

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN- LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TEMA:

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de la empresa comercial la Curacao sucursal León, en el segundo semestre del año 2018.

Elaborado por:

Br. Jhoseling del Socorro Mayorga Berrios.

Br. Francia Itamar Muñoz Montenegro.

Br. Eveling del Carmen Torres Varela.

Tutor: M.Sc. Willian Soza.

Asesor: Lic. Victor Espinoza.

León, octubre 2019

¡A la libertad por la universidad!

AGRADECIMIENTOS

Agradezco enormemente a mi señor Jesucristo que ha puesto en mí su sabiduría y fortaleza desde pequeña, quien me ha otorgado la dicha de tener una educación esencial que guiará mi camino.

De igual modo agradezco a mis padres que a pesar de todas las adversidades siempre estuvieron para mí apoyándome fuertemente en el camino del aprendizaje. A mis abuelos que siempre me daban consejos y me inspiraban a ser como ellos, personas de bien con espíritu de superación. A mi hermana quien siempre está para mí en las buenas y en las malas.

Le doy las gracias a aquellos que de alguna manera u otra lograron dejar en mí un poquito de sus conocimientos; a mis maestros y compañeros, especialmente agradezco a mis compañeras de tesis Eve y Fran pues si no fuera por ellas nada de esto sería posible.

Agradezco a la Licenciada Ana Hernández, por haber creído en nosotras y darnos la oportunidad de trabajar con su equipo de ejecutivos.

Agradezco a nuestro tutor, M.Sc. Willian Soza quien nos ha guiado en este arduo camino, quien con paciencia y positivismo nos motivó a culminar este trabajo monográfico.

Jhoseling Mayorga

A Dios mi creador por llenarme de bendiciones, y salud. A mis padres por su inmenso amor y por haberme brindado las herramientas necesarias para convertirme en la persona que hoy soy. A mi esposo por su amor y su constante apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

Francia Muñoz

A Dios, mi padre eterno y fuente de sabiduría. A mis padres, en especial a mi padre quien no pudo ver finalizado su arduo trabajo, dedicación y compromiso en mi educación, y a mi mayor ejemplo de lucha y valentía, mi madre, quien es mi mayor tesoro; le dedico este y todos los éxitos anteriores que fueron las base para alcanzar esta meta, a quien espero enorgullecer con todos los logros futuros que están por llegar. A mis hermanos que siempre me han apoyado en todo lo que emprendo, porque mi familia es mi mayor milagro. A todos ustedes mi inmensa y eterna gratitud.

Eveling Torres

DEDICATORIA

Este trabajo monográfico quiero dedicárselo a la mejor persona que en mi vida he podido conocer, al más gentil, amable y honesto, al mejor abuelo de todos, mi papi Valentín Berrios; quien sé que desde el cielo como siempre se sigue sintiendo muy orgulloso de mí.

Jhoseling Mayorga

Primeramente, dedico este proyecto a Dios mi creador por darme salud, sabiduría y entendimiento los cuales han sido necesarios para culminar mis estudios universitarios. A mis padres porque son un pilar fundamental en mi vida y por cada uno de los esfuerzos realizados por ellos para que yo pudiese culminar este logro. A mi apreciado esposo por haber sido parte de esta meta alcanzada en mi vida.

Francia Muñoz

A mi amado y estimado padre que no se encuentra en casa, el cual fue un ángel, quien inculcó en mi valores y principios inquebrantables, por animarme no sólo a ser una persona culta y terminar mis estudios sino también a ser humilde y amable, su medida de amor para conmigo no conoció límites y aun con su partida su memoria sigue enseñándome como ser mejor cada día.

A mi madre, el pilar fundamental de mi vida y la base de mi familia, mi mayor ejemplo, por nunca rendirse conmigo, aun cuando pase momentos de desánimo, por sus oraciones y consejos, por ser mi mejor amiga y estar dispuesta a escucharme y entenderme siempre, a quien amaré siempre y estaré eternamente agradecida por su apoyo, todos mis triunfos también son sus triunfos.

A todos los profesores quienes dejaron una huella en vida, quienes no solamente educaron mi cerebro sino también dieron claro ejemplo de ética y profesionalismo con calor humano y atención. A todas las nuevas generaciones de estudiantes que leerán esta tesis, quienes son el futuro de nuestra Nicaragua.

Eveling Torres

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN	5
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
V. HIPÓTESIS.....	7
VI. OBJETIVOS	8
Objetivo general:.....	8
Objetivos específicos:	8
VII. MARCO TEÓRICO	9
7.1 Marco Conceptual	9
7.1.1 Inteligencia Emocional	9
7.1.2 Evaluación del Desempeño laboral.....	15
7.1.3 Prueba de correlación de Spearman.....	21
7.2 Marco Contextual	24
7.2.1 Información relevante de LA CURACAO – León	24
7.2.2 Ideario de la empresa	25
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO	27
8.1 Tipo de estudio.....	27
8.2 Área de estudio	27
8.3 Población.....	27
8.4 Fuentes de información.....	27
8.4.1 Fuentes primarias	27
8.4.2 Fuentes secundarias:	27

8.5 Instrumentos de recolección de datos:	28
8.5.1 Entrevista	28
8.5.2 Encuesta	28
8.5.2.1 Inteligencia emocional.	28
8.6 Análisis y Procesamiento de datos	29
8.7 Operacionalización de variables	30
IX. RESULTADOS	32
X. CONCLUSIONES	41
XI. RECOMENDACIONES	42
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
XIII. ANEXOS	45



I. INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional se ha convertido en una habilidad necesaria para el buen funcionamiento de la persona, una habilidad que le proporciona conocer sus estados emocionales, pensar las emociones y comprender y controlar sus respuestas emocionales y de comportamiento.

Es extraño leer sobre el tema de la Inteligencia emocional o como muchos en otros países lo llaman Coeficiente emocional, el cambio de nombre es insignificante porque el propósito en las personas será el mismo; pues ambos enunciados están dirigidos a las personas.

En el ámbito empresarial se ha encontrado que la Inteligencia Emocional es una poderosa herramienta inestimable para lograr el aumento de la productividad y el éxito de las empresas. Sin embargo, el conocimiento no siempre es suficiente para poder tener un buen desempeño laboral, a como nos dice Goleman: "La inteligencia emocional es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el coeficiente intelectual para determinar el desempeño".

En las empresas donde se brindan servicios en los cuales los trabajadores tienen que interactuar de tú a tú con los clientes, es necesario que ellos tengan una buena autoestima y autoconfianza, es decir, poseer el conocimiento necesario de lo que es la Inteligencia Emocional y a la vez ponerla en práctica, con el fin de realizar el mejor desempeño posible que su trabajo requiere.

De esta forma nuestra investigación se centra en evaluar la inteligencia emocional de los ejecutivos de venta de la Curacao León y su relación con el Desempeño laboral. Donde a través de distintos métodos evaluamos a los ejecutivos de ventas pertenecientes a dicha empresa para conocer si éstos están realmente educados emocionalmente y a la vez conocer el desempeño de cada uno en su ambiente de trabajo.



En el presente trabajo se describen los antecedentes de acuerdo a otras investigaciones realizadas sobre el tema en estudio. Se presenta la razón del por qué y para qué se realizó el estudio en la justificación, además se plantea una problemática frente a una interrogante que determinará el seguimiento de la investigación, se establecen los objetivos mediante una especificación que será útil para un mejor rumbo de la investigación y se presenta una respuesta hipotética que vendría a darnos un preámbulo de los posibles resultados.

Seguidamente se construye un marco teórico conformado por un marco conceptual en el que se definen conceptos y aspectos bajo los aportes científicos que darán a nuestra investigación un valor agregado y un marco referencial donde podremos conocer de manera breve el giro de la empresa, con el propósito de situarse en el lugar donde se desarrolla el estudio.

Se presenta el diseño metodológico, que es un modelo a seguir y se encarga de identificar el lugar, tiempo, diseño y espacio del estudio, así como la población que sirvió como referente para la obtención de información, los métodos y mecanismos utilizados mediante el desarrollo de este trabajo al igual que la presentación de la operacionalización de las variables en estudio.

Se dan a conocer los datos obtenidos en el acápite de análisis de resultados, los cuales nos proporcionan la respuesta de las interrogantes antes planteadas en la encuesta aplicada permitiendo que la interpretación del estudio se desarrolle con mayor facilidad y por último se presentan las conclusiones en base al resultado de cada principio identificando el cumplimiento de cada uno y planteando las recomendaciones necesarias de acuerdo a las debilidades encontradas, mostrando también la bibliografía utilizada y los anexos correspondientes.



II. ANTECEDENTES

Desde inicios del siglo XX el término Cociente de Inteligencia (CI) ha venido siendo utilizado como el indicador-predictor de comportamientos exitosos. Sin embargo, a partir de 1990 La Inteligencia emocional despierta un gran interés, ya que se considera que tener un elevado cociente intelectual (CI) no es garantía de éxito en la vida. Y es en dicho año en que los profesores Peter Salovey y Jhon Mayer dan origen al término de "Inteligencia Emocional", realizando el mayor esfuerzo en desarrollar una visión científica del concepto proponiendo la primera herramienta de evaluación de auto-informe de IE. Pero es hasta en 1995 que el psicólogo e investigador Daniel Goleman impulsó he hizo famoso dicho concepto al publicar su obra titulada: "La Inteligencia Emocional", en la cual determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan solo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollara el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo. Dos años después en 1997 Robert Cooper presidente de la junta directiva de Q-Metrics, firma de investigación organizacional y medición que tiene una clientela de más de mil corporaciones en Estados Unidos y Canadá. Publica el libro "La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones ". Afirmando y reforzando los conocimientos anteriores de que la Inteligencia emocional es un pilar fundamental para el desarrollo humano. (Berrocal & Pacheco, 2005)

En lo que compete a la empresa en estudio como es La Curacao del departamento de León encontramos que no se han realizado ningún tipo de estudio basado en La inteligencia emocional o en el Desempeño Laboral y mucho menos algún estudio en que se relacionen ambos términos.

En lo que respecta a tesis realizadas anteriormente encontramos un estudio que se asemeja un poco a nuestra investigación, realizada en nuestra universidad específicamente en la facultad de ciencias médicas del área de psicología la cual se tituló: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de enfermería



de los centros de salud del municipio de León en el periodo septiembre 2011 - abril 2012. Tesis realizada con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de enfermería teniendo como resultado que existe una relación significativa entre los componentes percepción, comprensión emocional y satisfacción laboral. (Gutierrez, 2012)

Pero fuera de nuestro país se han realizado estudios basados específicamente en la inteligencia emocional y el desempeño laboral:

En el 2007 en la universidad Rafael Beloso Chasín de Venezuela María Carolina Araujo y Martin Leal Guerra realizaron una investigación titulada: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de educación superior públicas. La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado de Trujillo donde se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas. (Araujo, 2007)

En el año 2012 en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Sulma Valeska Pereira Samayoa elaboro una tesis titulada: "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral" (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango). Con esta investigación se pretendió determinar en qué medida influye la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de trabajadores de Servipuertas S.A., permitiéndole a los propietarios de esta empresa conocer o ampliar los conocimientos acerca de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, las ventajas o beneficios que le traerán a la empresa y así cumplir con ello los objetivos establecidos. En los resultados obtenidos en la investigación, se determinó que los niveles de inteligencia emocional no influyen en el desempeño laboral, ya que ambas variables no tienen una relación significativa. (Samayoa, 2012)



III. JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral es a menudo sujeto de medición porque no solamente determina el rendimiento y la actuación de los colaboradores sino también demuestra la idoneidad de estos para efectuar las funciones y tareas principales que exige el cargo en el contexto laboral específico, y dichos resultados demuestran la eficacia de la empresa en general. La Inteligencia Emocional es un factor esencial para comprender, mejorar y desarrollar un competente desempeño laboral ya que el ser humano está impulsado a actuar principalmente por sus emociones. Sin embargo, en las empresas nicaragüenses no se les ha dado importancia a factores emocionales incluyéndolos en el desempeño de las actividades del individuo e involucrándonos con su actuación en diferentes escenarios de la vida.

Es por ello que consideramos conveniente realizar un estudio correlacional que nos permita determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, aplicándolo al área de ventas de la empresa comercial La Curacao, ya que la Inteligencia Emocional es una herramienta significativa que las empresas a nivel mundial utilizan para fomentar el desarrollo de sus colaboradores.

Esto trae consigo beneficios y ventajas para la organización y la sociedad en general puesto que la implementación de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral ayudara a desarrollar mejores capacidades entre integrantes. Si contamos con personas desarrolladas emocionalmente, sabremos canalizar las emociones de tal manera que trabajando en equipo alcancemos metas conjuntas.

Como estudiantes egresados de la carrera de administración de Empresas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN- León, este estudio nos ayudará a adquirir conocimientos y a ampliar los que ya hemos adquirido durante los estudios superiores en los componentes de administración de talento humano y administración general dándonos herramientas útiles en el campo laboral.



IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional es un término de reciente aparición es por ello que todavía no es muy aceptado, por lo tanto, a menudo se subestima su importancia en la mayoría de las empresas. Al momento de colocar al personal se considera como el candidato más ideal o idóneo para desempeñar mejor el puesto aquel que tiene más habilidades intelectuales, subestimando las habilidades emocionales. Pero si analizamos más detenidamente al ser humano en general podremos afirmar que el éxito y el buen desempeño laboral no dependen solamente de los conocimientos intelectuales, sino que el individuo debe ser capaz de manejar sus propias emociones y las de los demás dando lugar a una buena relación interpersonal con todo el equipo de trabajo. Por tal razón es necesario responder a esta pregunta:

¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de venta de la empresa comercial Curacao sede León?



V. HIPÓTESIS

Si existe una relación negativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los ejecutivos de ventas en la Curacao León



VI. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de venta de la empresa comercial Curacao sede León.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Evaluar la inteligencia emocional de los ejecutivos de venta de La Curacao León a través del modelo TMMS-24.
- ✓ Evaluar el desempeño laboral de los ejecutivos de venta de la empresa comercial La Curacao.
- ✓ Aplicar la prueba de correlación de Spearman entre cada una de las dimensiones del desempeño y la inteligencia emocional.



VII. MARCO TEÓRICO

7.1 MARCO CONCEPTUAL

7.1.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

7.1.1.1 DEFINICIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Manel Güell Barceló, La inteligencia emocional consiste en procesar de manera racional las respuestas emocionales, en crear un diálogo entre la Inteligencia y la Emoción. Este diálogo entre la razón y la emoción no implica actuar lógica y fríamente, ni tampoco hacerlo de manera visceral y apasionada. La Inteligencia emocional dará una respuesta emocional adecuada según el contexto, después de un análisis racional. (Barceló, ¿Tengo Inteligencia Emocional?, 2013)

Juan Carlos Zúñiga Montalvo define La Inteligencia Emocional como el conjunto de habilidades que nos permiten percibir, comprender y regular nuestros estados emocionales y la de los demás, con el objeto de utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento. (Montalvo, 2015)

Goleman nos explica que la inteligencia académica tiene poco que ver con la vida emocional, las personas más brillantes pueden hundirse en los peligros de las pasiones desenfrenadas y de los impulsos incontrolables.

Uno de los secretos a voces de la psicología es la relativa incapacidad de las notas o calificaciones, el Cociente Intelectual o las pruebas de aptitud académica para predecir de manera infalible quien tendrá éxito en la vida. En el mejor de los casos, el CI contribuye aproximadamente un 20% a los factores que determinan el éxito en la vida con el 80% restante para otras fuerzas.

Aunque un CI elevado no es garantía de prosperidad, prestigio ni felicidad en la vida, nuestras escuelas y nuestra cultura se concentran en las habilidades académicas e ignoran la inteligencia emocional, un conjunto de rasgos que también tiene una enorme importancia para nuestro destino personal.



En la actualidad, el termino Cociente Intelectual (CI) es muy familiar para todos, pero son pocos los directivos que comprenden a fondo lo que representa la inteligencia emocional, ahora denominada CE (Cociente Emocional). La inteligencia emocional hace referencia al tipo de inteligencia que lleva a las personas a triunfar en puestos de liderazgo y en todas las vertientes de su vida, mediante destrezas de gestión personal y destrezas sociales. No es simplemente una destreza de las que frecuentemente se habla en el mundo empresarial como la intuición, el carácter, la integridad, la motivación y la comunicación, la inteligencia emocional engloba todas estas y más.

Daniel Goleman fue el primero en presentar el término “Inteligencia Emocional”, al igual que fue el primero en aplicarlo a los negocios. Goleman nos comenta que mientras realizaba sus investigaciones acerca de este tema tan polémico, se encontró con ciertos errores muy difundidos acerca del concepto de inteligencia emocional.

Los más comunes fueron:

- La inteligencia emocional no significa simplemente ser simpático.
- La inteligencia emocional no significa dar rienda suelta a los sentimientos sacando todo afuera.
- Las mujeres no son más inteligentes que los hombres en cuanto a lo emocional, ni viceversa.
- Los genes no son los que determinan nuestro nivel de inteligencia emocional, ni se desarrolla solo en la infancia.

La definición más actual y tomada como referencia por muchos, es la que se dio a conocer en el libro “Inteligencia Emocional”.

Aunque varios investigadores han establecido diversas definiciones de inteligencia emocional, la definición que nos da Goleman es la más aceptada. Daniel Goleman: “Inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.



Raquel Davo Añón dice que La Inteligencia Emocional es la capacidad para observar los propios sentimientos y emociones y los de los demás, para discriminar entre ellos, y utilizar esa información para guiar el pensamiento y las acciones. (Añón, 2014)

7.1.1.2 IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En esta época de constante cambios en todos los aspectos de nuestra vida, los cuales cada vez son mayores, se nos exige una preparación para enfrentarlos sin importar lo rápidos, agresivos y competitivos que sean.

El individuo debe contar con cierto grado de cociente intelectual, dependiendo de los requerimientos del puesto, pero el alcance de este o incluso su superación, no asegura la obtención del puesto o la estabilidad en este. Debemos tomar en cuenta que también contamos con el cociente emocional el cual forma parte de nuestro desempeño en la vida, y en el aspecto laboral ocupa el papel sustancial.

La inteligencia no solo es desarrollada por la educación que nos brindan en la escuela, significa también aprender a conocer y controlar los sentimientos tanto propios como ajenos, buscando el beneficio mutuo. Esto significa ser emocionalmente inteligente.

La inteligencia emocional tiene una participación muy importante, como anteriormente se explicó, en varios aspectos de la vida personal, teniendo una mayor aplicación en la actualidad ya sea en el desarrollo personal de cualquier individuo, en la crianza y educación de los hijos sabiendo reconocer las emociones ajenas, en el mundo empresarial que es el campo donde más tiene apogeo y también tiene mucha importancia para mejorar toda relación personal.

Como podemos ver la inteligencia emocional es requerida para varios aspectos de la vida diaria, dando así magníficos beneficios que nos ayudaran a superar las trabas que se nos presenten y alcanzar así nuestras metas personales. (Goleman, 1995)



7.1.1.3 DIMENSIONES

Las habilidades o competencias propias de la inteligencia emocional varían según los autores. Recogiendo las aportaciones de Salovey y Mayer se pueden distinguir cinco dimensiones:

- 1. Conocer las propias emociones o autoconciencia:** el principio de Sócrates "Conócete a ti mismo" nos habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional, tener conciencia de las propias emociones, reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.
- 2. Manejar las emociones o autocontrol:** la habilidad para manejar los sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada, se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales
- 3. Motivarse uno mismo o automotivación:** una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso, las emociones en la motivación están íntimamente interrelacionadas. Encaminar las emociones y la motivación consecuente, hacia logros de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.
- 4. Reconocer las emociones de los demás o empatía:** el don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en conocimiento de las emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones



de ayuda y servicios en sentido amplio. Entonces podemos concluir que es la capacidad para ser consciente de las emociones, preocupaciones y necesidades de los demás.

- 5. Establecer relaciones o habilidades sociales:** el arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. Estableciendo una definición es la capacidad de establecer buenas relaciones, en gran medida gracias a la habilidad de saber interactuar adecuadamente con sus emociones. (Diaz, 2012)

7.1.1. 4 BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Autoconocimiento emocional**

Reconocimiento y designación de las propias emociones.

Capacidad para entender las causas de los sentimientos.

Diferenciación entre sentimientos y acciones.

- **Manejo de las emociones**

Tolerancia ante frustraciones y control del enojo.

Capacidad de expresión adecuada del enojo.

Menor comportamiento agresivo y autodestructivo.

Mayores sentimientos positivos sobre ellos mismos y su entorno.

Manejo del estrés.

Menor soledad y ansiedad social.



- **Aprovechamiento productivo de las emociones**

Más responsabilidad.

Capacidad de concentración y atención.

Menor impulsividad.

- **Manejo de las relaciones personales**

Habilidad para analizar y comprender las relaciones.

Resolución de conflictos y negociación.

Habilidad y actitud positiva en la comunicación.

Mayor preocupación y consideración.

Popularidad y sociabilidad.

Actitud pro-social.

Cooperación y actitud de compartir.

Democracia en el trato con los demás. (Berrocal & Pacheco, 2005)

7.1.1.5 LAS EMOCIONES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE UN VENDEDOR

Las emociones que pueden afectar al vendedor comienzan antes de la visita, condicionando de manera directa su actitud y su comportamiento durante todo el proceso de ventas. Algunos ejemplos de estas emociones pueden ser:

- El manejo de la ansiedad y el estrés derivados de malos resultados acumulados o de un posible ultimátum de su responsable.
- El pesimismo y la falta de energía con la que el vendedor entra a la quinta visita del día después de haber sufrido múltiples rechazos y soportado las malas formas de varios clientes en visitas anteriores.



- La actitud negativa y la desesperanza con la que el vendedor se reúne con un cliente que ha visitado varias veces y nunca ha comprado nada.
- El miedo con el que el vendedor realiza una visita, sabiendo que el cliente está muy molesto por una incidencia que se produjo en un pedido anterior.
- La confianza y la tranquilidad con la que el vendedor afronta un proceso de venta con un cliente habitual que le valora y con el cual mantiene una relación de años.
- La tolerancia a la frustración o la capacidad de ser resiliente que demuestra el vendedor después de una semana de malos resultados.

Un estado emocional negativo mantenido en el tiempo puede ser el responsable de:

- La pérdida de motivación y el bajo rendimiento (ya no encontramos sentido a las cosas que hacemos)
- La pérdida o el descenso del nivel de nuestras habilidades (cuando nos cuesta mucho más hacer lo que sabemos hacer)
- La pérdida de salud (problemas estomacales, cardiacos, etc.) fruto de la tensión y la presión continuas
- La pérdida de relaciones (que puede afectar a la familia, compañeros y a los clientes) (Añón, 2014)

7.1.2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

7.1.2.1 GENERALIDADES

Martha Alicia Alles dice que la evaluación del desempeño es uno de los subsistemas para la dirección estratégica de los recursos humanos. Es un instrumento para dirigir y supervisar personal. (Alles M. A., 2006)

Según Idalberto Chiavenato la evaluación del desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa. (Chiavenato, 2007)



La evaluación del desempeño (ED) performance appraisal o PA es un sistema formal de revisión y evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo en el trabajo. (Mondy, Administración de recursos humanos, 1997)

La evaluación del desempeño es algo común y corriente en nuestra vida, y también en la de las organizaciones.

Nuestro interés en particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente en el desempeño de un puesto, es decir, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y de las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñara. Así el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan.

La evaluación del desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avances, evaluación de la eficiencia en las funciones.

La evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente con cierta continuidad, también representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. La evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde a las necesidades de la organización.



7.1.2.2. Dimensiones

1. **Productividad:** Capacidad para cumplir con objetivos de ventas.
2. **Comunicación:** Proceso de transmisión de información efectiva.
3. **Desarrollo personal:** Proceso de transformación en el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento que le permite generar nuevos comportamientos.
4. **Relaciones:** Interacción recíproca entre dos o más personas.
5. **Habilidades:** Es la actitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

7.1.2.3 Métodos de Evaluación de desempeño

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: Características, conductas o resultados.

Los métodos basados en características son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en conductas (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de personas.

El enfoque con base en resultados es también muy popular; ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización.

7.1.2.3 Métodos basados en características

Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar. Si el “listado” de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva.



Los métodos basados en características se clasifican en:

1. Escalas Graficas de Calificación: es la técnica más simple y popular para evaluar el desempeño, una escala típica de calificaciones enumera las características (como calidad y confiabilidad) y un rango de valores para el desempeño (desde insuficiente hasta sobresaliente) de cada característica. El supervisor califica a cada uno de los subordinados señalando con una marca o un círculo la calificación que describe mejor su desempeño en cada característica y después se suman los valores asignados a las características para obtener un total.

2. Método de Escalas mixtas: es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.

3. Método de distribución forzada: es como clasificar usando una curva. Con este método se establecen porcentajes predeterminados de empleados calificados para diversas categorías de desempeño. El método de evaluación forzada exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. (Alles M. , 2002)

4. Método de Ensayo: el evaluador redacta una breve narración que describe el desempeño de un empleado. Este método tiende a centrarse en el comportamiento extremo que el empleado presenta en su trabajo más que en el desempeño rutinario que presenta día con día. Las calificaciones de este tipo dependen principalmente de la habilidad de redacción del evaluador. Los supervisores con excelentes habilidades de redacción, si están dispuestos, pueden hacer que un trabajador mediocre parezca un empleado con alto desempeño. Comparar los ensayos de las evaluaciones es difícil porque no existen criterios comunes. Sin embargo, algunos gerentes creen que el método de ensayo no solo es el más sencillo, sino también un enfoque aceptable hacia la evaluación de los empleados. (Mondy, Administracion de Recursos Humanos, 2005)



7.1.2.4 Métodos basados en el comportamiento

Los métodos basados en comportamiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo.

1. Método de incidente crítico: el supervisor lleva una bitácora de incidentes; es decir, de conductas laborales, deseables o indeseables, de cada subordinado. Después, cada seis meses, más o menos, el supervisor y el subordinado se reúnen para discutir el desempeño usando los ejemplos de incidentes específicos. Este método ofrece varias ventajas porque le proporciona ejemplos concretos de buen y mal desempeño para explicar la evaluación. Le hace pensar en la evaluación del subordinado a lo largo de todo el año, porque tiene que ir acumulando los incidentes y, por consiguiente, la calificación no solo reflejara el desempeño más reciente del empleado.

Incidente crítico: suceso poco usual que denota mejor o peor desempeño del empleado en alguna parte del trabajo.

2. Escala fundamentada para la medición del comportamiento: enfoque de evaluación del comportamiento que consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño laboral. Esta escala requiere mucho tiempo y esfuerzo para su desarrollo ya que debería hacerse una por cada puesto.

3. Escala de observación de comportamiento: enfoque que mide la frecuencia observada en una conducta. La escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia con que se observa cada una de las conductas. De este modo que es más fácil informar al evaluado sobre su evaluación.



7.1.2.5 Métodos basados en resultados

Los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad de los empleados. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá este menos abierta al sesgo o a la opinión subjetiva, sea a favor o en contra de los evaluadores.

1. Mediciones de productividad

Ejemplos clásicos: vendedores evaluados según el volumen de ventas o los trabajadores de producción sobre la base de unidades producidas. A los altos ejecutivos, respecto de la rentabilidad. De este modo fácilmente se puede alinear a los empleados con los objetivos organizacionales.

Pero también tienen problemas. Las evaluaciones por resultados pueden contaminarse por factores externos (escasez de una materia prima o recesión en un mercado determinado, asignación de una zona mala) sobre los cuales los empleados no tienen influencia. Si solo se mide el resultado sería injusto culpar a los empleados por estos motivos. Además, pueden influir a los empleados a accionar sobre el resultado a corto plazo, lo cual no siempre coincide con los objetivos empresariales. Además pueden generar actitudes sectoriales dentro de una empresa. (Alles M. , 2002)

2. Administración por Objetivos (APO)

Requiere que el gerente establezca metas mensurables específicas con cada empleado, y después discuta en forma periódica su avance hacia la consecución de estas metas. No obstante, puede armar un programa modesto de APO con sus subordinados con solo establecer metas juntas y proporcionarles retroalimentación en forma periódica. No obstante, el término APO casi siempre se refiere a un



programa general, para toda la organización, para establecer metas y evaluarlas, que sigue seis pasos básicos:

- Establecer las metas de la organización. Establecer un plan, para toda la organización, para el año próximo y establecer las metas.
- Establecer metas para los departamentos. En este caso, los jefes de departamentos y sus superiores establecen juntos metas para sus departamentos.
- Discutir las metas departamentales. Los jefes de departamento discuten las metas con todos los subalternos del departamento y les piden que elaboren sus propias metas individuales; es decir ¿Cómo puede cada empleado contribuir para que el departamento alcance sus metas?
- Definir los resultados esperados (establecer metas individuales). En este caso los jefes de departamento y sus subordinados establecen objetivos a corto plazo.
- Revisiones del desempeño: medir los resultados. Los jefes de departamento comparan el desempeño real de cada empleado con los resultados esperados.
- Proporcionar retroalimentación. Los jefes de departamento sostienen juntas periódicas para revisar el desempeño con los subordinados, a efecto de discutir y evaluar cuanto han avanzado los segundos para alcanzar los resultados esperados. (Dessler, 2001)

7.1.3 PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

7.1.3.1 Reseña Charles Edward Spearman

(Londres, 1863-1945) Psicólogo británico. Siguió estudios de psicología en Alemania y se doctoró en Leipzig. Fue profesor de mente y lógica en el University College de Londres. En un artículo, publicado en 1904, expuso su teoría bifactorial de la inteligencia, según la cual la ejecución de cualquier actividad mental depende de dos factores distintos, un factor general "g", que es la base común de la



inteligencia y que, aunque varía libremente de un individuo a otro, se mantiene igual para cualquiera de ellos respecto de todas las capacidades correlacionadas, y un factor específico "s", que son las aptitudes específicas, que no sólo varían de un individuo a otro, sino también de una capacidad a otra. La noción de un factor general despertó gran interés y mucha controversia. Spearman desarrolló la técnica estadística conocida como análisis factorial, como complemento indispensable de su teoría. También aportó el coeficiente de correlación ordinal que lleva su nombre, que permite correlacionar dos variables por rangos en lugar de medir el rendimiento separado en cada una de ellas. (Restrepo, 2007)

7.1.3.2 Correlación

La correlación expresa el grado de asociación entre dos variables, según el sentido de la relación de estas en términos de aumento o disminución. Se clasifican en: Positiva o directa cuando al aumentar una variable aumenta la otra y viceversa. Negativa o inversa cuando al crecer una variable, la otra decrece y viceversa. Nula cuando no existe ninguna relación y la nube de puntos están distribuidas al azar. Se dice que no están correlacionadas. (Martinez Ortega, Tuya Pendás, Martinez Ortega, & Perez Abreu, 2009)

7.1.3.3 Coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente rho de Spearman, simbolizado como r_s , es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). En un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales.

El coeficiente varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)



El coeficiente de Spearman pretende examinar la dirección y magnitud de la asociación entre dos variables cuantitativas, es decir la intensidad de la relación entre las variables, en cualquier tipo de asociación, no necesariamente lineal. Asimismo, permite identificar si, al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable, y ofrece un coeficiente de correlación, que cuantifica el grado de asociación entre dos variables numéricas (Martínez-González & Faulín Fajardo, 2006).

7.1.3.4 Interpretación de la correlación

En la interpretación de la prueba estadística correlación de Spearman, es necesario tener en cuenta el objetivo de la investigación que se define en primera instancia y la relevancia de estas relaciones en el fenómeno clínico que se estudia, no dependen nuestras conclusiones solamente de la cifra matemática obtenida, sino basarnos en experiencias científicas del tema de investigación, para evitar que interfiera la casualidad. La explicación de un coeficiente de correlación como medida de la intensidad de la relación lineal entre dos variables es puramente matemática y libre de cualquier implicación de causa-efecto. El hecho de que las dos variables tiendan a crecer o decrecer juntas no indica que la una tenga un efecto directo o indirecto sobre la otra. Ambas pueden estar influidas por otras variables de modo que se origine una fuerte relación matemática. La interpretación de rho depende principalmente de los detalles de la investigación y la experiencia propia en el tema de estudio. La experiencia previa sirve generalmente como base de comparación para determinar si un coeficiente de correlación es digno de ser mencionado. (Martinez Ortega, Tuya Pendás, Martinez Ortega, & Perez Abreu, 2009)



7.2 MARCO CONTEXTUAL

7.2.1 INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA CURACAO – LEÓN

La Curacao, la cadena líder de muebles y electrodomésticos, es una tienda comercial que ofrece a los nicaragüenses los mejores precios, productos, garantía, el financiamiento más bajo del mercado y crédito facilito; forma parte del grupo UNICOMER (unión comercial) que es una empresa fuerte y cuenta con una solidez económica increíble. (Revista Atrévete y explora, 2014)

La empresa Curacao se estableció en el departamento de León en el mes julio del año 1994, 10 años después es administrada por la Gerente de Tienda Licenciada Ana Mercedes Hernández quien tiene a su cargo un equipo de trabajo de 13 personas con un horario establecido 8:30 am a 6:00 pm.

Para formar el equipo de trabajo la empresa cuenta con cinco puestos definidos que son:

- Gerente
- Vice gerente
- Cajeros
- Ejecutivos de Ventas
- Encargado de bodega

El trabajo de los ejecutivos de venta se define a través de dos objetivos:

1. convertir miradores en compradores
2. brindar un buen servicio al cliente

Los ejecutivos de venta no cuentan con un supervisor inmediato a parte del gerente de la tienda, este es el principal encargado de resolver todas las dudas e inquietudes. (Hernández, 2017)



7.2.2 IDEARIO DE LA EMPRESA

Visión:

Ser una organización comercial de Servicios Financieros de clase mundial que logra sus metas de negocio y responsabilidad social a través de un liderazgo ejemplar en un ambiente profesional diverso que promueva integridad, honestidad y respeto a los demás.

Misión:

Ser el líder en la comercialización de muebles, electrodomésticos, electrónicos y otros productos en los mercados que operamos; sirviendo las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios financieros innovadores, con la dedicación y esmero que merecen, fomentando un ambiente profesional para el desarrollo de nuestros colaboradores y proveedores, sirviendo a nuestras comunidades, y logrando un crecimiento sostenible para cumplir las expectativas de los accionistas.

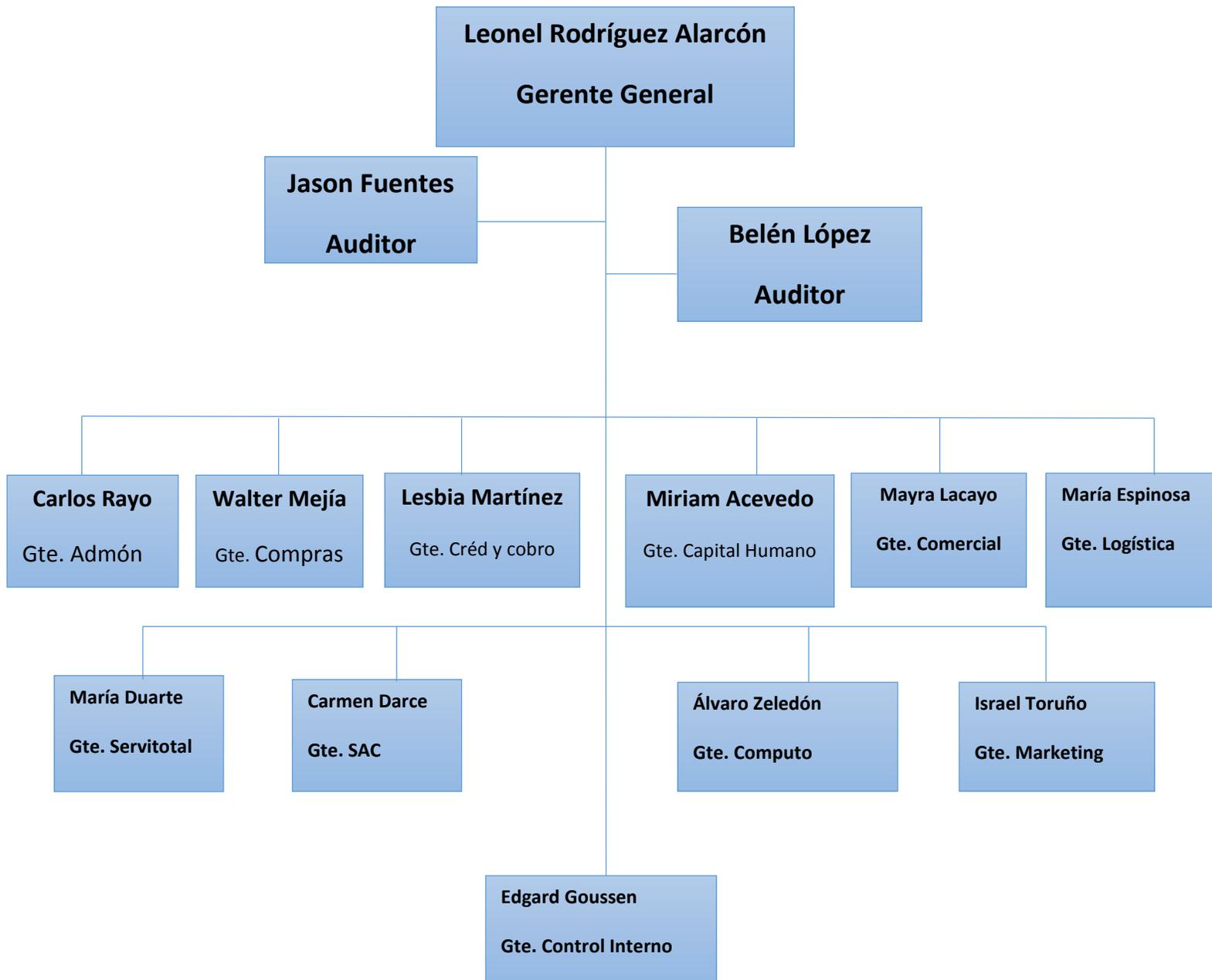
Valores:

- Integridad
- Servicio al Cliente
- Liderazgo
- Lealtad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

(Fuente: Información otorgada por la empresa LA CURACAO Sede León)



La empresa Curacao es considerada como líder en el mercado y cuenta con un organigrama a nivel central.



Es importante que los ejecutivos de venta manejen el término de inteligencia emocional para ser capaces de enfrentar y tratar las diferentes situaciones que se presentan con los clientes y los compañeros de trabajo. (Hernández, 2017)



VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de enfoque mixto puesto que medimos variables cualitativas y cuantitativas como son la inteligencia emocional y desempeño laboral, además utilizamos herramientas de análisis estadístico para determinar la correlación entre las variables, por lo cual tiene un alcance correlacional porque mide la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral.

El estudio es no experimental debido a que no se manipulan las variables, sino se estudian las variables en su contexto natural. De corte transversal porque los datos se recolectaron una única vez en un periodo de tiempo definido.

8.2 ÁREA DE ESTUDIO

Área de ventas de La Curacao, empresa comercial ubicada en la esquina de los Bancos León.

8.3 POBLACIÓN

La población está conformada por los ejecutivos de venta permanentes de La empresa Curacao León. No hay muestra ya que se contó en totalidad con el apoyo de los 9 empleados que conforman el área de venta.

8.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

8.4.1 FUENTES PRIMARIAS: información recopilada a través de la observación y la entrevista, además de la aplicación del modelo de Evaluación de Inteligencia Emocional e instrumento de evaluación de desempeño laboral.

8.4.2 FUENTES SECUNDARIAS: Libros, monografías, páginas web, referencias electrónicas y documentos con información de la empresa.



8.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

8.5.1 ENTREVISTA

Se aplicó entrevista a la gerente de la tienda para obtener datos generales de la Curacao León e información importante a considerar relacionada con los ejecutivos de ventas de la tienda.

8.5.2 ENCUESTA

8.5.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Para medir la inteligencia emocional se aplicó un instrumento llamado TMMS-24 basada en el Trait Meta Mood Scale (TMMS) grupo de investigación Salovey y Mayer.

La TMMS-24 consta de 24 ítems. Y en cada uno de ellos encontramos cinco opciones de distinto nivel de conformidad con ese ítem:

1: nada de acuerdo, 2: algo de acuerdo, 3: bastante de acuerdo. 4: muy de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.

No se trata de este modo, de un test donde hay preguntas correctas e incorrectas o buenas o malas si no contestar conforme a las preferencias de cada individuo. Lo que si se pide es sinceridad y agilidad a la hora de contestar a cada una de las preguntas.



Los TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional con ocho ítems cada una de estas dimensiones son:

1. Autoconciencia: cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en forma adecuada.
2. Comprensión Emocional: se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.
3. Regulación Emocional: cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.

8.5.2.2. Evaluación del desempeño

Para evaluar el desempeño de los ejecutivos de ventas de Curacao León, se aplicó el modelo por competencias. Este modelo evalúa las siguientes competencias: Productividad, Comunicación, Desarrollo personal, Relaciones y Habilidades. Cada una de ellas cuenta con cuatro indicadores que facilitan un análisis preciso para el estudio.

Sus grados evaluativos se dividen de la siguiente manera:

5: excepcional, 4: excede las expectativas, 3: cumple las expectativas, 2: puede mejorar, 1: no satisfactorio.

8.6 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Luego de la recolección de los datos, procedimos a efectuar el análisis con ayuda de los programas de computación Excel, SPSS y R. En lo que respecta a la evaluación del TMMS – 24 procederemos a establecer rangos con el fin de obtener un análisis preciso, basado en las puntuaciones de cada una de sus dimensiones, así como también de una manera general de la Inteligencia Emocional

Luego en la parte de la Evaluación del desempeño, un modelo que consta de 5 competencias compuestas de 4 ítems cada una con una calificación de 1 a 5 puntos, donde se puede obtener un valor mínimo de 20 puntos (Min) si la persona se califica



en cada ítem con valor de 1 punto, y un valor máximo de 100 puntos (Max) si la persona se califica con valor de 5 puntos en cada ítem.

Los valores obtenidos para cada uno de los ítem inteligencia emocional y el desempeño se promediaron por cada dimensión (Boone & Boone, 2012). A partir de una escala compuesta obtenida se realizó el cálculo del valor medio para la escala (Sullivan & Artino Jr, 2013).

Una vez obtenidos los datos de ambos instrumentos procedimos a realizar la correlación a través del programa SPSS, en el cuál estableceremos la correlación a través de las dimensiones de cada instrumento. Utilizamos gráficos de barras para mayor comprensión de los resultados.

8.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de Variables			
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores definición operacional
Inteligencia Emocional	Es el conjunto de habilidades que nos permiten percibir, comprender y regular nuestros estados emocionales y la de los demás, con el objeto de utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento.	Auto-conciencia	Cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en forma adecuada.
		Comprensión Emocional	Se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.
		Auto-Regulación	Cuando es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.
Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el	Productividad	Capacidad para cumplir con objetivos de ventas.



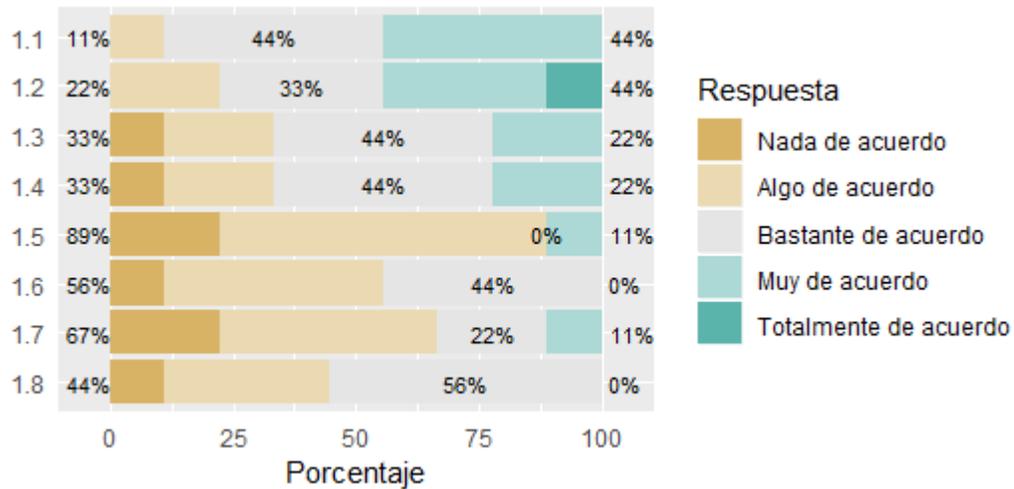
Operacionalización de Variables			
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores definición operacional
	contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Comunicación	Proceso de transmisión de Información efectiva.
		Desarrollo Personal	Proceso de transformación en el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento, que le permiten generar nuevos comportamientos
		Relaciones	Interacción recíproca entre dos o más personas
		Habilidades	Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.



IX. RESULTADOS

Al evaluar la inteligencia emocional se cuantifican los resultados obtenidos en cada una de sus dimensiones iniciando con la dimensión de autoconciencia:

Gráfico N° 1: Inteligencia emocional (Autoconciencia)

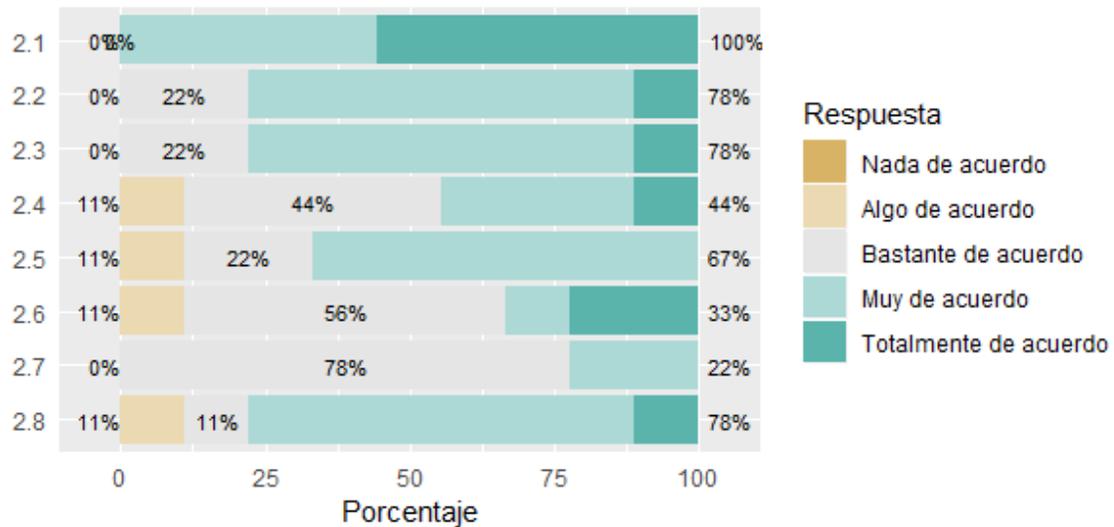


Nota: Elaboración propia. 1.1 Presto mucha atención a los sentimientos. 1.2 Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. 1.3 Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. 1.4 Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. 1.5 Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos. 1.6 Pienso en mi estado de ánimo constantemente. 1.7 A menudo pienso en mis sentimientos. 1.8 Presto mucha atención a como me siento.

Se puede observar en la gráfica que en la dimensión Autoconciencia los Ejecutivos de ventas respondieron estar bastante de acuerdo y muy de acuerdo con “prestar mucha atención”, se preocupan y dedican tiempo en pensar en sus sentimientos. Por el contrario, la mayoría respondió estar nada de acuerdo y algo de acuerdo en que los “sentimientos afecten sus pensamientos”, no piensan constantemente en su estado de ánimo, ni presta mucha atención a como se sienten.



Gráfico N° 2: Inteligencia emocional (Compresión emocional)

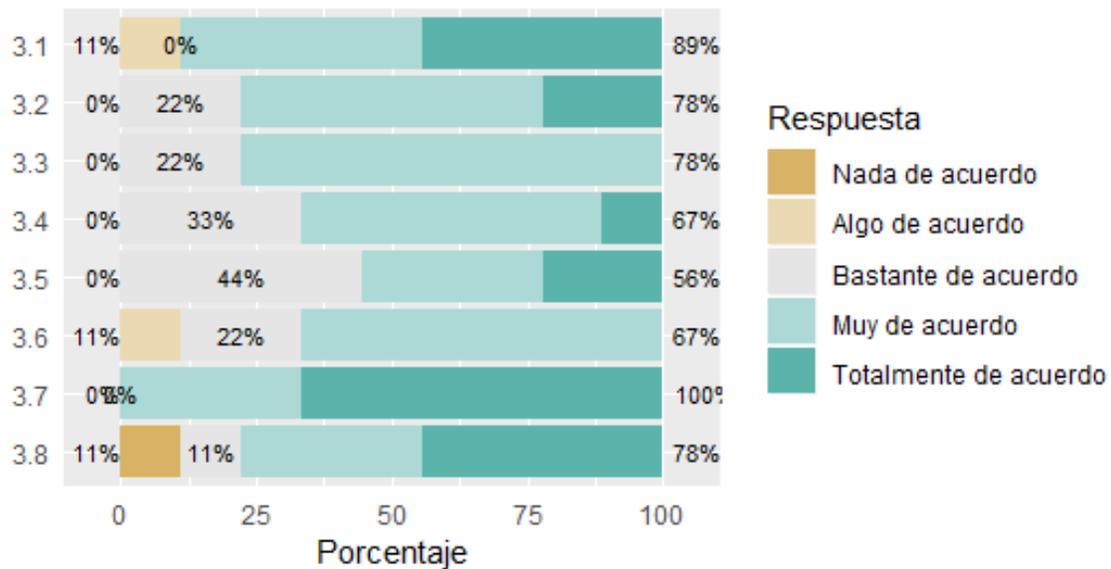


Nota: Elaboración propia. 2.1 Tengo claros mis sentimientos. 2.2 Frecuentemente puedo definir mis pensamientos. 2.3 Casi siempre se cómo me siento. 2.4 Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. 2.5 A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. 2.6 Siempre puedo decir cómo me siento. 2.7 A veces puedo decir cuáles son mis emociones. 2.8 Puedo llegar a comprender mis sentimientos.

En la gráfica n°2 los encuestados manifiestan estar Totalmente de acuerdo, muy de acuerdo y bastante de acuerdo en la mayoría de los factores de la dimensión comprensión emocional, por lo que podemos afirmar de acuerdo a los resultados obtenidos, que los ejecutivos de ventas de la Curacao León conocen bien sus propios estados emocionales.



Gráfico n° 3: Inteligencia emocional (Auto-regulación)



Nota: Elaboración propia. 3.1 Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. 3.2 Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. 3.3 Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. 3.4 Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. 3.5 Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. 3.6 Me preocupó por tener un buen estado de ánimo. 3.7 Tengo mucha energía cuando me siento feliz. 3.8 Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

Según los resultados de la encuesta de inteligencia emocional, encontramos una valoración positiva de los vendedores respecto a la dimensión auto regulación, estando en su mayoría Totalmente de acuerdo y muy de acuerdo en todos los factores, por lo cual se deduce que son capaces de regular sus estados emocionales correctamente. Es decir que a pesar que se sientan mal, tristes o enfadados, intentan ser positivos y tener una visión optimista.

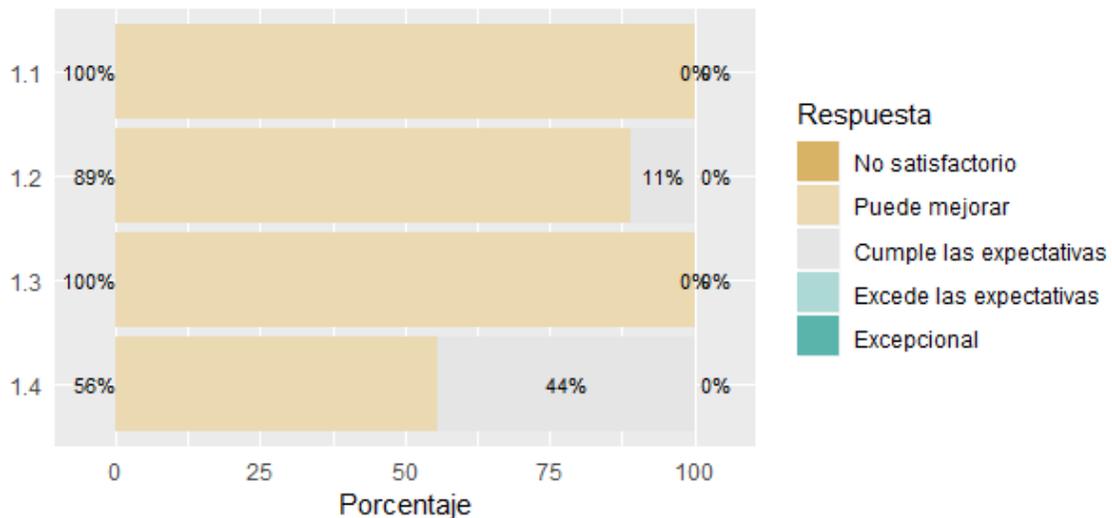


Tabla N° 1: Comparación del punto intermedio con el puntaje promedio de las dimensiones de Inteligencia emocional.

Dimensiones	Autoconsciencia	Comprensión emocional	Auto-regulación
Valor	2.65	3.72	3.97
Punto intermedio	3		

Podemos determinar, en la tabla n°1 que la dimensión autoconsciencia está por debajo del punto intermedio de la inteligencia emocional, por otro lado encontramos a las dimensiones: Comprensión emocional y auto-regulación con una valoración por encima del punto intermedio, es decir que se obtuvo resultados positivos en estas dimensiones de la inteligencia emocional.

Gráfico n°4: Desempeño (Productividad)

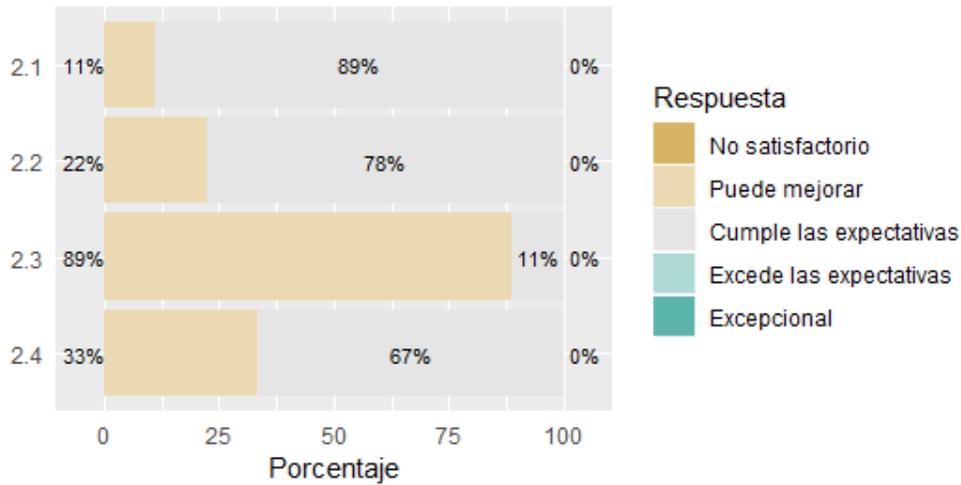


Nota: Elaboración propia. 1.1 Hace metas realistas. 1.2 Cumple con fechas límite. 1.3 Busca la eficiencia. 1.4 Completa las tareas

De acuerdo a los resultados del gráfico n°4, observamos que los ejecutivos de ventas de Curacao León, no cumplen con las expectativas de productividad, manifestando el evaluador que pueden mejorar, es decir que no cumplen con las metas de ventas orientadas por su jefe.



Gráfico n°5: Desempeño (Comunicación)

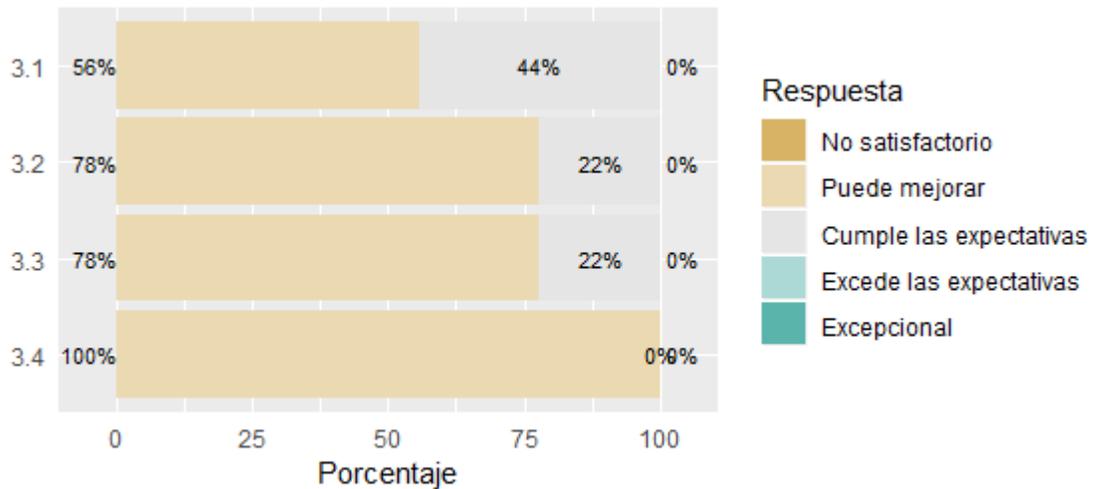


Nota: Elaboración propia. 2.1 Procesa la información recibida. 2.2 Escucha a los demás. 2.3 Se comunica efectivamente. 2.4 Trato cordial a los clientes

La evaluación del desempeño arroja resultados positivos en la dimensión comunicación, en el cual cumple con las expectativas de su jefe, en los ítems uno, dos y cuatro, con porcentajes de: 89%, 78% y 67%, respectivamente. Los vendedores procesan la información recibida, escuchan a los demás y existe un trato cordial con los clientes. Pero el jefe de los ejecutivos de ventas considera que pueden mejorar el tercer ítem que corresponde a una comunicación efectiva. La valoración sobre la dimensión de comunicación no excede las expectativas para ninguno de los ejecutivos de ventas



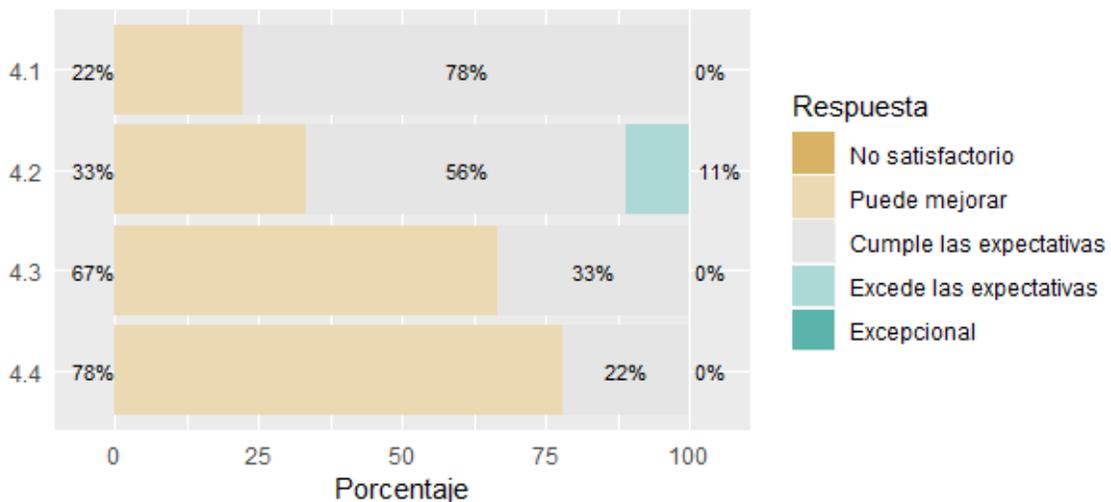
Gráfico n°6: Desempeño (Desarrollo personal)



Nota: Elaboración propia. 3.1 Trabaja bajo presión en calma. 3.2 Se traza altos estándares a sí mismo. 3.3 Se pone metas y retos. 3.4 Desarrolla nuevas estrategias

En el gráfico n° 6 que corresponde al desarrollo personal de los ejecutivos de ventas, el evaluador considera en su mayoría que éstos pueden mejorar en este aspecto. Es decir desarrollar nuevas estrategias, establecerse metas y retos a sí mismos que les permita desarrollarse personalmente y mejorar su desempeño.

Gráfico n°7: Desempeño (Relaciones)

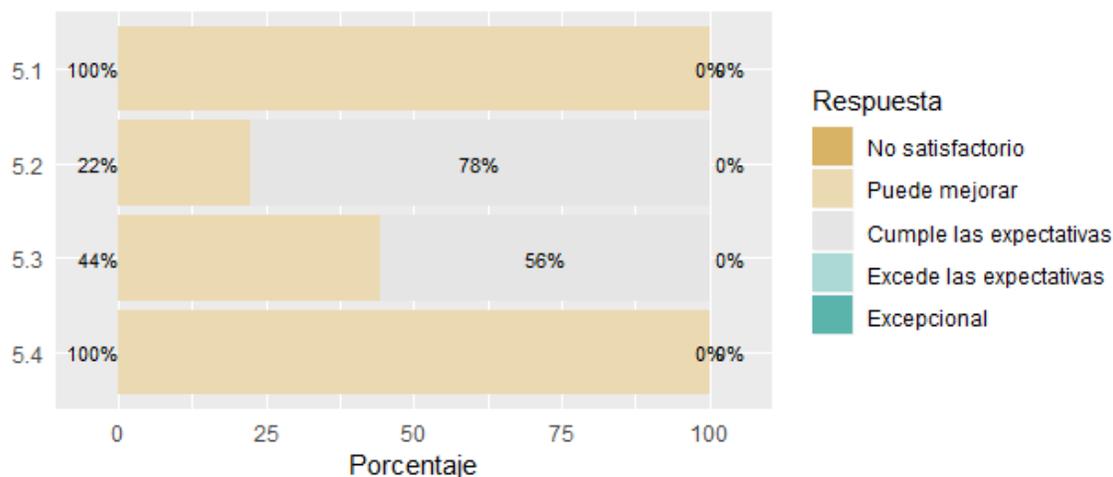


Nota: Elaboración propia. 4.1 Actitud de servicio al cliente. 4.2 Apoya a sus compañeros y equipo 4.3 Motiva la lealtad en sus compañeros. 4.4 Manejo de Conflictos



La mayoría de los vendedores cumple con las expectativas, respecto a la actitud de servicio al cliente y apoyo a sus compañeros y equipo de trabajo. Sin embargo, pueden mejorar en el manejo de conflictos y motivar la lealtad en sus compañeros. Es decir que no se manejan adecuadamente los conflictos que surgen entre los compañeros, a pesar de existir apoyo entre ellos.

Gráfico n°8: Desempeño (Habilidad)



Nota: Elaboración propia. 5.1 Iniciativa. 5.2 Capacidad de Aprendizaje. 5.3 Compromiso hacia el equipo. 5.4 Gestión del tiempo

De acuerdo a la evaluación aplicada a los ejecutivos de ventas de Curacao León, todos pueden mejorar en Iniciativa y gestión del tiempo. El 56% de los evaluados cumplen con las expectativas en relación a su compromiso hacia el equipo de trabajo. Además, el 78% también cumple con las expectativas de capacidad de aprendizaje.

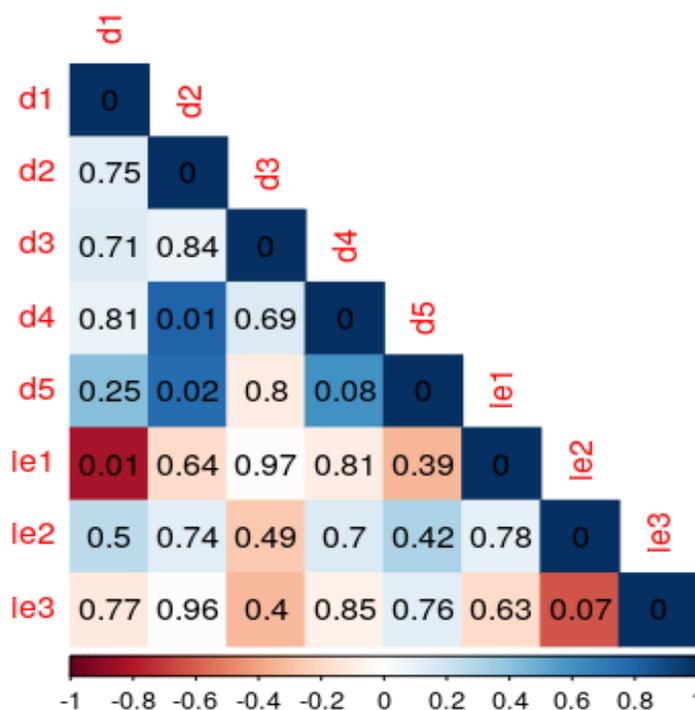
Tabla n°2: Comparación del punto intermedio con el puntaje promedio de las dimensiones de Desempeño.

Dimensiones	Productividad	Comunicación	Desarrollo Personal	Relaciones	Habilidades
Valor	2.14	2.61	2.22	2.53	2.33
Punto intermedio	3				



En la tabla n° 2 comprobamos que todas las dimensiones de la evaluación del desempeño aplicadas a los ejecutivos de ventas, están por debajo del punto intermedio, presentando mayores inconvenientes en la productividad y desarrollo personal. Por lo cual no están cumpliendo en su mayoría con las expectativas de su jefe.

Gráfico n° 9: Relación entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y las dimensiones de Desempeño.



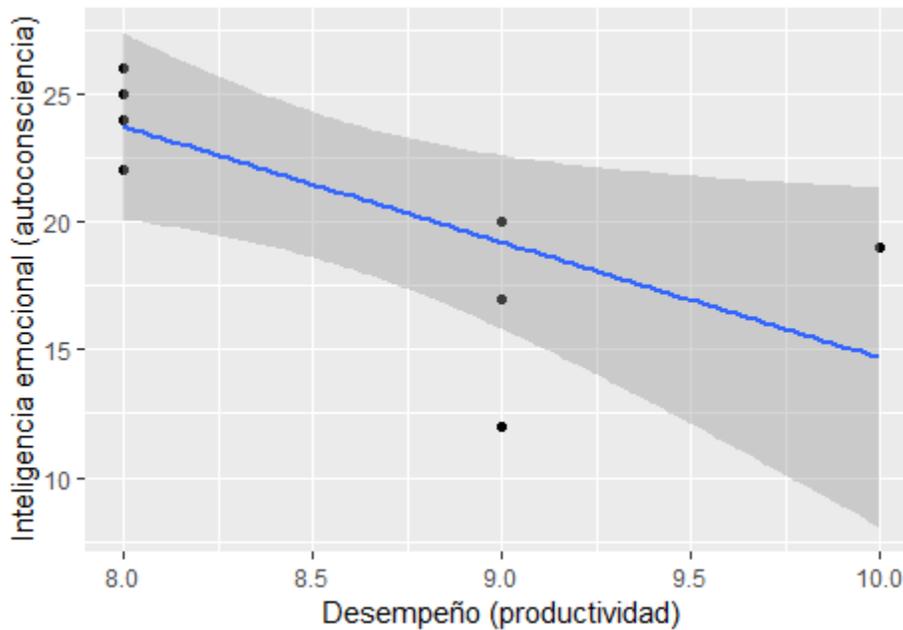
Nota: Elaboración propia. Valores p-valor de la prueba de correlación de Spearman, el color de cada cuadro representa el valor de rho de Spearman (-1 = Rojo y 1 = Azul): d1: Desempeño (Productividad), d2: Desempeño (Comunicación), d3: Desempeño (Desarrollo personal), d4: Desempeño (Relaciones), d5: Desempeño (habilidad), ie1: Inteligencia emocional (Autoconciencia), ie2: Inteligencia emocional (Comprensión emocional), ie3: Inteligencia emocional (Auto-regulación)

A través del coeficiente de correlación de Spearman, encontramos un p-valor de 0.01, tomando en cuenta un nivel de significancia del 5%, rechazamos la hipótesis de no correlación, por lo que existe una relación negativa significativa entre la dimensión de la inteligencia emocional: Autoconciencia (ie1) y la primera dimensión del desempeño, productividad (d1). Es decir, que, al aumentar la



autoconciencia, disminuye la productividad. Entre más se preocupan y prestan atención a sus emociones los ejecutivos de ventas, son menos productivos en su trabajo (Ver gráfico n°10).

Gráfico n° 10 Relación entre la dimensión productividad del desempeño y la autoconciencia de inteligencia emocional.



Nota: Elaboración propia. Línea de regresión en color azul e intervalos de confianza en gris.



X. CONCLUSIONES

- ✓ En la evaluación de la Inteligencia emocional, los ejecutivos de ventas de la empresa Curacao, sucursal León, obtuvieron resultados por debajo del punto intermedio en la dimensión autoconciencia. En las dimensiones comprensión emocional y auto-regulación resultaron por encima del punto intermedio. Es decir que conocen sus propios estados emocionales y son capaces de regularlos correctamente, sin embargo, no siempre son capaces de expresar los sentimientos de forma adecuada.
- ✓ De acuerdo a la evaluación del desempeño realizada por la gerente de tienda se identificó que se puede mejorar en la mayoría de las dimensiones de desempeño, excepto en el caso de la comunicación y el servicio al cliente en la cual la mayoría cumple las expectativas. El valor total obtenido en cada uno de las dimensiones se encuentra por debajo del punto medio de la escala.
- ✓ Después de aplicar la prueba de correlación de Spearman entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño, se encontró que existe una relación negativa entre la autoconciencia y la productividad. Por lo tanto se acepta la hipótesis, esto indica que si los ejecutivos de venta de Curacao se concentran más en sus emociones, serán menos productivos.



XI. RECOMENDACIONES.

- ✓ Continuar desarrollando investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables personales, familiares y organizacionales que puedan estar relacionadas con el desempeño laboral. De esta manera al diseñar programas de desarrollo personal las mismas formarán parte de la estrategia a seguir.
- ✓ Desarrollar el estudio en otros puestos de Curacao León y en otras sucursales del país, con la finalidad de crear modelos para el desarrollo de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- ✓ Establecer mecanismos dirigidos a promover el desarrollo e incremento de la autoconsciencia en todos los ejecutivos de ventas de Curacao, sede León, por cuanto se obtuvieron resultados por debajo del punto medio, en esta dimensión de la inteligencia emocional, además de encontrarse relación negativa está dimensión con la dimensión productividad, en el desempeño laboral.
- ✓ Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.



XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- ALLES, M. (2002). *DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS*. ARGENTINA: GRANICA S.A.
- Alles, M. A. (2006). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos aires: Granica S.A.
- Añón, R. D. (2014). *FEELING Inteligencia Emocional Aplicada a la Venta*. Madrid, España: Kolima Books.
- Araujo, M. C. (2007). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS*. Venezuela.
- Barceló, M. G. (2013). *¿Tengo Inteligencia Emocional?* Barcelonas, España: Espasa Libros S.L.U .
- Barceló, M. G. (2013). *¿Tengo Inteligencia Emocional?* España: Espasa Libros S.L.U .
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Berrocal, P. F., & Pacheco, N. E. (28 de enero de 2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*. 19(3), 63-93. Obtenido de academia.edu.website: [http://www.academia.edu/13215464/Antecedentes de la inteligencia emocional1%C3%ADnea de tiempo](http://www.academia.edu/13215464/Antecedentes_de_la_inteligencia_emocional1%C3%ADnea_de_tiempo)
- Boone, H. N., & Boone, D. A. (2012). Analyzing likert data. *Journal of extension*, 50(2), 1-5.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw Hill Interamerica.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: PRENTICE HALL.Inc.
- Diaz, N. R. (2012). *Inteligencia emocional plena*. Barcelona: Kairos S.A.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. España: Kairos S.A.
- Gutierrez, M. J. (2012). *Inteligencia emocional y satisfaccion laboralen el personal de enfermería de los centros de salud del municipio de León*. León.



Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México D.F.: McGrawHill Education.

Hernández, A. M. (16 de Junio de 2017). Entrevista. (M. M. Torres, Entrevistador)

Martinez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martinez Ortega, M., & Perez Abreu, A. (junio de 2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias médicas*, 20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>

Mondy, R. W. (1997). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Prentice Hall.

Mondy, R. W. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. México: PRENTICE HALL. Inc.

Montalvo, J. C. (2015). *Inteligencia Emocional para el Liderazgo*. España: Palibrio.

Redorta, J. (2006). *Emoción y conflicto: Aprenda a manejar las Emociones*. España : Paidós Ibérica S.A.

Restrepo, L. F. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de ciencias pecuarias*, 183-192. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n2/v20n2a10.pdf>

Revista Atrévete y explora. (1 de septiembre de 2014). *blogspot*. Obtenido de Revista Atrévete y explora webside: <https://revistaatreveteyexplora.blogspot.com/2014/09/la-curacao-presente-en-leon-y.html>

Samayoa, S. V. (2012). "NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVIPUERTAS S.A. DE LA CIUDAD QUETZALTENANGO . Quetzaltenango.

Sullivan, G. M., & Artino Jr, A. R. (2013). Analyzing and interpreting data from Likert-type scales. *Journal of graduate medical education*, 5(4), 541-542.



XIII. ANEXOS



La CURACAO

Formato de Evaluación de Desempeño (competencias)

El presente modelo pretende Evaluar el Desempeño de cada uno de los ejecutivos de venta a través de 5 competencias: productividad, comunicación, Desarrollo personal, Relaciones y Habilidades. Estas serán evaluadas según la siguiente escala:

5=excepcional 4=excede las expectativas 3=cumple las expectativas 2=puede mejorar 1=no satisfactorio

Realizada por:

Empleado Jefe / Supervisor

Datos Generales:

Nombre del empleado:					
Puesto:					
Departamento:					
Jefe / Supervisor directo:					
Período de revisión:	De:		A:		

1. Productividad

	5	4	3	2	1	Comentarios
1.1 Hace metas realistas						
1.2 Cumple con fechas límite						
1.3 Busca la eficiencia						
1.4 Completa las tareas						

2. Comunicación

	5	4	3	2	1	Comentarios
2.1 Procesa la información recibida						
2.2 Escucha a los demás						
2.3 Se comunica efectivamente						
2.4 Trato cordial a los clientes						



3. Desarrollo Personal						
	5	4	3	2	1	Comentarios
3.1 Trabaja bajo presión en calma						
3.2 Se traza altos estándares a sí mismo						
3.3 Se pone metas y retos						
3.4 Desarrolla nuevas estrategias						

4. Relaciones						
	5	4	3	2	1	Comentarios
4.1 Actitud de servicio al cliente						
4.2 Apoya a sus compañeros y equipo						
4.3 Motiva la lealtad en sus compañeros						
4.4 Manejo de Conflictos						

5. Habilidades						
	5	4	3	2	1	Comentarios
5.1 Iniciativa						
5.2 Capacidad de Aprendizaje						
5.3 Compromiso hacia el equipo						
5.4 Gestión del tiempo						

Comentarios

Firmas

Jefe / supervisor

Empleado



MODELO TMMS-24 PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Somos Egresadas de la Carrera de Administración de Empresas de la UNAN-León con el propósito de obtener el título que nos acredita como Licenciadas. Estamos aplicando el presente modelo de Evaluación de la Inteligencia Emocional con el cual solicitamos su colaboración.

El TMMS-24 Es un modelo utilizado para medir la Inteligencia Emocional, a través de tres Dimensiones: Autoconsciencia, Comprensión Emocional y Auto-Regulación.

Escala de Valor: 5=Totalmente de acuerdo 4=Muy de acuerdo 3=Bastante de acuerdo 2=Algo de acuerdo 1=Nada de acuerdo

Inteligencia Emocional TMMS-24						
Dimensiones	Factores Medibles	Calificación				
		1	2	3	4	5
1. Autoconsciencia: Cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en forma adecuada.	1.1 Presto mucha atención a los sentimientos.					
	1.2 Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
	1.3 Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
	1.4 Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
	1.5 Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.					
	1.6 Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
	1.7 A menudo pienso en mis sentimientos.					
	1.8 Presto mucha atención a como me siento.					
2. Comprensión Emocional: se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.	2.1 Tengo claros mis sentimientos.					
	2.2 Frecuentemente puedo definir mis pensamientos.					
	2.3 Casi siempre se cómo me siento.					
	2.4 Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
	2.5 A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
	2.6 Siempre puedo decir cómo me siento.					
	2.7 A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
	2.8 Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
3. Auto-Regulación: Cuando es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.	3.1 Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
	3.2 Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
	3.3 Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
	3.4 Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
	3.5 Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
	3.6 Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
	3.7 Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
	3.8 Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA EMPRESA LA CURACAO SUCURSAL LEÓN.

1. ¿Desde qué año se estableció la empresa en esta ciudad?
2. ¿Cuánto tiempo ha laborado en la empresa?
3. ¿Qué cargo desempeñó antes de ser gerente?
4. ¿Qué hace por incentivar a sus subordinados?
5. ¿Cómo es la relación entre Gerente y subordinados?
6. ¿Cuántos subordinados tiene a su cargo?
7. ¿Cómo define a su empresa dentro del mercado laboral?
8. ¿Cuáles son la misión, visión y valores que identifican a esta empresa?
9. ¿Cuenta la empresa con un organigrama?
10. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa en esta sucursal?
11. ¿Cuántos puestos se ocupan para formar el equipo de trabajo?
12. ¿Se tiene un horario establecido por igual para cada empleado que conforma el equipo de trabajo? Si no es así, especificar horario por cada área.
13. ¿Los ejecutivos de venta cuentan con un supervisor inmediato con el que puedan aclarar dudas o resolver contratiempos a parte del gerente de tienda?
14. Describa un poco en que consiste el trabajo de los ejecutivos de venta.
15. ¿Alguna vez usted ha escuchado el termino Inteligencia emocional en el desempeño laboral?
16. ¿Cree usted que es importante manejar el término de inteligencia emocional para una mejor organización?



Tabla 3: Frecuencia dimensión autoconciencia.

Items	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.1	0	1	4	4	0
1.2	0	2	3	3	1
1.3	1	2	4	2	0
1.4	1	2	4	2	0
1.5	2	6	0	1	0
1.6	1	4	4	0	0
1.7	2	4	2	1	0
1.8	1	3	5	0	0

Tabla 4: Frecuencia dimensión comprensión emocional.

Items	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
2.1	0	0	0	4	5
2.2	0	0	2	6	1
2.3	0	0	2	6	1
2.4	0	1	4	3	1
2.5	0	1	2	6	0
2.6	0	1	5	1	2
2.7	0	0	7	2	0
2.8	0	1	1	6	1



Tabla 5: Frecuencia dimensión Auto-regulación.

Items	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de Acuerdo
3.1	0	1	0	4	4
3.2	0	0	2	5	2
3.3	0	0	2	7	0
3.4	0	0	3	5	1
3.5	0	0	4	3	2
3.6	0	1	2	6	0
3.7	0	0	0	3	6
3.8	1	0	1	3	4

Tabla 6: Frecuencia dimensión Productividad.

Items	No satisfactorio	Puede mejorar	Cumple las expectativas	Excede las expectativas	Excepcional
1.1	0	9	0	0	0
1.2	0	8	1	0	0
1.3	0	9	0	0	0
1.4	0	5	4	0	0

Tabla 7: Frecuencia dimensión Comunicación.

Items	No satisfactorio	Puede mejorar	Cumple las expectativas	Excede las expectativas	Excepcional
2.1	0	1	8	0	0
2.2	0	2	7	0	0
2.3	0	8	1	0	0
2.4	0	3	6	0	0



Tabla 8: Frecuencia dimensión Desarrollo personal.

Items	No satisfactorio	Puede mejorar	Cumple las expectativas	Excede las expectativas	Excepcional
3.1	0	5	4	0	0
3.2	0	7	2	0	0
3.3	0	7	2	0	0
3.4	0	9	0	0	0

Tabla 9: Frecuencia dimensión Relaciones.

Items	No satisfactorio	Puede mejorar	Cumple las expectativas	Excede las expectativas	Excepcional
4.1	0	2	7	0	0
4.2	0	3	5	1	0
4.3	0	6	3	0	0
4.4	0	7	2	0	0

Tabla 10: Frecuencia dimensión Habilidades.

Items	No satisfactorio	Puede mejorar	Cumple las expectativas	Excede las expectativas	Excepcional
5.1	0	9	0	0	0
5.2	0	2	7	0	0
5.3	0	4	5	0	0
5.4	0	9	0	0	0



Nota: La curacao Sucursal León



Nota: ejecutivos de venta de La curacao Sucursal León en el Hot Friday del 29 de agosto al 1º de septiembre
Nota: ejecutivos de venta de La curacao Sucursal León en el Hot Friday del 29 de agosto al 1º de septiembre



Nota: Equipo de trabajo de izquierda a derecha, Jhoseling, Eveling y Francia.