Cargo	N° Colaboradores
Cajero Full time	16
Cajero Part time	24
Asistente de ventas Full time	48
Asistente de ventas Part time	45
Asesor de ventas Full time	7
Asesor de ventas Part time	3
Ripley Tech Part time	11
Total	154

Nota: Creación propia

3.2.1.7. Forma de ejecutar:

Este Plan de capacitación en inteligencia emocional será ejecutado en dos grupos conforme a la disposición de la Tienda por departamento Ripley Atocongo, ya que serán en los días y horario menos recurrentes por los clientes, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 2 Horario de la capacitación de Inteligencia emocional

N° Grupo	Participantes	Dia de capacitación	Hora	
			Mañana	Tarde
1	77	Lunes	9:00 am a 1:00 pm	2:00 pm a 6:00 pm
2	77	Martes	9:00 am a 1:00 pm	2:00 pm a 6:00 pm

Nota: Creación propia del horario de la capacitación de Inteligencia emocional

3.2.1.8. Lugar de capacitación:

La capacitación será dentro de los establecimientos de la tienda por departamento Ripley Atocongo, específicamente en la sala de capacitaciones y reuniones.

3.2.1.9. Estructura y cronograma del Plan de capacitación

Tabla 3 Plan de capacitación de Inteligencia emocional

N°	Modulo/Contenido	Plan general de capacitación		
		Colectivo	Duración por módulos	Responsable
1	Inteligencia emocional: -Importancia de la inteligencia emocional. -Pilares de la inteligencia emocional. -Inteligencia emocional en el servicio al cliente.	Asesores, asistentes de ventas y cajeros	1 hora	Facilitador: Jefe de RRHH
2	Emociones en el trabajo: -Las emociones positivas y negativas orientadas a los objetivos. -Emoción y razón en la toma de decisión. -Capacidades mentales que controlan la inteligencia. -Autoestima y motivación laboral. -Técnicas de control emocional.	Asesores, asistentes de ventas y cajeros	1 hora	
3	Comunicación efectiva y empatía: -Como mantener una comunicación efectiva en el trabajo. -Las actitudes que favorecen en la comunicación efectiva. -Sugerencias que mejorar la comunicación efectiva. -Importancia de la empatía. -Habilidades para mejorar la empatía.	Asesores, asistentes de ventas y cajeros	1 hora	
4	Motivación y estrés laboral: -Comunicación y relaciones humanas en el trabajo. -Trabajo en equipo. -Técnicas para el control del estrés laboral. -Motivación laboral.	Asesores, asistentes de ventas y cajeros	1 hora	
Totales			4 horas	

Nota: Creación propia del Plan de Capacitación de Inteligencia Emocional 2024

Tabla 4 Cronograma de actividades del Plan de capacitación de Inteligencia emocional

N°	Actividades	AÑO 2024					Responsable
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
1	Entrega del Plan de capacitación en inteligencia emocional al Gerente de tienda y al sud Gerente de Ripley Atocongo.						Área de RRHH
2	Presentación e introducción de la propuesta del plan de capacitación en inteligencia emocional al Gerente.						Área de RRHH
3	Aprobación de la propuesta del plan de capacitación por parte del Gerente.						Gerencia
4	Coordinación con el Jefe de RRHH de Ripley Atocongo para que imparta la capacitación.						Área de RRHH
5	Información al personal sobre la ejecución del plan de capacitación.						Área de RRHH
6	Capacitación a los empleados de Ripley Atocongo.						Área de RRHH
7	Seguimiento y evaluación del plan de capacitación.						Área de RRHH
8	Resultados finales del plan de capacitación.						Área de RRHH

Nota: Creación propia del cronograma de actividades del Plan de capacitación de Inteligencia Emocional 2024

3.2.1.10. Presupuesto:

El presupuesto será cotizado de acuerdo a la cantidad de participantes que asistirán a la capacitación en Inteligencia emocional, este puede ser modificado de acuerdo a las necesidades del plan de capacitación de los colaboradores, habrá distintos gastos para su implementación como los gastos en materiales didácticos, sueldo del ponente y asistente que hará el seguimiento, certificados entre otros.

Tabla 5 Presupuesto del Plan de capacitación de Inteligencia emocional

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Honorarios del capacitador por sesión	global	4	S/ 480.00	S/ 1,920.00
Materiales				
Paquete de papel bond A4-75 gramos	Paquete	1	S/ 13.00	S/ 13.00
Plumones	Unid	154	S/ 1.00	S/ 154.00
Lapices	Unid	154	S/ 0.50	S/ 77.00
Lapiceros	Unid	154	S/ 0.70	S/ 107.80
Cartulina A3 (44 a 63 cm)	Unid	77	S/ 0.50	S/ 38.50
Pelotas pequeñas	Unid	154	S/ 1.00	S/ 154.00
Refrigerio	Unid	154	S/ 2.50	S/ 385.00
Sud total				S/ 2,849.30
Imprevistos (10%)				S/ 284.93
TOTAL				S/ 3,134.23

Nota: Creación propia del Presupuesto del Plan de capacitación de Inteligencia Emocional 2024

Módulos a implementar en el plan de capacitación de inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley

1. Modulo I: Inteligencia Emocional

En este módulo se verán temas relativamente ligados o afines a la inteligencia emocional, dado que muestran una capacidad para afrontar momentos o situaciones trágicas de manera adecuada, este módulo está diseñado para que en un corto plazo nos traiga beneficios significativos y mejora del desempeño laboral en relación a la atención al cliente.

Tabla 6 Modulo I: Inteligencia Emocional

	<p>Tienda por departamento Ripley Atocongo</p>
<p>Duración: 60 min</p>	<p>Inteligencia Emocional</p>
<p>Desarrollo y contenido</p>	<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar conocimientos en Inteligencia Emocional para que los colaboradores puedan adaptarlo en el trabajo. 2. Concientizar sobre el tema Inteligencia Emocional. 3. Desarrollar capacidades en los colaboradores de analizar sus emociones y saber gestionarlos en el trabajo.
<p>Temarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la inteligencia emocional. - Pilares de la inteligencia emocional. - Inteligencia emocional en el servicio al cliente. <p>Dinámica: Mi brújula emocional</p>	
<p>Dirigido a los asistentes, asesores de ventas y cajeros de Ripley</p>	

MI BRÚJULA EMOCIONAL



Desarrollo de la Dinámica

Objetivo:

Reconocer y determinar las situaciones que dan inicio a las emociones.

Materiales a utilizar:

- 35 Hojas bond A4
- 35 lapiceros

Procedimiento:

1. El expositor entrega una hojas bond y lapiceros (dentro de la hoja esta dibujado las rosas de los vientos).
2. Los colaboradores escribirán en el papel la palabra alegría al lado norte y deberán analizar la pregunta ¿Qué he logrado?
3. Al lado sur los colaboradores escribirán la palabra tristeza y responderán la pregunta ¿Qué he perdido?, entre las dos palabras colocaran las metas que han logrado o perdido, luego harán la lectura positiva y analítica de cada palabra.
4. Los colaboradores anotaran en el lado este la palabra enfado y analizaran que ocasiona o que les hace sentir.
5. En el lado oeste escribirán la palabra miedo, aquí reflexionaran cuáles son sus mayores miedos.
6. En los siguientes puntos colocaran distintas emociones que estén presentes en su vida cotidiana.
7. La duración de esta dinámica solo es de 10 min.

Al término de la dinámica los colaboradores compartirán sus trabajos realizados con cada compañero y reflexionarán sobre sus situaciones.

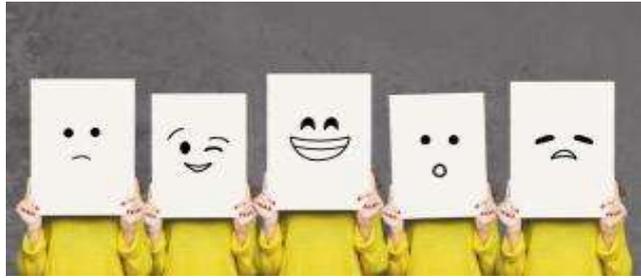
2. Módulo II: Emociones en el trabajo

En este módulo se compartirá temas relativamente alineados con el control de emociones, porque estas mismas potencia las habilidades para resolver conflictos o situaciones que nos trae por el trabajo, actividades y responsabilidades, es por ello que se establecerán técnicas de relajación.

Tabla 7 Modulo II: Emociones en el trabajo

	<p>Tienda por departamento Ripley Atocongo</p>
<p>Duración: 60 min</p>	<p>Emociones en el trabajo</p>
<p>Desarrollo y contenido</p>	<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar conocimientos de las emociones en los colaboradores y ellos sean hábiles en identificar sus emociones que ayudaran a mejorar su desempeño laboral. 2. Aprender a identificar con rapidez sus emociones al finalizar este módulo. 3. Enseñar técnicas de control de emociones para que los colaborares puedan aplicarlo en el servicio al cliente.
<p>Temarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las emociones positivas y negativas orientadas a los objetivos. - Emoción y razón en la toma de decisión. - Capacidades mentales que controlan la inteligencia. - Autoestima y motivación laboral. - Técnicas de control emocional. <p>Dinámica: Descubriendo mi saco de emociones</p>	
<p>Dirigido a los asistentes, asesores de ventas y cajeros de Ripley</p>	

DESCUBRIENDO EMOCIONES



Desarrollo de la dinámica

Objetivo:

Reconocer las emociones y promover el trabajo en equipo.

Materiales a utilizar:

- 35 hojas bond A4
- 35 lápices

Procedimiento:

1. El exponente dará una hoja bond y lápiz a cada participante y les explica que le pondrá a cada uno en distintas situaciones y que de manera individual ellos puedan reflexionar que hacer ante ello. También se adjuntará una serie de preguntas como por ejemplo las siguientes: ¿Qué sentimiento experimentan las personas que aparecen?, ¿Cómo cree que se siente?, ¿Cómo te sentirías tú en su lugar? Y ¿Qué harías si fueras ellos?
2. Los colaboradores escribirán en la hoja cuáles son sus reacciones ante las distintas situaciones.
3. El exponente sacara a un voluntario al frente y le pedirá que represente la emoción que aparece en la hoja.
4. Durante la dinámica el exponente dará un tiempo de reflexión entre equipos para hablar de las emociones y entre el equipo darán una definición en conjunto.
5. La dinámica tendrá un tiempo de duración de 10 minutos.

Al término de la dinámica los colaboradores reconocerán sus emociones con facilidad y sabrán cómo gestionarlas antes distintas situaciones.

3. Módulo III: Comunicación afectiva y empatía

En este módulo se compartirá temas relacionados directamente con la comunicación afectiva, sus características y elementos que la conforman, con el fin de que los colaboradores puedan adquirir nuevos conocimientos y mejoren su desempeño labora en el servicio al cliente.

Tabla 8 Modulo III: Comunicación efectiva y empatía

	<p>Tienda por departamento Ripley Atocongo</p>
<p>Duración: 60 min</p>	<p>Comunicación efectiva y empatía</p>
<p>Desarrollo y contenido</p>	<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promover a los colaboradores la importancia que tiene la comunicación efectiva y la empatía en el trabajo. 2. Facilitar nuevos conocimientos y reforzar los distintos canales de comunicación efectiva en Ripley que nos ayude a mejorar el desempeño laboral. 3. Lograr que los colaboradores puedan ser empáticos con su entorno.
<p>Temarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como mantener una comunicación efectiva en el trabajo. - Las actitudes que favorecen en la comunicación efectiva. - Sugerencias que mejorar la comunicación efectiva. - Importancia de la empatía. - Habilidades para mejorar la empatía. <p>Dinámica: ¿Suenan igual?</p>	
<p>Dirigido a los asistentes, asesores de ventas y cajeros de Ripley</p>	

Nota: Creación propia módulo III: Comunicación efectiva y empatía

Desarrollo de dinámica

En la actualidad la comunicación y gracias a la tecnología y los bajos costos que tiene nos facilita mucho la vida, pero la comunicación es lo que a alterado, es por ello que con esta dinámica aprenderemos de manera grupal a mejorar la comunicación.

Objetivo:

Presentar, atraer y animar la comunicación efectiva.

Materiales:

- 35 Cartulina A3 (44 a 63 cm)
- 35 Plumones
- Lista de refranes conocidas

Procedimiento:

1. Primero armaran unas tarjetas y en cada tarjeta habrá un refrán la cual será dividido en dos fragmentos, luego poner en cada cartulina con el mismo color de plumón.
2. Se juntan de parejas de dos y reparten las tarjetas entre todos los colaboradores y se les pide luego que se junten aquellos que tienen la misma frase.
3. Formaran un círculo y dirán cada frase, puede ser por arriba, por abajo, por delante o por atrás, nos daremos cuenta que entre los participantes habrá una mala comunicación, la cual causara risas en el equipo.
4. Esta dinámica tiene la finalidad de transmitir mensajes tal cual se las da, sin añadir ni quitar, debes ser completos, ya que alterar puede ocasionar malentendidos.
5. La dinámica tendrá un tiempo de duración de 10 minutos.

4. Módulo IV: Motivación y estrés laboral

En este módulo se compartirá aspectos relacionados con los temas de motivación y técnicas que ayuden a mejorar o controlar el estrés en el ámbito laboral.

Tabla 9 Modulo IV: Motivación y estrés laboral

	Tienda por departamento Ripley Atocongo
Duración: 60 min	Motivación y estrés laboral
Desarrollo y contenido	Objetivos: <ol style="list-style-type: none">1. Promover nuevos conocimientos con respecto a las relaciones humanas que mejoran relativamente el desempeño laboral, cumpliendo así las metas y objetivos.2. Que los colaboradores tengan la capacidad de controlar su estrés en sus áreas de trabajo.3. Al final de este módulo los colaboradores puedan estar muy motivados para desarrollar sus labores de manera óptima.
Temarios: <ul style="list-style-type: none">- Comunicación y relaciones humanas en el trabajo.- Trabajo en equipo.- Técnicas para el control del estrés laboral.- Motivación laboral.	
Dinámica: Toma la pelota y suéltala.	
Dirigido a los asistentes, asesores de ventas y cajeros de Ripley	

Nota: Creación propia del módulo: Motivación y estrés laboral

Desarrollo de dinámica:

Esta dinámica se adaptará con el trabajo en equipo, gestión de tiempo, toma de decisiones, solución de problemas, enfrentar retos, liderazgo, creatividad, control de estrés y comunicación ante distintas situaciones que pueden ocurrir en la organización.

Objetivo:

Reconocer las competencias de motivación y fortalecer el trabajo en equipo por medio de las relaciones interpersonales en el centro de labores.

Materiales a utilizar:

- 35 pelotas pequeñas de plástico, todas del mismo tamaño
- 1 cronometro
- 35 Hojas de papel bond
- 35 plumones
- 2 cajas de cartón

Procedimiento:

1. El expositor explicara la dinámica detalladamente a cada colaborador.
2. Todos los participantes formaran un circulo.
3. Un colaborador sostiene la caja llena de pelotas y la otra caja vacía.
4. Otro colaborador estará fuera del circulo tomando el tiempo y escribirá el tiempo que hacen en la hoja bond.
5. Los colaboradores cogen cada uno las pelotas.
6. La ronda consiste en circular la pelota, serán 5 rondas, y así sucesivamente y por ronda baja 10 segundos el tiempo lo que hace que los colaboradores actúen con mayor rapidez y formulen estrategias en equipo.
7. Esta dinámica servirá para que los equipos reconozcan sus cumplimientos de metas.
8. La dinámica tendrá duración de 10 minutos.

3.2.2. Análisis de contribución de la formación personal y profesional

El análisis de contribución se da a través de los cursos realizados durante la carrera universitaria de Administración de empresas, en la cual se ha adquiridos distintos conocimientos, habilidades, capacidades y aprendizajes que me ayudarán e influirán de manera positiva en realizar el trabajo de suficiencia profesional, sus aportaciones de cada curso son importantes para el desarrollo del trabajo, estos cursos son los siguientes:

1. Psicología Organizacional: Este curso se desarrolló en el tercer ciclo de la carrera, la cual pude conocer por primera vez el tema de inteligencia emocional en las organizaciones, dentro del curso también llevé temas como clima y cultura organizacional, liderazgo como competencia de las empresas, motivación laboral, cambio y desarrollo organizacional, estos temas son los que más influyeron para elegir como título de mi trabajo de suficiencia profesional.
2. Administración de personal: Se realizó en el quinto ciclo de la carrera, donde se llevó temas de mucha importancia como el manual de organización, funciones de colaboradores, sus perfiles de los colaboradores y evaluación de desempeño laboral, que consiste y refleja el rendimiento de cada uno en las diferentes áreas de la empresa, la eficacia, la eficiencia y calidad del trabajo, son estos distintos temas que influyen y aportaron de manera positiva en mi trabajo de suficiencia profesional.
3. Gerencia de Potencial Humano: Este curso se realizó durante el noveno ciclo académico, en donde se desarrolló los siguientes temas como la planeación de procedimientos para mejorar el desarrollo de las competencias, en la cual aprendí analizar la ejecución, planeación, el seguimiento y la evaluación para crear soluciones ante distintos problemas de las empresas en la actualidad, la cual me ayudo a plantear la capacitación en Inteligencia Emocional.

3.3. Resultados

Diagnostico situacional

Tabla 10 Resultados

Criterio	Odjetivo	Indicador	Estrategia	Tiempo
Plan de capacitación para concientizar sobre la importancia de la inteligencia emocional a los colaboradores de Ripley Atocongo.	Concientizar sobre la importancia de la IE a los colaboradores Ripley Atocongo	Se puede identificar que la inteligencia emocional tiene una importancia significativa para todos los colaboradores, es por ello que se tiene que concientizar sobre la inteligencia emocional.	La creación de un plan de capacitación sobre Inteligencia Emocional para concientizar mejor sobre el tema y ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley Atocongo.	Mediano Plazo
Plan de capacitación para aprender a controlar las emociones en el trabajo de los colaboradores de Ripley Atocongo.	Aprender a controlar las emociones en el trabajo los colaboradores Ripley Atocongo	De acuerdo a las encuestas diarias que hace Ripley se ha observado que los colaboradores no pueden controlar sus emociones, por ende tienen un mal trato ante la atención al clientes.	La creación de un plan de capacitación sobre inteligencia emocional para que los colaboradores aprendan a controlar sus emociones en el trabajo y ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley Atocongo.	Mediano Plazo

<p>Plan de capacitación para generar comunicación afectiva y empatía en el trabajo de los colaboradores de Ripley Atocongo.</p>	<p>Generar comunicación afectiva y empatía en el trabajo de los colaboradores de Ripley Atocongo</p>	<p>Se ha identificado que en Ripley Mall del Sur no existe la comunicación efectiva entre supervisores y colaboradores, se a notado deficiencia con la falta de comunicación.</p>	<p>La creación de un plan de capacitación sobre inteligencia emocional para generar comunicación efectiva en el trabajo y ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley Atocongo.</p>	<p>Mediano Plazo</p>
<p>Plan de capacitación para mejorar la motivación y reducir el estrés laboral respecto al desempeño laboral de los colaboradores de Ripley Atocongo.</p>	<p>mejorar la motivación y reducir el estrés laboral respecto al desempeño laboral de los colaboradores de Ripley Atocongo</p>	<p>Se ha identificado que en Ripley Mall del Sur hay una baja motivación de los colaboradores y también se ha visualizado el aumento del estrés laboral.</p>	<p>La creación de un plan de capacitación sobre inteligencia emocional para mejorar la motivación y reducir el estrés en el trabajo y ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Tienda por departamento Ripley Atocongo.</p>	<p>Mediano Plazo</p>

Nota: Creación propia de resultados

CONCLUSIONES

Se concluye que el presente plan de capacitación a los colaboradores de la tienda por departamento Ripley Atocongo es de suma importancia porque ayudara a mejorar el desempeño laboral y además reforzara el trabajo en equipo, aumentara la comunicación, nos proporcionara métodos y técnicas para desempeñarse con éxito en sus áreas de trabajo.

En Ripley Atocongo notamos que los colaboradores no conocen sobre el tema de inteligencia emocional y esto es porque no han recibido capacitaciones relacionados al tema, los colaboradores involucrados son asistentes, asesores de ventas y cajeros ya que están en contacto directo con los clientes.

También se concluyó según encuestas que en Ripley Atocongo que los trabajadores no saben controlar sus emociones en relación a la atención al cliente, se visualiza la falta de paciencia y estado de ánimo al momento de atender al cliente.

Por otro lado, la comunicación efectiva y la empatía esta escaza entre los colaboradores, estos se ven reflejados en las encuestas, por otro lado, se observa que los supervisores solo se centran en resultados de ventas y desempeño laboral, pero no se preocupan por el estado de ánimo, comportamiento o conducta de los colaboradores.

Según las encuestas al visualizar el bajo porcentaje que se tiene al ser evaluados no solo refleja el estado de ánimo de los trabajadores, sino también la falta de motivación y estrés laboral que tiene cada uno de ellos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia General realizar frecuentemente capacitaciones sobre inteligencia emocional ya que reflejara resultados positivos en los colaboradores en relaciona a la atención al cliente y esto mejorara las ventas en la organización.

Se recomienda al Área de GDP concientizar sobre la inteligencia emocional a los colaboradores mediante, activaciones, dinámicas semanalmente en apertura de tienda.

Se recomienda a la Gerencia General junto con el equipo de GDP brindar talleres en donde puedan hacer simulaciones de diferentes tipos de cliente y así los colaboradores pueda ver por ellos mismos que reacción tienen ante distintas situaciones y a la ves puedan crear técnicas para controlar sus emociones.

Se recomienda a la Gerencia General y Supervisores del Área comercial promover el trabajo en equipo con distintos talleres, charlas, activaciones que motiven y ayuden a tener una mejor comunicación entre los colaboradores y mejorar la empatía entre compañeros de trajo y clientes, la cual fortalecerá las relaciones interpersonales.

Se recomienda al Área de GDP fomentar el desarrollo profesional, mediante incentivos monetario y emocionales como, por ejemplo, el mejor colaborador del mes, el colaborador más sonriente del equipo, el más puntual entre otros, porque de esa manera se mantiene un excelente ambiente laboral, de tal manera que el colaborador se sienta más motivado de venir a trabajar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Abarca, D. J. (2020). *Programa de Inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi de San Ignacio departamento Cajamarca*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6901/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Achor, S. (2018). *The Happiness Advantage: How a Positive Brain Fuels success in work and life*. España: Random House USA.
- Ahuanari, M. R. (2020). *La autoestima*. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1284/RUIZ%20AHUANARI%20MIGUEL%20-%20TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álava, R. M. (2014). *Lo mejor de tu vida eres tú, confía en la fuerza de tus emociones*. Madrid: La esfera de los libros.
- Arizmendi, S. B. (2021). *La capacitación en inteligencia emocional como estrategia para incrementar el engagement*. Obtenido de <https://eprints.uanl.mx/22581/1/1080315512.pdf>
- Baca, C. E. (2018). *Plan de acción estratégico para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa EPS MARAÑÓN de la sede Jaen Cajamarca*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21549/baca_c_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bar-On, R. (2018). *Inventario de Inteligencia emocional de BarOn: Versión jóvenes*. Obtenido de https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf
- Bar-On, R. (2018). *Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: Versión para jóvenes*. TEA Ediciones, S.A.U Madrid, 14.

- Canales, A. B. (2019). *La emoción y sus componentes*. Obtenido de <https://grupoleide.com/wp-content/uploads/2019/09/Ana-Blanco-La-emoci%C3%B3n-y-sus-componentes.pdf>
- Cano, S., & Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 11.
- Castro & Sanches, R. N. (2022). La actitud en el alcance de la satisfacción. *Revista Conamed*, 7.
- ContentLab. (29 de Junio de 2020). *7 habilidades blandas necesarias en el mundo laboral de hoy*. Obtenido de <https://gestion.pe/especial/businessstyle/estilo-de-vida/7-habilidades-blandas-necesarias-mundo-laboral-hoy-noticia-1994937>
- Corzo, M. C. (2016). Programa de capacitación sobre inteligencia emocional para Cuadros y Reservas del Polo turístico de Varadero.
- Dennis & Mannering, D. M. (1986). *Attitudes are contagious ¿Are yours worth catching?* USA: Editorial Options Unltd.
- Dionicio, P. d. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa Grafica de Trujillo*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24083/TESIS%20WORD%20DIONICIO%20PAZ.pdf?sequence=15&isAllowed=y>
- El Peruano, D. (2022). *Tiene capacidad de manejo: La inteligencia emocional laboral*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/196491-la-inteligencia-emocional-laboral>
- Espinar, M. J. (2018). Gestión empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista científica FIPCAEC*, 21.
- Fano, D. G. (2019). *Comportamiento humano y niveles de trabajo en modelo ST-IT: Incidencias de factores culturales y de entorno social*. Obtenido de <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/687.pdf>

- Frisancho, A. L. (2020). Empatía, inteligencia emocional y tolerancia a la diversidad en los estudiantes de educación de una universidad pública peruana. *Revista de Investigación en Psicología*, 18.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Lelibros.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Penguin Random House Grupo Editorial, CONECTA.
- Goleman, D. (2019). *Inteligencia emocional en la Empresa*. California, Estados Unidos: B De Bolsillo.
- Goleman, D. (2019). *Inteligencia emocional en la empresa*. California, Estados Unidos : B De Bolsillo.
- Instituto Europeo de Psicología Positiva, S. C. (30 de Octubre de 2023). *¿Que es la autocrítica? ¿Es positivo criticarse así mismo*. Obtenido de <https://www.iepp.es/que-es-la-autocritica/>
- Jimenez, B. (2018). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/458/1/Capacitacion%20y%20productividad%20organizacional.pdf>.
- ManpowerGroup. (2023). *Inteligencia Emocional: Como incrementarla y contagiarla al equipo*. Obtenido de <https://blog.manpowergroup.com.uy/inteligencia-emocional-c%C3%B3mo-incrementarla-y-contagiarla-al-equipo>
- Mayer, J., & Salovey, P. (2004). *Emotional Intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model*. USA: NATL BOOK NETWORK.
- Medina, E. S. (2019). *Plan de capacitación y entrenamiento en inteligencia emocional de la liga de patinaje del Cesar afiliados al programa de SerDeportes*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5176/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mena, V., Moreno, P., & Zelada, J. (2018). *Plan de capacitación en inteligencia emocional que contribuya a optimizar las competencias del servicio de atención al cliente que ofrecen los empleados del parque Acuático Amapulapa, ubicado en el municipio de San Vicente*. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16279/1/tesis.pdf>
- Mendoza, V. K. (2018). *Propuesta para la mejora de la gestión de la Inteligencia emocional según el modelo de Salovey y Mayer en la Empresa Banco Internacional del Peru-Interbank, cercado de Lima*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1356/Ketty_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Moreno, V. J. (2022). *Impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral*. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/28403/1/TFG-Moreno%20Valero%2C%20Jenifer.pdf>
- Moreno, V. J. (2022). *Impacto de la Inteligencia emocional en el entorno laboral*. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/28403/1/TFG-Moreno%20Valero%2C%20Jenifer.pdf>
- Olcese, B. (2022). *Inteligencia Emocional: La inteligencia mas alla del Intelecto*. Lima, Perú: Nóstica Editorial S.A.C.
- OMS, O. M. (2022). *La pandemia por COVID-19 provoca un aumento del 25% en la prevalencia de la ansiedad y la depresión en todo el mundo*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/2-3-2022-pandemia-por-covid-19-provoca-aumento-25-prevalencia-ansiedad-depresion-todo>
- Perez, G. D. (2022). *La calidad de vida en el trabajo y la importante papel de los recursos humanos*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/53938/TFG-O-2068.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce, N. D. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y la actitud hacia la diversidad en estudiantes de pedagogía*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/2262-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4130-1-10-20200813.pdf>

- Ramirez, J. A. (2023). *Planificación y gestión del tiempo*. Obtenido de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/15801/Planificaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20del%20tiempo.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Rodriguez, A. G. (2015). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Rosales, C. P. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17993/Rosales_cc.pdf?sequence=1
- Rubio, E. S. (2020). *Habilidades Gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas del servicio informático, San Isidro*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-HabilidadesGerencialesEnElDesarrolloOrganizacional-7897410.pdf>
- Segovia, A. M. (2023). *El pensamiento: Una definición interconductual*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/El_pensamiento_una_definicion_interconductual.pdf
- Silva, F. S. (2022). *Taller de capacitación para desarrollar la inteligencia emocional de docentes de una institución educativa de Huancayo*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/531e327a-ac21-4a38-9449-e679cde4313d/content>
- Torres, A. A. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A, Junin*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11369/Torres%20Abad%2c%20Angelica%20Enequina.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Valero, J. M. (2022). *Impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral* .
Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/28403/1/TFG-Moreno%20Valero%2C%20Jenifer.pdf>

Violeta Mena Angel, P. M. (2018). *Plan de capacitación en Inteligencia Emocional que contribuya a optimizar las competencias del servicio de atención al cliente que ofrecen los empleados del parque acuatico Amapaula, ubicado en el municipio de San Vicente*. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16279/1/tesis.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de autorización de uso de información y nombre de la empresa

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima, 13 de noviembre 2023

Estimada:

Natalia Gregori Gerente de Ripley Atocongo

Asunto: Solicito permiso para realizar mi tesis tomando el nombre de la empresa Ripley Atocongo

Mediante este presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y a si mismo solicitarle lo siguiente, Yo Thalia Vargas Zacarias identificado con DNI N° 76852065, domiciliado en la Av. Lima, Jose Galves del distrito VMT, bachiller de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Que, teniendo la necesidad de realizar mi tesis, solicito su autorización para tener el nombre de la empresa ya artes mencionada, así mismo brindarme facilidades para recibir información que será de utilidad para mi tesis que lleva por título "Plan de capacitación en IE para el desempeño laboral de los colaboradores de Ripley Atocongo 2023".

Atentamente,



Thalia Vargas Zacarias
DNI N° 76852065



Natalia Gregori Gerente de Ripley Atocongo

R I P L E Y

ANEXO 2

NPS 2023 Ripley (Medallia)



Filtros guardados Ninguno ▼ | Periodo de tiempo Año actual | Tienda Atocongo | Encuesta Tienda Física

Año actual

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Acumulado
Abordaje %	53	62	60	58	67	53	55	62	61	59	59	58	59
Amabilidad del asesor de ventas	65	77 ↑	72 ○	76 ○	70 ○	72 ○	70 ○	77 ○	80 ○	75 ○	71 ○	74 ○	73
La amabilidad del personal que lo atendió para realizar el pago	57	59 ○	61 ○	56 ○	57 ○	57 ○	54 ○	54 ○	58 ○	52 ○	61 ○	68 ○	57

ANEXO 3

Encuestas Ripley Atocongo 2023



Motivos NPS

3

No estan capacitados para poder resolver problemas con sus propios beneficios.

25/01/23



Motivos NPS

2

La srta que me atendió no tenía bien trato al cliente, no me sentí conforme con el servicio.

04/01/23



Motivos NPS

5

Los cajeros no son tan amables o no tienen predisposición de atender bien

29/01/23



Motivos NPS

5

LA ATENCION DE PARTE DE LOS CAJEROS ES SIEMPRE ROBOTICA Y FRIALDAD EN SU TONO , MEJORAR URGENTE.

05/01/23



Motivos NPS

0

EL PERSONAL NO DA LA CARA PARA ATENDER A LOS CLIENTES...ESTAN CON LOS CELULARES EN MANO O HABLANDO ENTRE ELLOS...COMO SI NO HUBIERA GENTE EN LA TIENDA QUE NECESITA QUE LOS APOYEN EN SU COMPRA..PESIMO NO LO RECOMIENDO PARA NADA. [menos](#)

02/01/23



Motivos NPS

6

Si tienen buenas ofertas y marcas pero la atención al cliente en Ripley de atocongo es pésima y siempre te atienden de mala gana

09/01/23



Motivos NPS

5

La atención del personal de caja es malo. Están desganados, la forma en la saludan es de desagrado por hacerlo. Se nota que trabajan porque no tienen de otra. Me da pena en realidad, pero frente a la oferta elegiría otra tienda. [menos](#)

23/02/23



Motivos NPS

0

La persona que me atendió fue muy propotente y malcriada y sin capacitación para el puesto . Definitivamente no recomendaría esa clase de atención es pésima. [menos](#)

26/03/23



Motivos NPS

0

La atención es pésima y me arrepiento de haber comprado con ustedes lamentablemente necesito comprar algo por sus tiendas espero no volver a comprar

02/05/23



Motivos NPS

5

Por falta de interés en atenderte del personal cuando le hace una consulta como si le estuvieras pidiendo regalo

27/05/23



Motivos NPS

4

Por qué si personal no sabe tratar a las personas

28/05/23



Motivos NPS

5

Deben capacitar a sus colaboradores para que atiendan e de la mejor manera y actitud. No son nada agradables.

11/06/23



Motivos NPS

0

Porque la atención en caja es pésima, al día siguiente compre nuevamente en el mismo Ripley y nuevamente pésimo, primero el saludo, el despido, el gracias al final, realmente decepcionante, soy cliente desde hace 7 años y la atención sigue siendo pésima [menos](#)

10/06/23



Motivos NPS

5

Los chicos lamentablemente no tenían ganas de atender

18/06/23



Motivos NPS

6

Prefiero comprar por internet

01/07/23



Motivos NPS

3

El cajero no se centró en atenderme más que en conversar con sus amigos, me pidió bruscamente mi dni para revisar mi nombre y el de mi tarjeta. No me gustó para nada la atención [menos](#)

12/07/23



Motivos NPS

2

La señorita cajera una amargada pésima atención, te saludan como si fueras sus amigos de barrio

24/08/23



Motivos NPS

2

Son déspotas para atender son muy indiferentes y buscan soluciones los cajeros solo dicen no tiene código ni lo puedo vender

28/08/23



Motivos NPS

2

No tengo ninguna queja sobre sus productos el problema es con su personal de servicio en caja al momento de pagar no prestan la debida atención y más se dedican a hacer vida social con sus compañeros de trabajo y un trato bastante despota y como cliente no me creo merecedor de ese trato [menos](#)

21/08/23



Motivos NPS

1

Porque las señoritas de atención al cliente en el area de calzado primer piso no les gusta atender, hacen gestos incomodos, o te dicen que no son de la marca que solicito y que no pueden atenderme. [menos](#)

30/09/23



Motivos NPS

5

Un poco más de amabilidad por parte del personal de caja.

06/09/23



Motivos NPS

0

Sus trabajadores no son nada empaticos, mas se dedican hacer vida social entre ellos

02/10/23



Motivos NPS

0

Muy malísima su atención ,su personal inexperto, irrespetuosos son muy abusivos en todo el sentido de la palabra solo velan por sus intereses como les da lagana y no les importa el cliente no lo recomendaria para nada es mas les comentaria mi caso [menos](#)

11/10/23



Motivos NPS

5

Mala experiencia cuando cancele mi cuota del mes, el cajero descortés (24 noviembre)falta capacitación

24/11/23



Motivos NPS

6

Se perdió mi casaca y cuando pregunte a las vendedoras no vieron nada y ni interés prestaron a mi problema

25/11/23

ANEXO 4

HOJA DE EVALUCIÓN A PARTICIPANTES

Nombre del participante: _____

Fecha: _____

Por favor evalúe según su apreciación en: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente, marcar con una X

ESCALA DE CALIFICACIÓN					
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
PUNTAJE	5	4	3	2	1

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Se logró despertar el interés sobre la temática					
Según lo explicado piensas que tus emociones en el trabajo es importante					
Prestas atención a cómo te sientes					
Como evalúas tu comunicación efectiva actualmente					
Te sientes motivado en tu área de trabajo					

¿Consideras que la temática desarrollada ha sido suficiente para satisfacer sus necesidades e inquietudes?

Si.....No.....¿Por qué?

¿Qué recomendaciones para mejorar la calidad de futuras capacitaciones de este tema?

En una escala del 1 al 10 ¿Qué calificación le daría al desarrollo de la capacitación en general?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ANEXO 5

Fotos de activaciones (noviembre 2023)



ANEXO 6

Equipo GDP Atocongo

