



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ELECTRICIDAD
DE MAESTRO ACE HOME CENTER AREQUIPA, 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

**BACH. JULIO CESAR MOLINA
COAGUILA**

AREQUIPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Ante todo esta tesis lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en la herramienta mas útil que tienen. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mi hermanas por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral e incondicional, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A mi familia que son la razón de vivir y por ellos sigo creciendo día a día esforzándome más y más para cada día ser el mejor.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios quien me ha dado la vida y mucha fortaleza, por estar siempre en mi vida y en mi corazón.

Esta tesis la dedico con todo mi amor a mi amado hijo Gabriel Luciano Molina Mendoza por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi amada esposa Carol Mendoza por creer en mi capacidad, por estar siempre brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi amada Madre por sus ejemplos de perseverancia y constancia que me ha infundado siempre, por el apoyo y cariño que siempre me ha ofrecido.

A mí amada Hermana que con su demostración de una hermana ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y perseverar a través de sus sabios consejos, y que con su ternura me enseñó a ser una buena persona y ser fuerte ante las adversidades.

A las personas que con cariño estuvieron apoyándome, y estuvieron siempre pendientes de este periodo académico.

Molina Coaguila Julio Cesar

RESUMEN

Toda empresa dentro del mercado laboral debe velar por el bienestar físico y psicológico de su personal, pues es el único recurso vivo y dinámico capaz de decidir el manejo y funcionamiento de los recursos materiales que encaminan a la empresa hacia el crecimiento, desempeño y desarrollo de la misma.

La presente investigación se realizó con 82 trabajadores de Maestro Ace Home Center de la ciudad de AREQUIPA, para ello se estableció como hipótesis de investigación que existe relación directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, aplicando un instrumento para cada variable, bajo las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación, motivación para lo corresponde Inteligencia Emocional, como las dimensiones eficiencia, eficacia, efectividad para lo corresponde Desempeño Laboral.

El diseño metodológico se utilizó el método de investigación descriptiva correlacional donde se concluyó la existencia de la relación de las variables entre inteligencia emocional con desempeño laboral, cumpliendo las expectativas de la organización bajo indicadores, dimensiones correspondientes a cada variable, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Por lo cual, dentro de las recomendaciones es importante para una mejora continua, es de evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral, además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos, realizando un trabajo en forma eficiente y eficaz.

ABSTRACT

Every company within the labor market must ensure the physical and psychological well-being of its personnel, since it is the only living and dynamic resource capable of deciding the management and operation of the material resources that direct the company towards the growth, performance and development of the same.

The present investigation was carried out with 82 workers from the Maestro Ace Home Center of the city of AREQUIPA. For this purpose, it was established as a research hypothesis that there is a direct relationship between emotional intelligence and the work performance of the workers in the electricity area of Promque Homecenter de AREQUIPA, applying An instrument for each variable, under the dimensions of self-knowledge, self-regulation, motivation for what corresponds Emotional Intelligence, as dimensions efficiency, effectiveness, effectiveness for what corresponds Job Performance.

The methodological design used the correlational descriptive research method where the existence of the relationship between the variables between emotional intelligence and work performance was fulfilled, fulfilling the expectations of the organization under indicators, dimensions corresponding to each variable, based on the results obtained Using the Pearson correlation coefficient.

Therefore, within the recommendations is important for a continuous improvement, is to periodically evaluate emotional intelligence and work performance, in addition to implementing workshops that promote the emotional and motivational strengthening of workers to be more productive, performing a job Efficiently and effectively.

ÍNDICE

TÍTULO	01
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	04
PRESENTACIÓN	05
RESUMEN	06
ABSTRACT	08
ÍNDICE	10
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación de problema	18
1.2.1. Problema principal	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivos General	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación de la Investigación	22
1.4.1 Importancia de la investigación	22
1.4.2 Viabilidad de la investigación	24
1.5 Limitaciones del estudio	25

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la investigación	26
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	26
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	27
2.1.3.	Antecedentes local	28
2.2.	Bases teóricas	
2.2.1.	Desempeño laboral	30
2.2.2.	Inteligencia emocional	31
2.3.	Marco conceptual	34
2.4.	Definición de términos básicos	35

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

3.1.	Hipótesis de la Investigación	38
3.1.1.	Hipótesis general	38
3.1.2.	Hipótesis secundarias	38
3.2.	Variables de la investigación	40
3.2.1.	Variable independiente	40
3.2.2.	Variable Dependiente	40
3.2.3.	Operacionalización de la variable	41

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Diseño metodológico	42
4.1.1.	Tipo de investigación	42
4.1.2.	Diseño de investigación	43
4.2.	Diseño muestral	43

4.2.1.	Población	43
4.2.2.	Muestra	43
4.3.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	44
4.3.1.	Técnicas	44
4.3.2.	Instrumentos	44
4.3.3.	Validez	46
4.3.4.	Confiabilidad	47
4.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	47
4.5.	Aspectos éticos	48
CAPITULO V: RESULTADOS		
5.1.	Análisis e interpretación de los resultados	49
CAPITULO VI: DISCUSIÓN		100
CONCLUSIONES		103
RECOMENDACIONES		105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		107
ANEXOS		109
MATRIZ DE CONSISTENCIA		112

INTRODUCCIÓN

El recurso humano dentro de las empresas u organizaciones desempeña un papel fundamental, siendo el agente más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen, por tanto es responsabilidad que quienes asumen la responsabilidad de direccionar la empresa en proporcionar las herramientas físicas, intelectuales y emocionales para el buen desempeño en sus actividades cotidianas, definidas en los manuales de funciones y descriptores para cada puesto.

El subordinado como el empleado dentro de su existencia es un solo ser, conformado en diversas áreas; tanto mentales e intelectuales que se orientan hacia los conocimientos adquiridos, áreas físicas dirigidas a aptitudes, habilidades y destrezas, áreas espirituales regidas con el conocimiento y experiencias obtenidas con un ser supremo y principalmente áreas emocionales que es lo que guía, orienta, y conduce todo lo que realiza.

La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional en base a un buen desempeño laboral, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto la garantía del éxito.

Las emociones a las que una persona puede recurrir en el centro de trabajo, son las que le ayudan a exponer con mayor claridad la personalidad de los clientes, las relaciones con la competencia, la capacidad de conseguir los objetivos que se ponen por delante en los equipos auto-gestionados.

Así es como nace la inquietud de orientar la presente investigación ya que se desea conocer y entender si la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral en los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, y contemplar datos que guíen a saber de qué manera y cómo se ve perturbado el subordinado como el empleado al tener emociones positivas o negativas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presente estudio forma parte de un conjunto de observaciones realizadas en la en el área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA en el período 2018, por lo que se plantea el siguiente tema de investigación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ELECTRICIDAD DE MAESTRO ACE HOME CENTER AREQUIPA, 2018”.

Su ubicación está en Prolongación Ancash con Malecón Rivereño s/n de la Provincia Mariscal Nieto, Distrito AREQUIPA donde cuenta con trabajadores en el área de electricidad, con una población de 82 trabajadores.

En el **ámbito Internacional**, la humanidad se encuentra inmersa en un proceso de variedades de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos. Como por ejemplo en el país de Venezuela no escapa de ese proceso de cambios y la consecuencia de las mismas, en este sentido como el manejo comercial como laboral venezolana por autoridades que pone en tela de juicio su

trabajo eficiente y eficaz está siendo llamada a ajustarse y responder a las exigencias de los tiempos, en los que las nacientes oportunidades van acompañadas de nuevos desafíos.

En el **ámbito Nacional**, en el caso específico de las diferentes tiendas comerciales de los diferentes áreas como sectores de nuestro país, se observa que el Desempeño Laboral, se enfoca en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalar las habilidades y destrezas del empleado midiendo si son adecuadas o inadecuadas y se proyecta la posibilidad de otorgar ascensos, transferencias o suspensiones. Sin embargo, no se toma en consideración al trabajador como un ente integral conformado por diferentes sentimientos y emociones, y se introducen cambios buscando la efectividad institucional, sin una evaluación que tome en consideración la variable emocional, la cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la institución.

En el **ámbito Local**, por otra parte, se observa como los trabajadores que laboran diariamente en Maestro Ace Home Center, manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, acompañados estos cambio de trabajadores en un tiempo corto, ausentismo laboral, problemas interpersonales, inexperiencias laboral, atención al público, entre otros. Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y un desconformismo personal ante el cambio. Nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de

delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

En el **ámbito departamental**, actualmente, el área de electricidad del Maestro Ace Home Center de AREQUIPA debe considerarse que los trabajadores se apegan emocionalmente al ámbito laboral y para que no dificulte la adaptabilidad a los cambios para un Desempeño Laboral óptimo para todos los trabajos en general, de las diferentes áreas y departamentos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ELECTRICIDAD DE MAESTRO ACE HOME CENTER AREQUIPA, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- A.** ¿Cuál es la relación que existe entre el autoconocimiento y Desempeño Laboral de los Trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA, 2018?

- B.** ¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?

- C.** ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018

- D.** ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los Trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA, 2018

- E.** ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los Trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA, 2018
- F.** ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ELECTRICIDAD DE MAESTRO ACE HOME CENTER AREQUIPA, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

A. Determinar la relación que existe entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

B. Determinar la relación que existe entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

C. Determinar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

D. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

- E.** Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

- F.** Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La Investigación se realiza porque existe la necesidad de solucionar el problema de la falta de comunicación interpersonal apropiada y de políticas de gestión que afectan las relaciones humanas y condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional en Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, especialmente en el área de electricidad por informar de demostrar el buen funcionamiento de los equipos eléctricos. Este diagnóstico contribuye a optimizar la gestión institucional atendiendo a las fortalezas del recurso humano de la sede administrativa orientando la toma de decisiones y las políticas institucionales que permiten crear un ambiente favorable, de mayor confianza y participación que promueva mejorar el rendimiento laboral de todo el personal de las diferentes áreas.

Justificación Teórica:

Esta investigación permite conocer las principales características de la Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA durante el período 2018.

En el ámbito teórico, existen pocos estudios e investigaciones que abordan en forma integral sobre inteligencia emocional como causa a un buen desempeño laboral. La falta de un estudio actualizado, amerita un trabajo de investigación profundo que reconozca la importancia de la satisfacción laboral como factor que contribuye a mejorar el desempeño, considerando el autoconocimiento, motivación, eficiencia y eficacia.

Finalmente, este estudio tiene mucha utilidad y aportará elementos significativos a los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA; orientándolos de una forma adecuada a las actividades de capacitación, actualización, control emocional entre otros para un buen desempeño laboral acorde a las funciones y normativa que corresponda, que contribuya a mejorar el desempeño de los trabajadores, en especial a los que tengan contacto directo hacia los clientes; ya que el éxito laboral se enfocan a la calidad profesional como personal.

Justificación Práctica:

En el aspecto práctico, es necesario contribuir con la funcionalidad que realiza los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA para una recolección de información real y verídica, a fin de que con las conclusiones y apreciaciones obtenidas del presente trabajo de investigación basadas a las herramientas validadas y confiables para la

recolección de datos, se contribuya a fortalecer la calidad educativa con relación al desempeño laboral, para una mejora continua y competitiva, y que se conviertan así en herramientas potentes para la toma de decisiones correctas y oportunas para el desarrollo de la educación en la provincia Mariscal Nieto.

Justificación Metodológica:

En el aspecto técnico, existe un desconocimiento de los problemas de desarrollo de un eficiente desempeño laboral, deficiente capacitación y actualización sobre funciones que desempeña como inteligencia emocional, como producto de una inadecuada aplicación de control de calidad administrativa. En este contexto, es oportuno conocer la aplicación de los procedimientos, las estrategias, los objetivos y las acciones de un Plan de Supervisión y Control, que sirvan al personal a un esmero de desarrollo y crecimiento bajo un buen clima institucional.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La viabilidad de la presente investigación, es de factibilidad alta, ya que se dispone de los recursos financieros, materiales y humanos garantizados por el investigador, que es el más interesado en que se desarrolle el trabajo planteado.

Referente a los recursos financieros, ellos serán asumidos íntegramente y exclusivamente por el autor de la tesis, los cuales tienen disponibilidad inmediata.

Los recursos materiales necesarios, como papel bond, lapiceros, folders, memoria portátil, baja lenguas y otros, asimismo los servicios de tipeo e impresión, equipo de cómputo, internet, movilidad, telefonía; todos ellos están asegurados y de disponibilidad inmediata.

En lo referente a los recursos humanos disponibles, se tiene en cuenta al investigador, quien se encuentra muy dispuesto a la realización de la tesis, un Asesor de investigación el cual será otorgado por la Universidad “Alas Peruanas” filial AREQUIPA, un asesor estadístico y un asesor gramatical y otro gráfico de apoyo. Todos ellos se encuentran disponibles y con el tiempo suficiente que requiera la ejecución.

1.5. Limitaciones del estudio

Hasta el momento el estudio no ha tenido limitaciones, ya que la Gerencia de Administración y Finanzas Corporativas, el jefe de área de electricidad, como el personal trabajador están interesados por la realización de la investigación, ya que se le explicó los objetivos que persigue el trabajo.

La reunión de información sobre la programación y ejecución de la tesis se hará posteriormente en reunión convocada, considerando el total de trabajadores de diferentes cargos que desempeñan como de los diferentes turnos y los diferentes tiempos libres para la aplicación de los instrumentos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Una vez analizado la información respecto a los trabajos de investigación referente a la inteligencia emocional y desempeño laboral, es así que podemos resaltar que en América Latina y Europa fue considerado como tema de investigación en el ámbito laboral con gran prioridad en el campo competitivo para diferentes profesionales para trabajos específicos que cumpla las expectativas acorde a las necesidades de los puestos de trabajo como para las empresas públicas como privadas, estimadas como referencias al trabajo de investigación, así tenemos:

Autor: Pereira, S. (2012)

Título: “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)”

Ciudad: Quetzaltenango de Guatemala

Población y muestra: Por 132 trabajadores y una muestra de 86.

Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional

Diseño de Investigación: No experimental

Instrumento de Medición: Cuestionario

Tiene como conclusión que los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. poseen un nivel adecuado de desempeño laboral, el cual llena las expectativas de los altos mandos de la empresa, esto indica que realizan más de lo que sus funciones les determina y es superior a los estándares requeridos.

2.1.2. A nivel nacional

La información respecto a investigaciones de inteligencia emocional con cierto relacionamiento que implica el buen desempeño laboral, podemos afirmar que en el ámbito nacional, las empresas privadas en la actualidad quiere priorizar el desempeño laboral para incrementar la productividad con factores emocionales como motivacionales, así tenemos:

Chávez, L. (2018)

Título: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur s.a. en el periodo 2015”

Ciudad: Tacna de Perú

Población y muestra: Está constituida por 32 trabajadores.

Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional

Diseño de Investigación: No experimental

Instrumento de Medición: Cuestionario

La conclusión es que que el factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS. son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo de campo y se puede visualizar que un 59,4% de los trabajadores encuestados lo cual indica que tienen en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral.

2.1.3. A nivel local

En la región de AREQUIPA existe poca investigación en relación a la inteligencia emocional con desempeño laboral, por lo mismo el valor está creciendo por la productividad y calidad laboral, tenemos:

Choque, C. (2015)

Título: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de AREQUIPA, 2015"

Ciudad: AREQUIPA de Perú

Población y muestra: Está constituida 83 trabajadores.

Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional

Diseño de Investigación: No experimental

Instrumento de Medición: Cuestionario

Como conclusión es que es importante evaluar periódicamente los niveles de clima organizacional para un buen control y aplicación de medidas correctivas como preventivas para un buen desempeño laboral basado de un buen clima organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño Laboral

Chiavenato (2000). En general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.

Stoner, W. (1994) afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los trabajadores de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Benavides, O. (2002), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor

de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins, S. (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

2.2.2. Inteligencia Emocional

Tomando en consideración al autor: Chiavenato (2000), se realiza un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y sub indicadores, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática, sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones, que conforman un conjunto de aportes a los estudiosos del área gerencial y educativa.

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones, para Mayer y Salovey (1993), es “un tipo

de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

Por su parte, Goleman, D. (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”. Simmons y Simmons (1997), plantean que la Inteligencia Emocional fue relacionada en un principio con el carácter y al plantear la sinonimia entre ambos términos los consideraban términos equivalentes.

Posteriormente, define la Inteligencia Emocional como “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”. Al respecto Carrión, J. (2001), sostiene que la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

De igual manera, Weisinger, M. (2001), la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas.

Cooper, R. y Sawaf, A. (2004), definen la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

2.3. Marco conceptual

Dado que la administración es una ciencia dinámica, que debe enfrentar nuevas realidades de la competencia, le corresponde al grupo administrativo diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo y haciendo uso de los recursos disponibles alcancen con eficiencia metas seleccionadas y para ello juega un papel fundamental el desarrollo organizacional como instrumento para el logro del cambio.

El comportamiento organizacional que es la disciplina que estudia, dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos, de cada individuo, de los grupos que la integran, y de las interrelaciones que se dan entre los mismos; analiza el clima organizacional que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. Dicho comportamiento se lo puede conocer a través de una fluida comunicación organizacional, para detectar sus causas, y para ello es recomendable utilizar la comunicación multidireccional, ya que ésta se maneja de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa, entre otras, con la finalidad de mantener una comunicación abierta, sin tomar en cuenta únicamente la comunicación desde los niveles superiores a los inferiores.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Autoconocimiento:

Según Bennett, M. (2008) el autoconocimiento es entender nuestros sentimientos y darles nombre. Además supone conocer nuestras competencias, cuáles son nuestros valores y creencias, qué aptitudes y actitudes tenemos.

El autoconocimiento incluye detectar cuáles son las conductas que nos dificultan ser felices, es decir, cuáles son nuestras conductas erróneas.

El autoconocimiento es la llave del éxito. Las personas que tienen un gran conocimiento de sí mismas tienen más oportunidades de mejorar y de triunfar en la vida.

Conforme avanzamos en esta experiencia interior de autoconocimiento se adquiere más confianza en nosotros mismos, más convicción en lo que hacemos, mayor satisfacción personal y se eleva nuestra autoestima.

Este conocimiento íntimo permite que podamos vivir mejor con nosotros mismos y con los demás, y que podamos alimentar nuestras propias capacidades y transformar los errores y fallos en triunfos.

Mediante esta autoobservación vamos reconociendo nuestros valores y capacidades, nuestros intereses y posibilidades, y sabemos con más precisión lo que realmente queremos y cómo podemos conseguirlo.

2.4.2. Motivación:

Según Maslow, A. (1990) la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la siguiente imagen.



Como se puede observar, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se

encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización.

La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

2.4.3. Eficiencia:

Según Chiavenato, I. (2000), eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

2.4.4. Eficacia:

Según Da Silva, R. (2001), eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

3.1.2. Hipótesis secundarias

A. Existe relación entre el autoconocimiento y Desempeño Laboral de los Trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA, 2018.

B. Existe relación directa entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

C. Existe relación directa entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

- D.** Existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los Trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA, 2018.

- E.** Existe relación entre la inteligencia emocional y la eficacia de los Trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center AREQUIPA, 2018.

- F.** Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.

3.2. Variables de la investigación

3.2.1. Variable 1: Inteligencia Emocional

Dimensiones

- Autoconocimiento
- Autorregulación
- Motivación

3.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

3.2.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Inteligencia Emocional	Mayer, R. y Salovey, P. (1993), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.	Cuestionario para medir el desempeño docente. Elaborado en base a dos dimensiones, tomadas Mayer y Salovey (1993) 12 Items Escala: Ordinal	Autoconocimiento	Comprensión	Cuestionario	Ordinal 1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi Siempre 5= Siempre
				Confianza		
			Autorregulación	Seguridad		
				Control		
			Motivación	Clima Laboral		
				Capacitación		
Recompensa						
Desempeño Laboral	Chiavenato (2000). En general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.	Cuestionario para medir la calidad educativa. Elaborado en base a dos dimensiones, tomadas de Chiavenato (2000). 12 Items Escala: Ordinal	Eficiencia	Procesos	Cuestionario	Ordinal 1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi Siempre 5= Siempre
				Reglamento		
			Eficacia	Supervisión		
				Evaluación		
			Efectividad	Resultados		
				Productividad		

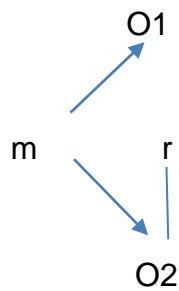
CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de la investigación

En este tipo de investigación se mide relación entre dos variables, en este caso de estudio, se determina la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA del año 2018.



Leyenda:

O1: Inteligencia Emocional

O2: Desempeño Laboral

m : muestra

r : relación

4.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental de característica transversal. Tipo de investigación descriptivo correlacional.

4.2. Diseño Muestral

4.2.1. Población

La población estuvo comprendida por los trabajadores de Maestro Ace Home Center, de diferentes puestos de trabajo, funciones, responsabilidades, sexo femenino y masculino de diferentes turnos, teniendo un total para el presente trabajo de investigación es de 82 trabajadores, siendo todos los trabajadores con conocimiento y experiencia de trabajo en el área de electricidad como de las diferentes áreas por manejar un política rotativa.

4.2.2. Muestra

El presente trabajo de investigación aplica un muestreo No Probabilístico, donde el investigador considera utilizar a la población completa como muestra, considerado a la totalidad de 82 trabajadores de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA.

4.3. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4.3.1. Técnicas

La encuesta constituye una técnica de investigación, que consiste en una interrogación verbal o escrita que se ha realizado a los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.

4.3.2. Instrumentos

Cuestionario, elaborado para los alumnos, donde marcó una alternativa según el ítem formulado.

a) Ficha técnica del primer instrumento

Nombre : Cuestionario para inteligencia emocional

Autor : Cindy Anahi Escobar García

Cantidad de ítems : 12 ítems

Fecha de edición : 2018

Variable a medir : Inteligencia emocional

Administración : trabajadores

Tiempo de aplicación : 20 minutos

Forma de aplicación : Individual

En base a las dimensiones e indicadores se plantearon los ítems, que hacen un total de 12 preguntas; cada pregunta tiene tres alternativas de respuestas con su respectivo puntaje:

N°	Alternativa	Puntaje
1	Nunca	1p
2	Casi Nunca	2p
3	A veces	3p
4	Casi Siempre	4p
5	Siempre	5p

Para evaluar la variable Desempeño docente se consideró para el baremo las siguientes escalas:

N°	ESCALA	RANGO
1	Básico	[24 – 40]
2	Competente	[41 – 57]
3	Destacado	[58 – 82]

b) Ficha técnica del segundo instrumento

Nombre : Cuestionario para desempeño laboral

Autor : Cindy Anahi Escobar García

Cantidad de ítems : 12 ítems

Fecha de edición : 2018

Variable a medir : Desempeño laboral

Administración : Trabajadores

Tiempo de aplicación : 20 minutos

Forma de aplicación : Individual

En base a las dimensiones e indicadores se plantearon los ítems, que hacen un total de 12 preguntas; cada pregunta tiene tres alternativas de respuestas con su respectivo puntaje:

N°	Alternativa	Puntaje
1	Nunca	1p
2	Casi Nunca	2p
3	A veces	3p
4	Casi Siempre	4p
5	Siempre	5p

Para evaluar la variable Calidad educativa se consideró para el baremo las siguientes escalas:

N°	ESCALA	RANGO
1	Bajo	[26 – 43]
2	Regular	[44 – 61]
3	Alto	[62 – 78]

4.3.3. Validez

Cada uno de los instrumentos fue validado teniendo en cuenta a Hernández, T. (2010), quien menciona que la validez permitirá reconocer en el instrumento que realmente se está midiendo la variable que se busca.

Los instrumentos de recolección de datos o cuestionarios serán validados mediante la técnica de Juicio de Expertos.

4.3.4. Confiabilidad

La confiabilidad permite tener la seguridad de que el instrumento se pueda utilizar varias veces y en las mismas circunstancias y obtener el mismo resultado, así decimos que es confiable de ser aplicado (Hernández et al, 2010, p.242).

La prueba de independencia Chi-cuadrado, que permitió determinar si existe una relación entre dos variables categóricas, y el Alfa de Cronbach bajo un proceso de aplicación del instrumento en una muestra piloto para darle la confiabilidad absoluta.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El procesamiento de datos se realizará de manera automatizada utilizando el soporte técnico informático SPSS versión 22.0, (Statistical package for the social sciences), el cual contiene un paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de las medidas inferenciales, permitiendo la elaboración de tablas de doble entrada donde se aprecia el comportamiento de las variables según sus categorías, gráficos, análisis e interpretación de los resultados en forma clara y precisa.

En el análisis inferencial: Para la determinación de la normalidad de los datos se utilizará el estadístico de Kolmogorov y Smirnov, posteriormente se utilizará la prueba de Rho de Spearman o de R de Pearson según resultados de Kolmogorov y Smirnov.

4.5. Aspectos éticos

Se utilizará el consentimiento informado para la participación de los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, el cual será autorizado por el personal autorizado y responsable, previamente se informará los objetivos de la investigación y el propósito de la misma. La información recabada se manejará con carácter de anónimo y se guardará especial reserva de ello. Durante la atención que recibirá el trabajador se actuará con respeto, empatía, y resguardando la integridad durante su tiempo libre.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

5.1. Análisis e interpretación de los resultados

A continuación, presentamos los resultados que se han obtenido en el presente trabajo de investigación.

5.1.1. Descripción sobre la inteligencia y desempeño laboral:

A continuación, presentamos los resultados obtenidos acerca de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA”.

Tabla 1. ¿Cree usted que la asignación del puesto de trabajo se realiza según la formación profesional, experiencias y conocimiento teóricos como prácticos?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	16	20%
A veces	21	26%
Casi Siempre	25	30%
Siempre	15	18%
Total	82	100%

Fuente: Propia

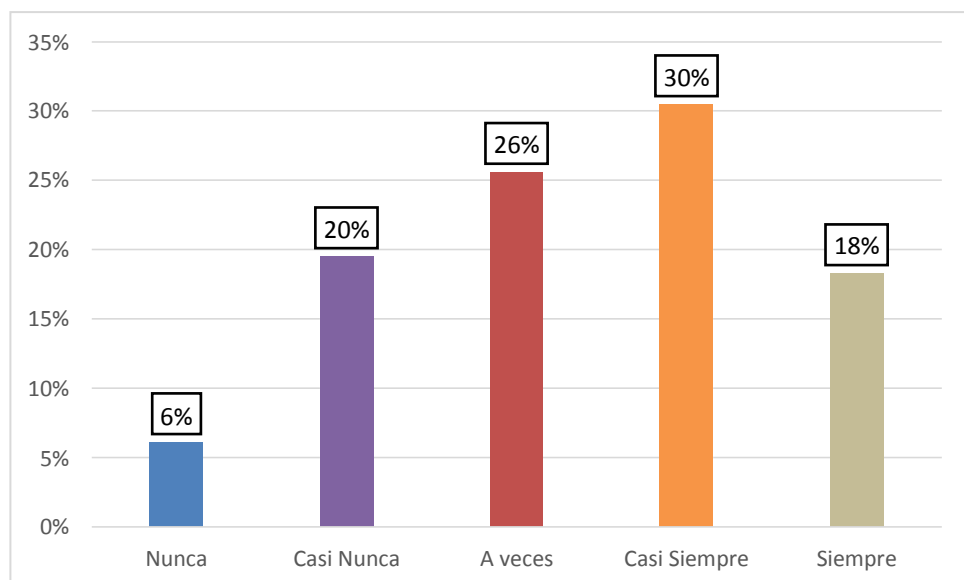


Figura 1: Puesto de trabajo.

Fuente: Tabla 1

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre la asignación del puesto de trabajo se realiza según la formación profesional, experiencias y conocimiento teóricos como prácticos es de 25 trabajadores equivalente a un 30% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 21 trabajadores equivalente a un 26% A veces.

Tabla 2. ¿Propone usted nuevas formas de hacer las cosas?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	27	33%
Casi Siempre	25	30%
Siempre	13	16%
Total	82	100%

Fuente: Propia

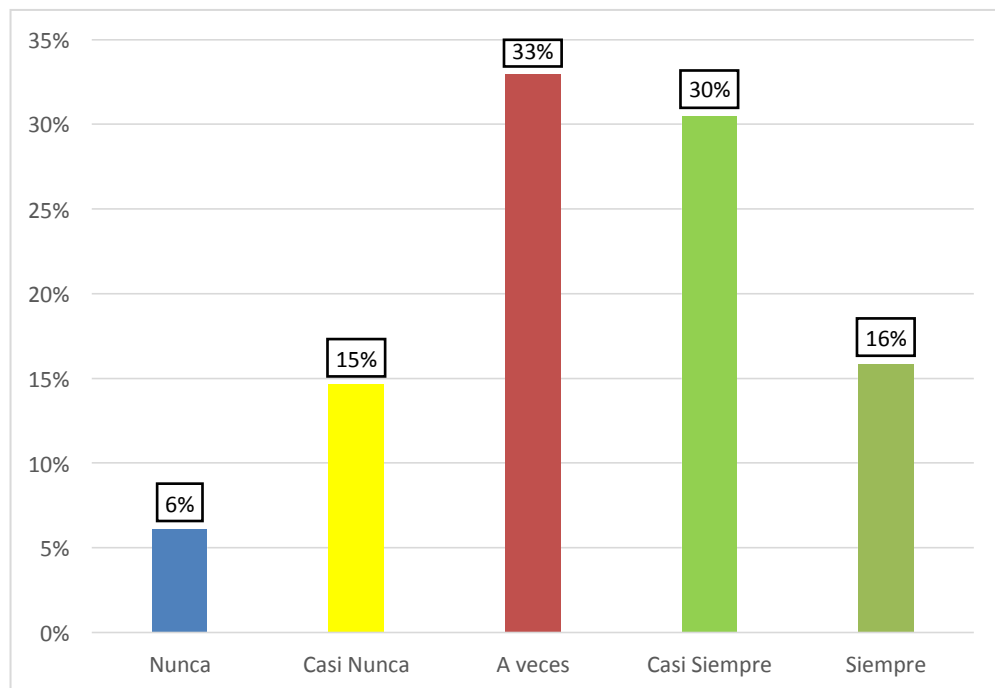


Figura 2: Nuevas formas.

Fuente: Tabla 2

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre proponer nuevas formas de hacer las cosas es de 27 trabajadores equivalente a un 33% A veces, y en segundo con mayor frecuencia es de 25 trabajadores equivalente a un 30% Casi Siempre.

Tabla 3. ¿Diseña usted estrategias de trabajo en equipo?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	13	16%
A veces	17	21%
Casi Siempre	29	35%
Siempre	18	22%
Total	82	100%

Fuente: Propia

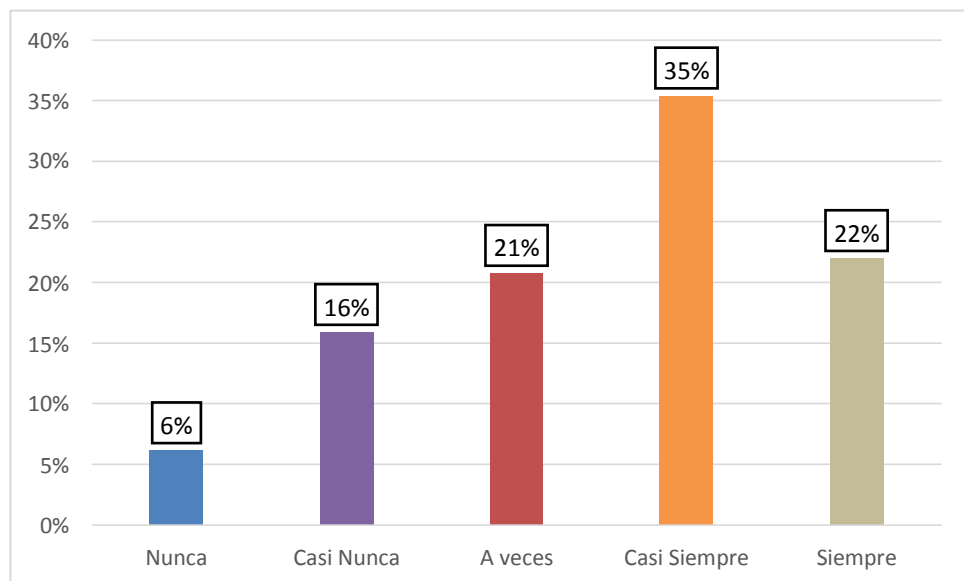


Figura 3: Trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 3

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre diseñar estrategias de trabajo en equipo es de 29 trabajadores equivalente a un 35% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 18 trabajadores equivalente a un 22% Siempre.

Tabla 4. ¿Comparte sus conocimientos obtenidos en el tiempo, como experiencia para resolver problemas?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	18	22%
Casi Siempre	33	40%
Siempre	14	17%
Total	82	100%

Fuente: Propia

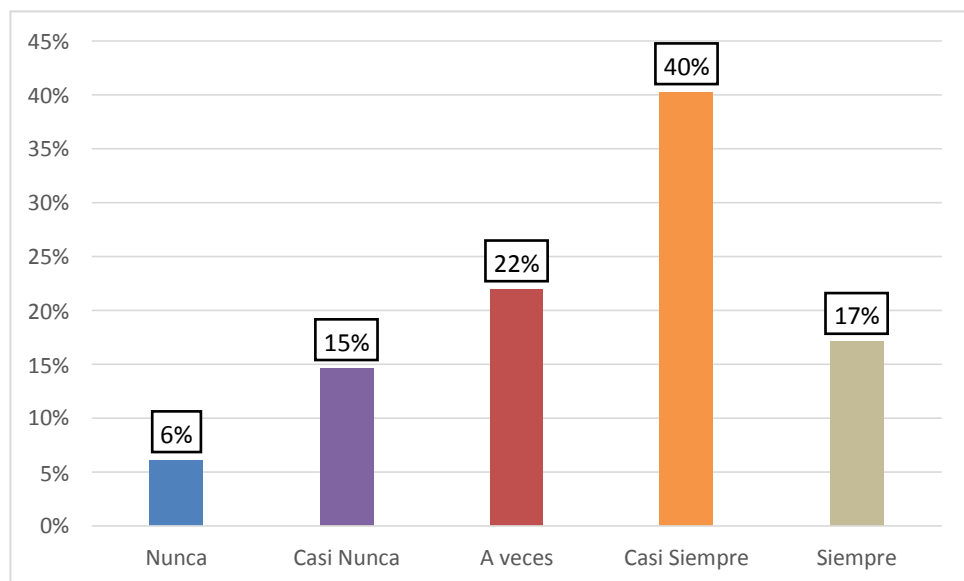


Figura 4: Conocimientos obtenidos.

Fuente: Tabla 4

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre compartir conocimientos obtenidos en el tiempo, como experiencia para resolver problemas es de 33 trabajadores equivalente a un 40% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 18 trabajadores equivalente a un 22% A veces.

Tabla 5. ¿Resuelve los problemas en su momento dado, aportando y ayudando como equipo de trabajo?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	17	21%
Casi Siempre	34	41%
Siempre	14	17%
Total	82	100%

Fuente: Propia

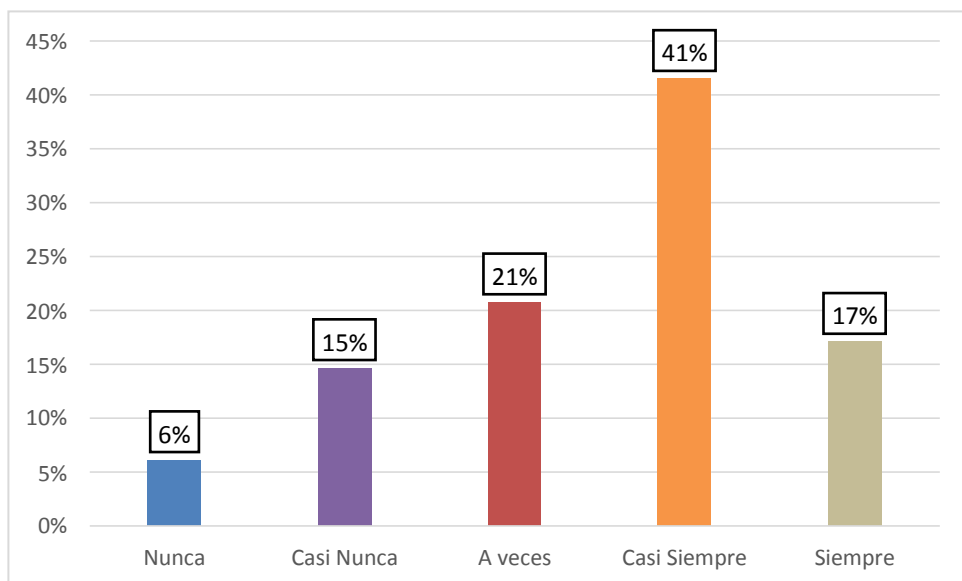


Figura 5: Resuelve los problemas.

Fuente: Tabla 5

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre resolver los problemas en su momento dado, aportando y ayudando como equipo de trabajo es de 34 trabajadores equivalente a un 41% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 17 trabajadores equivalente a un 21% A veces.

Tabla 6. ¿Plantea usted actividades de adecuación como adaptación según el área que se le fue asignada?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	19	23%
Casi Siempre	29	35%
Siempre	17	21%
Total	82	100%

Fuente: Propia

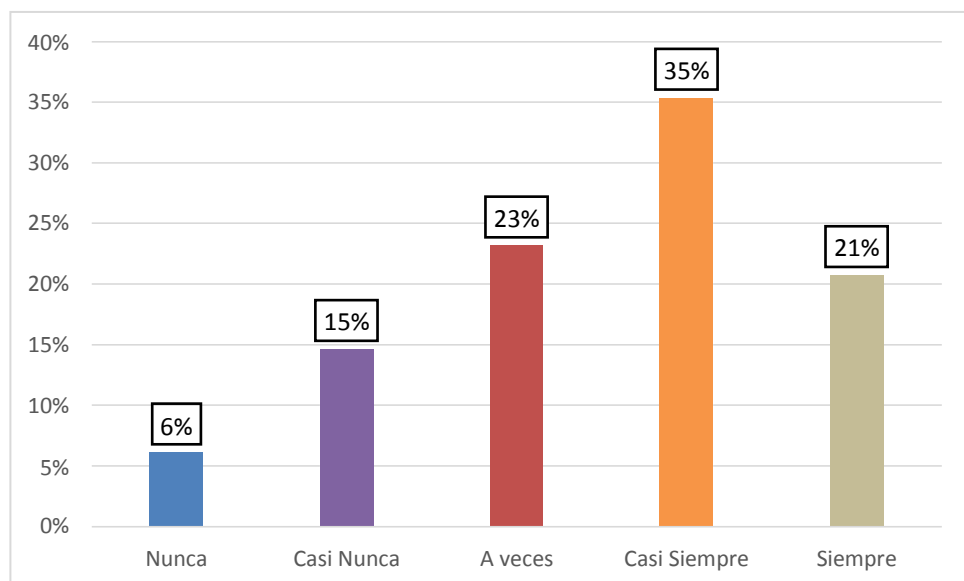


Figura 6: Actividades de adecuación como adaptación.

Fuente: Tabla 6

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre plantear actividades de adecuación como adaptación según el área que se le fue asignada es de 29 trabajadores equivalente a un 35% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 19 trabajadores equivalente a un 23% A veces.

Tabla 7. ¿Cumple con la vestimenta adecuada para el área de trabajo?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	19	23%
Casi Siempre	32	39%
Siempre	14	17%
Total	82	100%

Fuente: Propia

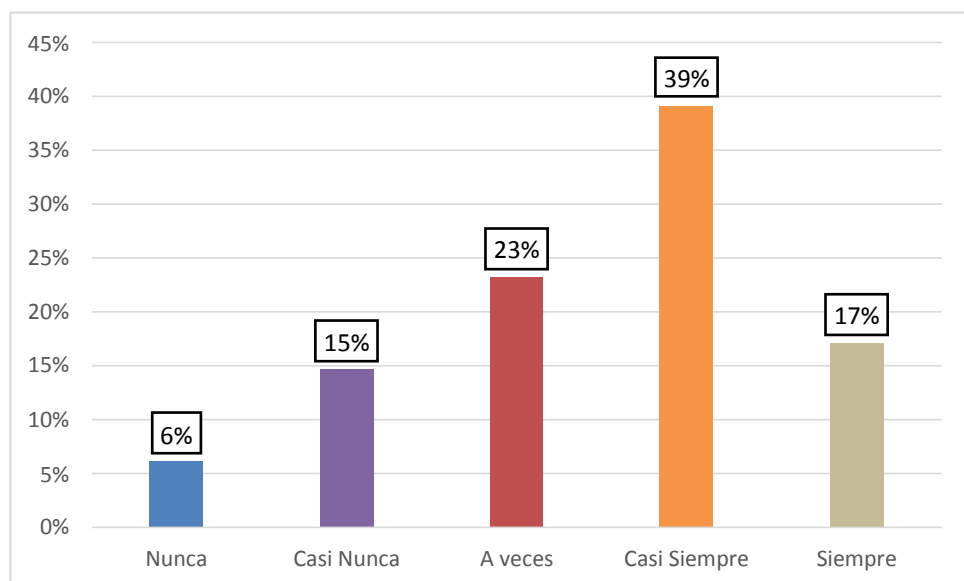


Figura 7: Vestimenta adecuada.

Fuente: Tabla 7

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre cumplir con la vestimenta adecuada para el área de trabajo es de 32 trabajadores equivalente a un 39% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 19 trabajadores equivalente a un 23% A veces.

Tabla 8. Su desempeño laboral es acorde a las funciones que se le han asignado.

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	15	18%
A veces	18	22%
Casi Siempre	23	28%
Siempre	21	26%
Total	82	100%

Fuente: Propia

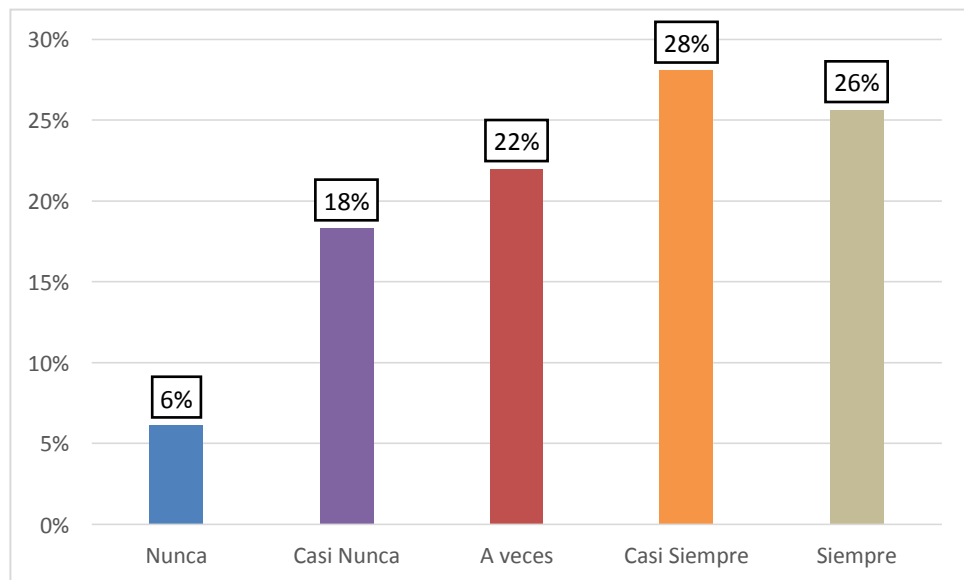


Figura 8: Funciones que se le han asignado.

Fuente: Tabla 8

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre desempeño laboral si es acorde a las funciones que se le han asignado es de 23 trabajadores equivalente a un 28% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 21 trabajadores equivalente a un 26% Siempre.

Tabla 9. ¿La comunicación interna que existe en la institución es aceptada en forma clara y precisa?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	6	7%
Casi Nunca	14	17%
A veces	28	34%
Casi Siempre	20	24%
Siempre	14	17%
Total	82	100%

Fuente: Propia

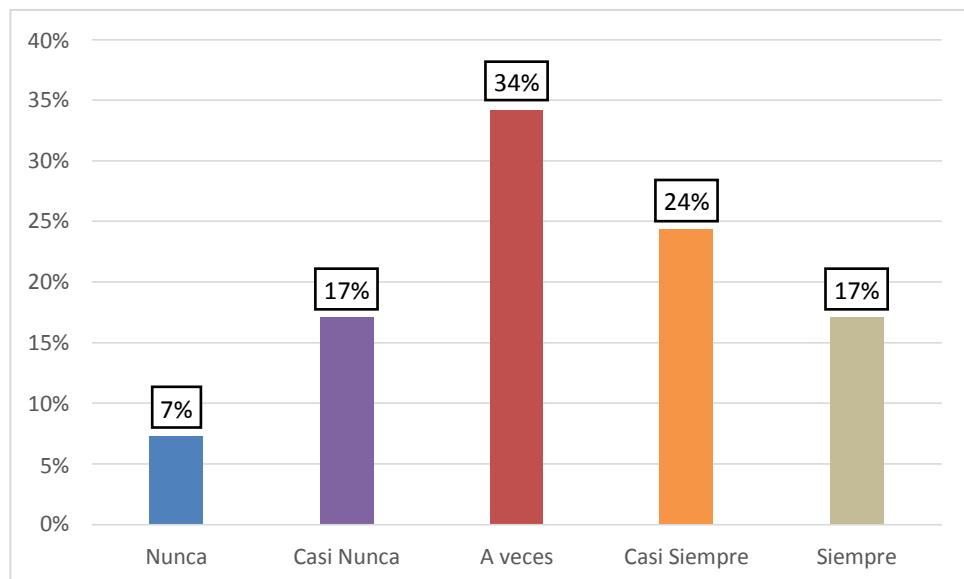


Figura 9: Comunicación interna.

Fuente: Tabla 9

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre la comunicación interna que existe en la institución es aceptada en forma clara y precisa es de 28 trabajadores equivalente a un 34% A veces, y en segundo con mayor frecuencia es de 20 trabajadores equivalente a un 24% Casi Siempre.

Tabla 10. ¿Recibe usted capacitación sobre trabajo en equipo?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	17	21%
Casi Nunca	21	26%
A veces	12	15%
Casi Siempre	19	23%
Siempre	13	16%
Total	82	100%

Fuente: Propia

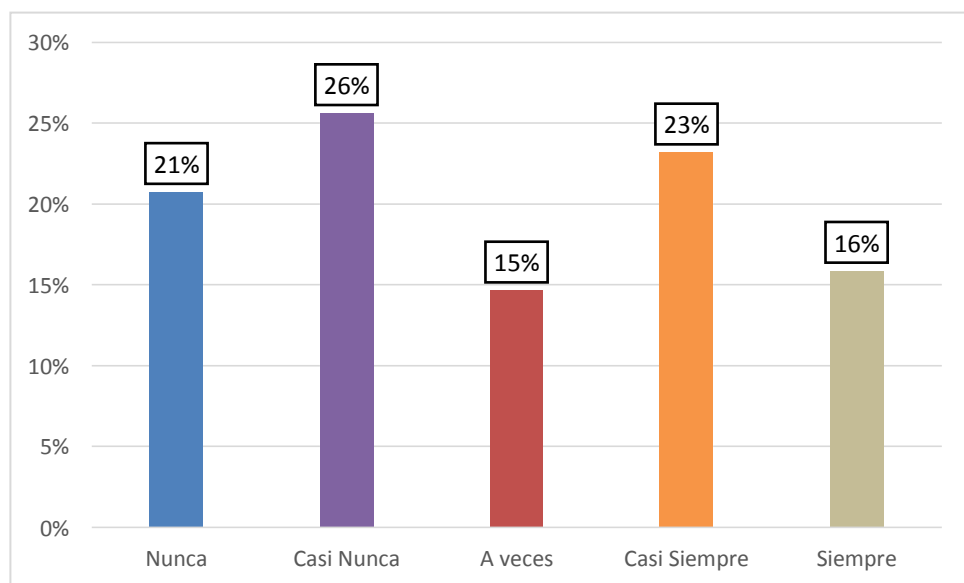


Figura 10: Capacitación sobre trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 10

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre recibir capacitación sobre trabajo en equipo es de 21 trabajadores equivalente a un 26% Casi Nunca, y en segundo con mayor frecuencia es de 23 trabajadores equivalente a un 23% Casi Siempre.

Tabla 11. ¿Recibe usted elogios por parte de las jefaturas?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	15	18%
Casi Nunca	21	26%
A veces	16	20%
Casi Siempre	18	22%
Siempre	12	15%
Total	82	100%

Fuente: Propia

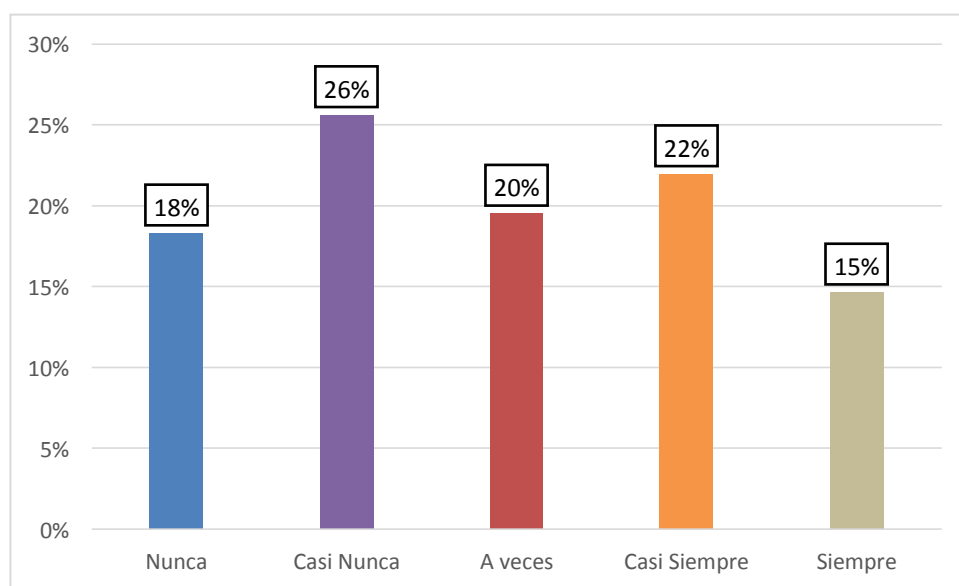


Figura 11: Elogios por parte de las jefaturas.

Fuente: Tabla 11

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre recibir elogios por parte de las jefaturas es de 21 trabajadores equivalente a un 26% Casi Nunca, y en segundo con mayor frecuencia es de 18 trabajadores equivalente a un 22% Casi Siempre.

Tabla 12. Existe algún tipo recompensa por el desempeño laboral eficiente.

Condición	Frecuencia	%
Nunca	9	11%
Casi Nunca	15	18%
A veces	20	24%
Casi Siempre	25	30%
Siempre	13	16%
Total	82	100%

Fuente: Propia

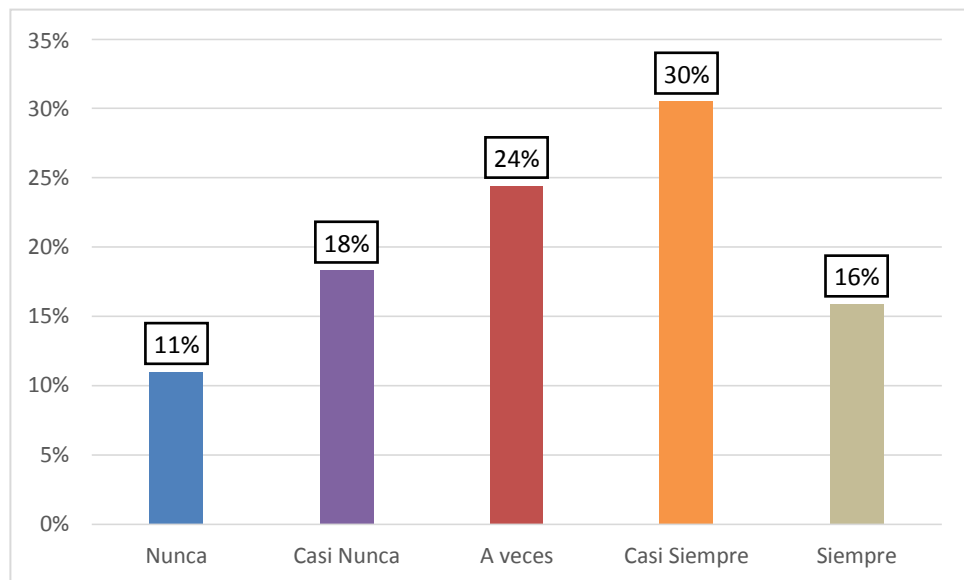


Figura 12: Recompensa por el desempeño laboral.

Fuente: Tabla 12

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre la existencia de algún tipo recompensa por el desempeño laboral eficiente es de 25 trabajadores equivalente a un 30% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 20 trabajadores equivalente a un 24% A veces.

Tabla 13. ¿Domina usted los fundamentos teóricos y metodológicos del área que comparte?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	17	21%
Casi Siempre	33	40%
Siempre	15	18%
Total	82	100%

Fuente: Propia

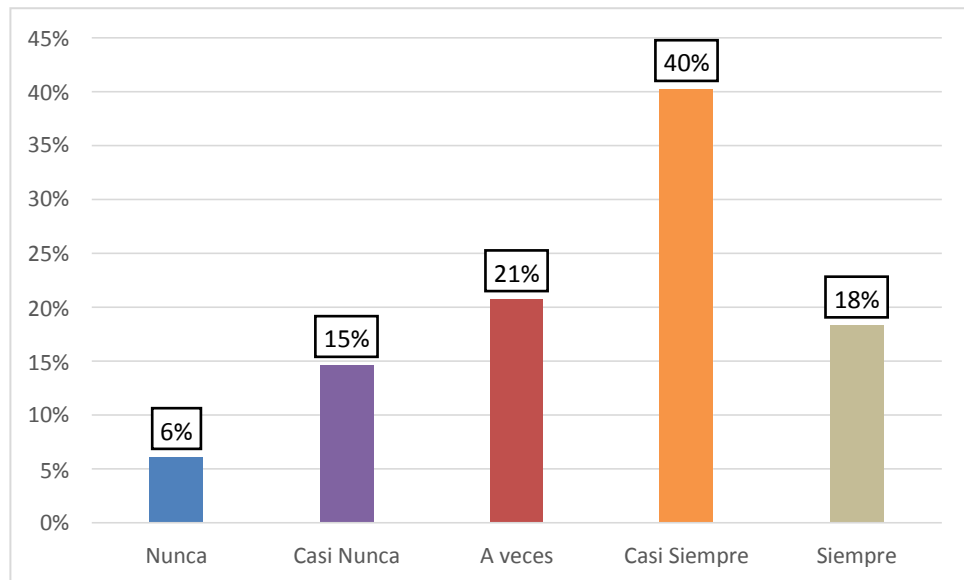


Figura 13: Fundamentos teóricos y metodológicos.

Fuente: Tabla 13

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre el dominio de los fundamentos teóricos y metodológicos del área que comparte es de 33 trabajadores equivalente a un 40% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 17 trabajadores equivalente a un 21% A veces.

Tabla 14. ¿La información que usted brinda al usuario sobre un servicio tiene un orden lógico?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	12	15%
Casi Siempre	36	44%
Siempre	17	21%
Total	82	100%

Fuente: Propia

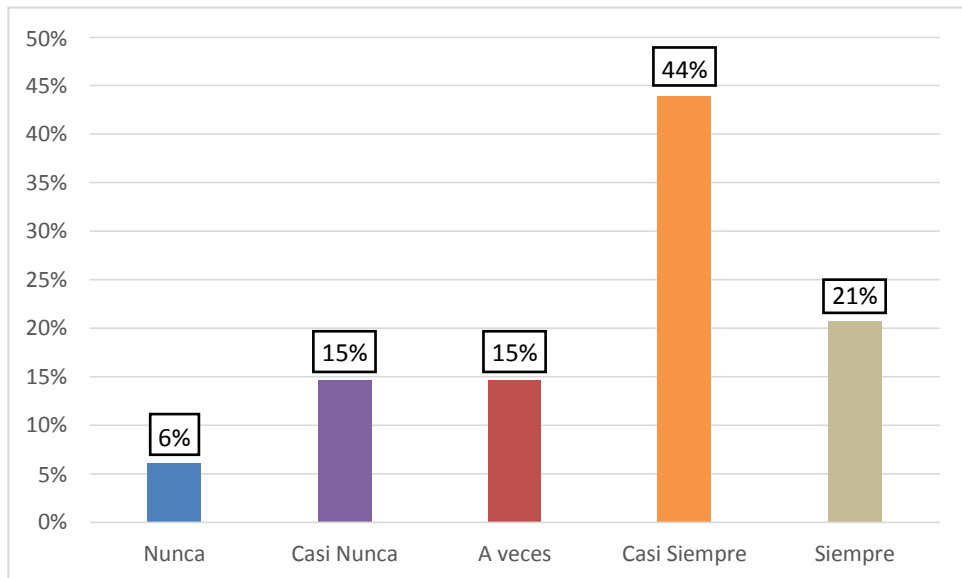


Figura 14: Servicio tiene un orden lógico.

Fuente: Tabla 14

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre la información que brinda al usuario sobre el servicio tiene un orden lógico es de 36 trabajadores equivalente a un 44% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 17 trabajadores equivalente a un 21% Siempre.

Tabla 15. ¿Diseña usted estrategias de trabajo en equipo?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	13	16%
A veces	22	27%
Casi Siempre	29	35%
Siempre	13	16%
Total	82	100%

Fuente: Propia

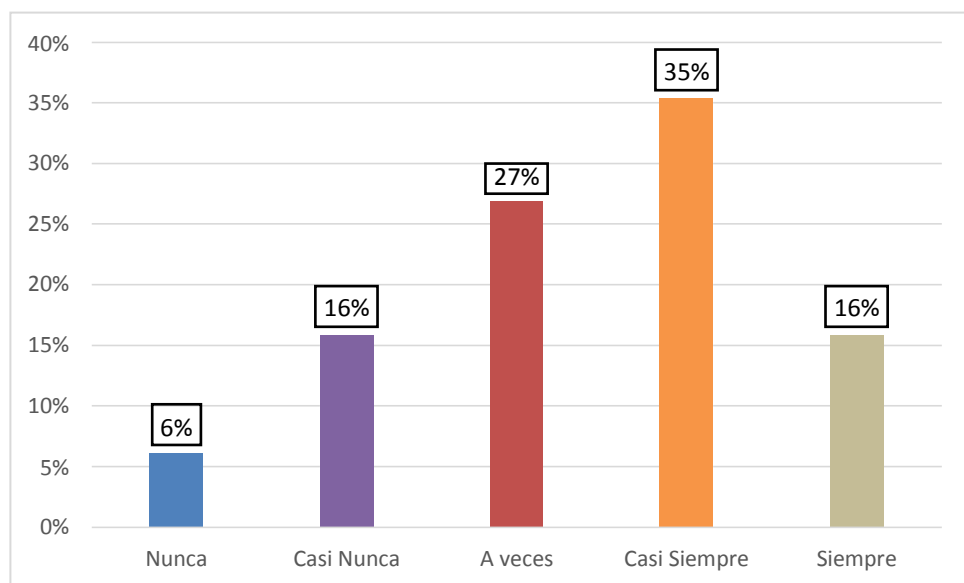


Figura 15: Estrategias de trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 15

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre diseñar estrategias de trabajo en equipo es de 29 trabajadores equivalente a un 35% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 22 trabajadores equivalente a un 27% A veces.

Tabla 16. ¿Se aplican instrumentos de evaluación de desempeño acuerdo a las funciones que se le asignan?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	6	7%
Casi Nunca	16	20%
A veces	21	26%
Casi Siempre	25	30%
Siempre	14	17%
Total	82	100%

Fuente: Propia

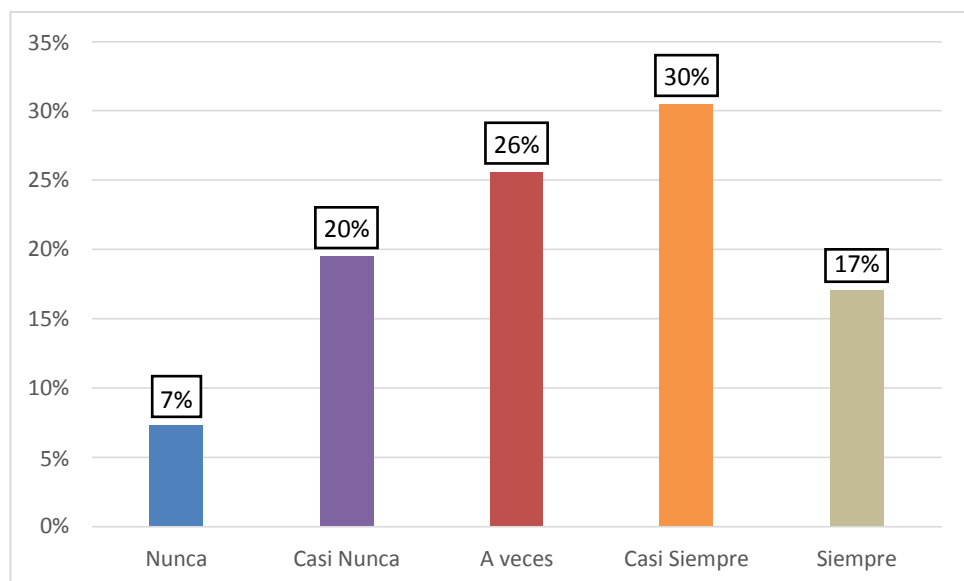


Figura 16: Instrumentos de evaluación.

Fuente: Tabla 16

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre si aplican instrumentos de evaluación de desempeño acuerdo a las funciones que se le asignan es de 25 trabajadores equivalente a un 30% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 21 trabajadores equivalente a un 26% A veces.

Tabla 17. ¿Utiliza usted diversas estrategias para facilitar mejor su desempeño laboral?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	14	17%
Casi Siempre	33	40%
Siempre	18	22%
Total	82	100%

Fuente: Propia

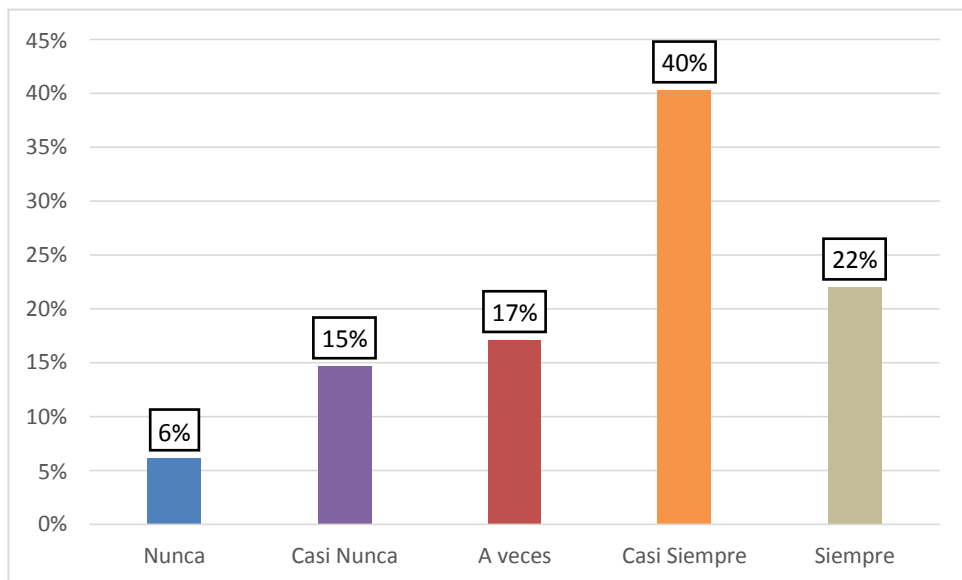


Figura 17: Diversas estrategias.

Fuente: Tabla 17

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre si utiliza diversas estrategias para facilitar mejor su desempeño laboral es de 33 trabajadores equivalente a un 40% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 18 trabajadores equivalente a un 22% Siempre.

Tabla 18. ¿Plantea usted actividades de adecuación como adaptación según el área que se le fue asignada?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	13	16%
A veces	16	20%
Casi Siempre	33	40%
Siempre	15	18%
Total	82	100%

Fuente: Propia

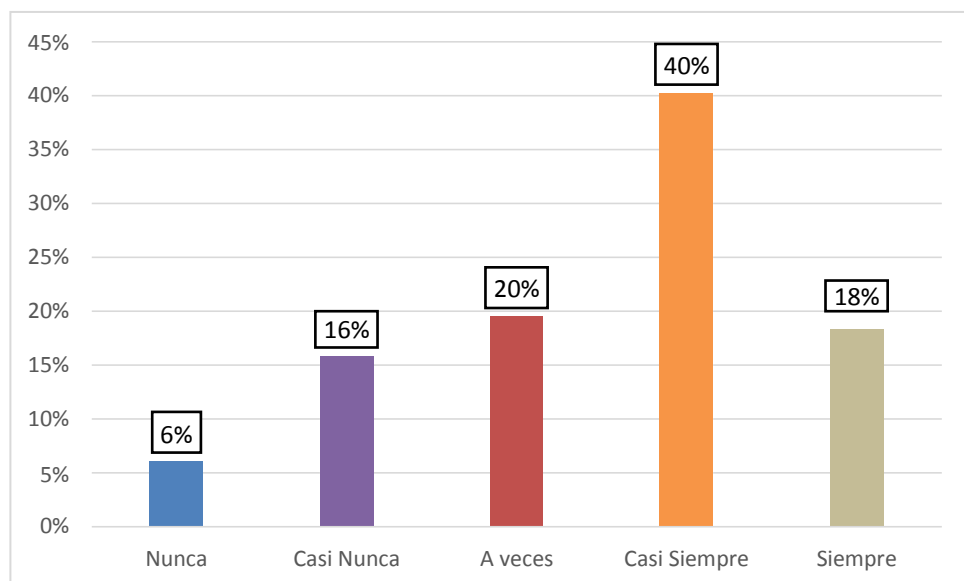


Figura 18: Actividades de adecuación como adaptación.

Fuente: Tabla 18

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre si plantea actividades de adecuación como adaptación según el área que se le fue asignada es de 33 trabajadores equivalente a un 40% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 16 trabajadores equivalente a un 20% A veces.

Tabla 19. ¿Utiliza formas de autoevaluación apropiadas en base a su productividad y resultados?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	13	16%
A veces	25	30%
Casi Siempre	25	30%
Siempre	14	17%
Total	82	100%

Fuente: Propia

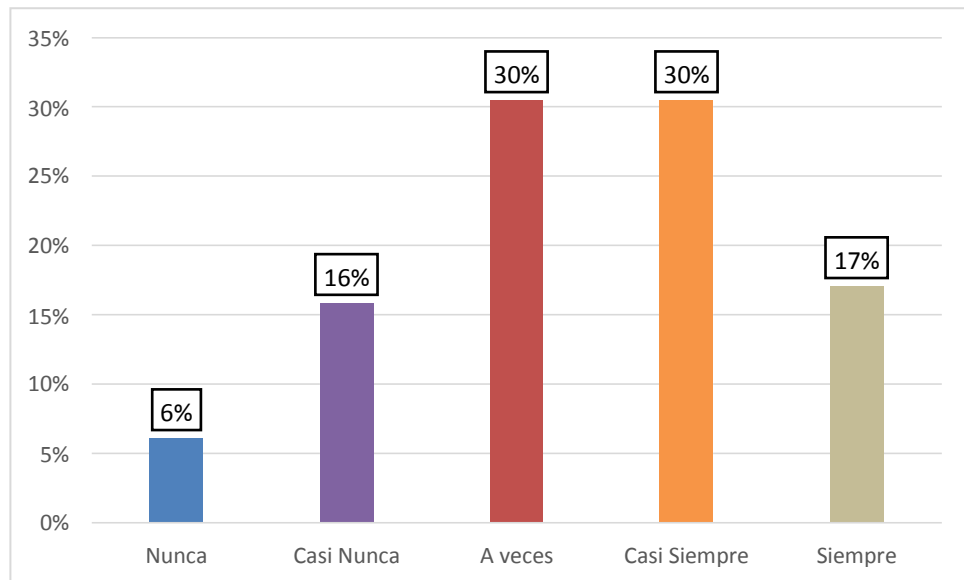


Figura 19: Autoevaluación.

Fuente: Tabla 19

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre si utiliza formas de autoevaluación apropiadas en base a su productividad y resultados es de 25 trabajadores equivalente a un 30% Casi Siempre, y de igual frecuencia de 25 trabajadores con equivalencia a un 30% A veces.

Tabla 20. ¿Utiliza usted los resultados de su autoevaluación para hacer los ajustes pertinentes para la mejora continua de su área?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	6	7%
Casi Nunca	12	15%
A veces	21	26%
Casi Siempre	27	33%
Siempre	16	20%
Total	82	100%

Fuente: Propia

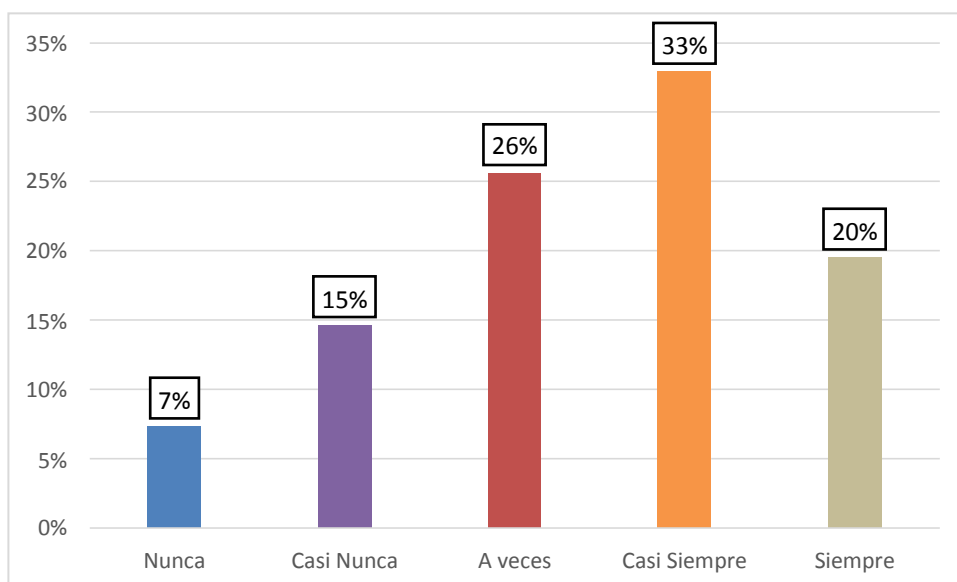


Figura 20: Mejora continua de su área.

Fuente: Tabla 20

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre si utiliza los resultados de su autoevaluación para hacer los ajustes pertinentes para la mejora continua de su área es de 27 trabajadores equivalente a un 33% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 21 trabajadores equivalente a un 26% A veces.

Tabla 21. ¿Promueve actividades de mejora que permite relacionar los servicios con relación a la atención adecuada al usuario?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	5	6%
Casi Nunca	12	15%
A veces	21	26%
Casi Siempre	29	35%
Siempre	15	18%
Total	82	100%

Fuente: Propia

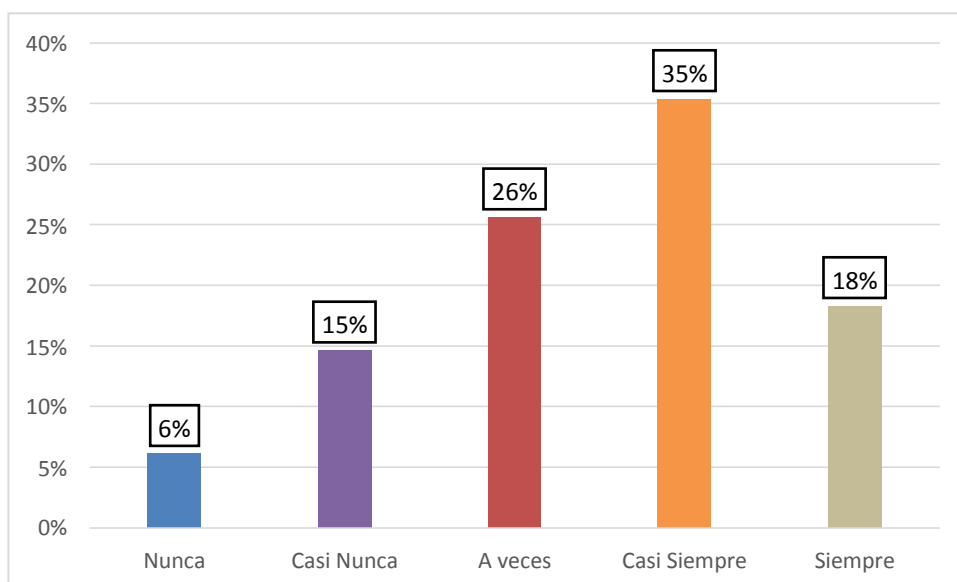


Figura 21: Relación a la atención adecuada al usuario.

Fuente: Tabla 21

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre si promueve actividades de mejora que permite relacionar los servicios con relación a la atención adecuada al usuario es de 29 trabajadores equivalente a un 35% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 21 trabajadores equivalente a un 26% A veces.

Tabla 22. ¿En base a los resultados esperados de su desempeño laboral, se desarrolla actividades de recompensa?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	8	10%
Casi Nunca	20	24%
A veces	20	24%
Casi Siempre	22	27%
Siempre	12	15%
Total	82	100%

Fuente: Propia

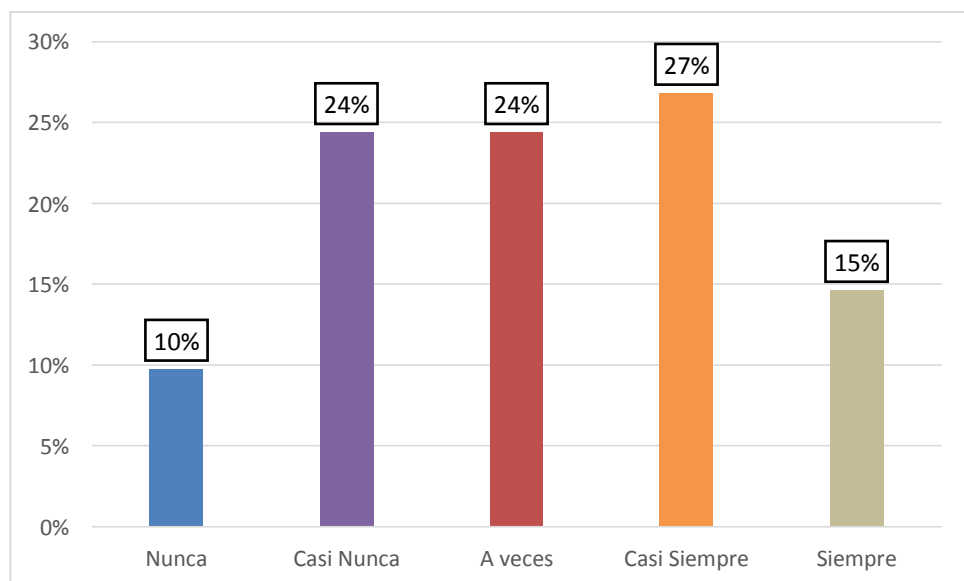


Figura 22: Actividades de recompensa.

Fuente: Tabla 22

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre los resultados esperados de su desempeño laboral, se desarrolla actividades de recompensa es de 22 trabajadores equivalente a un 27% Casi Siempre, y en segundo con mayor frecuencia es de 20 trabajadores equivalente a un 24% A veces como Casi Nunca.

Tabla 23. ¿Evidencia crecimiento y renovación de equipos de alta tecnología para un mejor desempeño laboral?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	11	13%
Casi Nunca	25	30%
A veces	16	20%
Casi Siempre	18	22%
Siempre	12	15%
Total	82	100%

Fuente: Propia

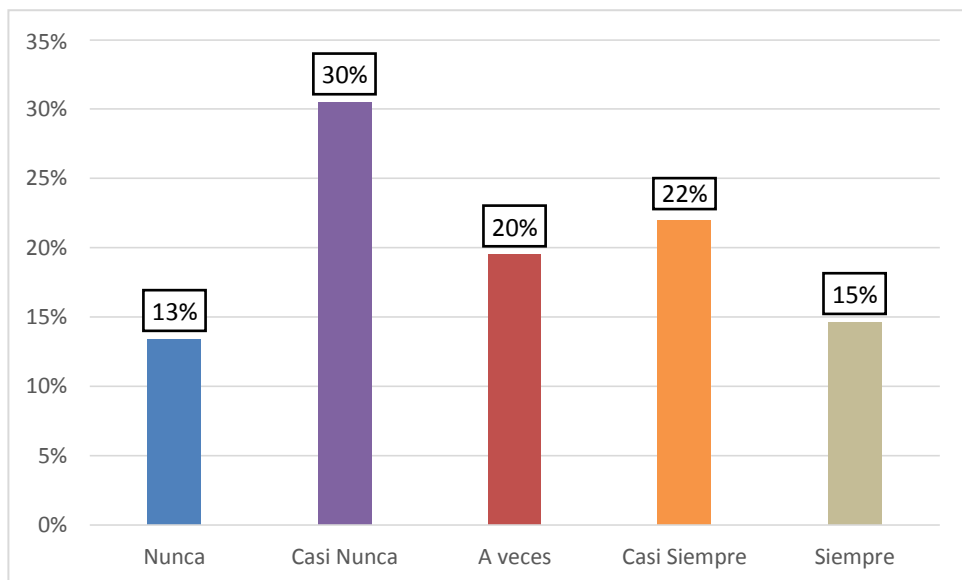


Figura 23: Crecimiento y renovación de equipos.

Fuente: Tabla 23

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre la evidencia crecimiento y renovación de equipos de alta tecnología para un mejor desempeño laboral es de 25 trabajadores equivalente a un 30% Casi Nunca, y en segundo con mayor frecuencia es de 18 trabajadores equivalente a un 22% Casi Siempre.

Tabla 24. ¿Evidencia usted los resultados positivos con beneficios de algún tipo de recompensa?

Condición	Frecuencia	%
Nunca	12	15%
Casi Nunca	19	23%
A veces	21	26%
Casi Siempre	18	22%
Siempre	12	15%
Total	82	100%

Fuente: Propia

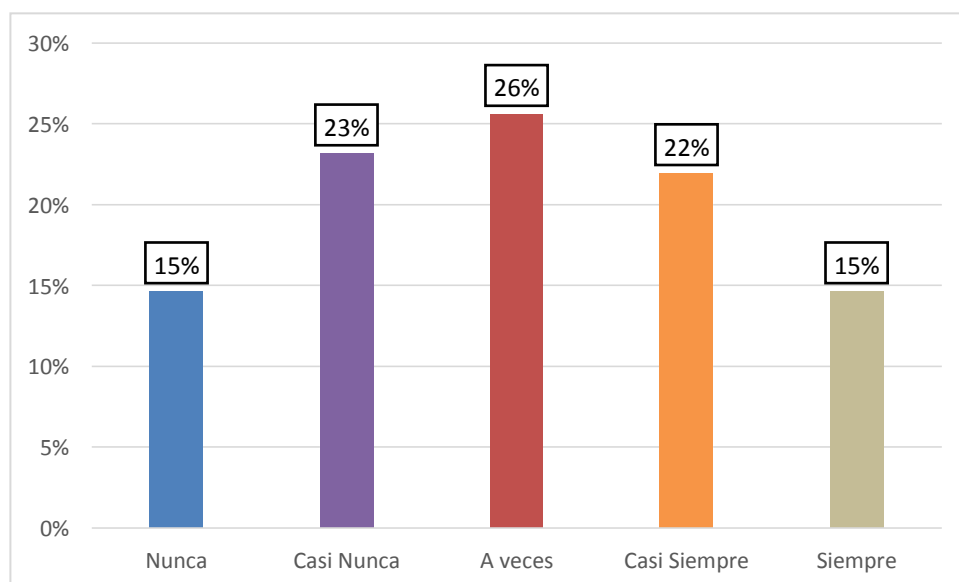


Figura 24: Resultados positivos con beneficios.

Fuente: Tabla 24

Se atendieron a 82 trabajadores, considerando como muestra de estudio del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, donde se puede observar mayor frecuencia de la muestra de estudio sobre la evidencia de los resultados positivos con beneficios de algún tipo de recompensa es de 21 trabajadores equivalente a un 26% A veces, y en segundo con mayor frecuencia es de 19 trabajadores equivalente a un 23% Casi Nunca.

Tabla 25. Tabulación cruzada: inteligencia emocional y desempeño laboral.

			Inteligencia Emocional			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Desempeño Laboral	Básico	Frecuencia	3	2	1	6
		%	3.7%	2.4%	1.2%	7.3%
	Competente	Frecuencia	5	10	19	34
		%	6.1%	12.2%	23.2%	41.5%
	Destacado	Frecuencia	2	5	35	42
		%	2.4%	6.1%	42.7%	51.2%
Total		Frecuencia	10	17	55	82
		%	12.2%	20.7%	67.1%	100.0%

Fuente: Propia

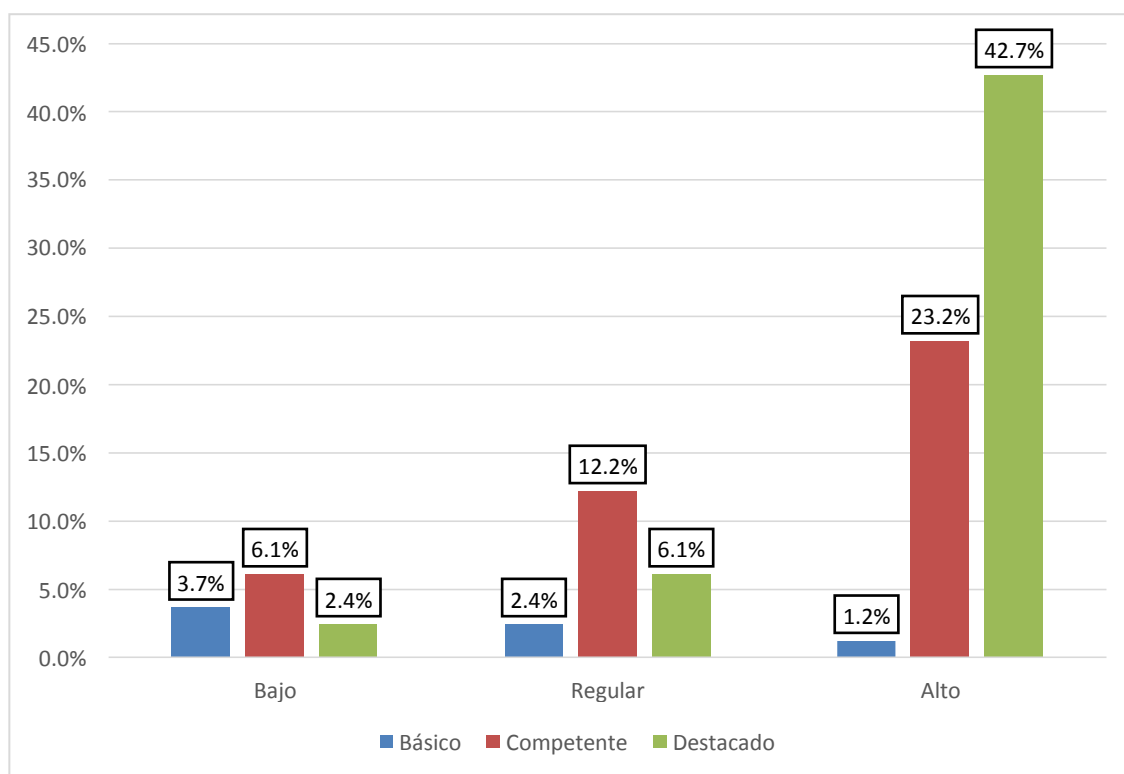


Figura 25: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Fuente: Tabla 25

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,947	4	0,002

Para determinar la relación de inteligencia emocional, se estableció tres grupos en donde se relaciona con el desempeño laboral, en donde Prueba Chi cuadrado de Pearson, Sig. asintótica (2 caras) = 0,002 es menor que 0,05 (confiabilidad) lo que determina, que si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA de AREQUIPA.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

- El enfoque con el cual se diseñaron los lineamientos para optimizar la relación entre Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de los Centros Comerciales como Maestro Ace Home Centerse basan de competencias (genéricas, laborales, básicas) las cuales conforman el Desempeño Laboral según lo planteado por Benavides (2004), siendo así que están inmersas dentro del individuo y la organización, presentando un contacto directo con la Inteligencia Emocional, ésta a su vez influye en el individuo y por consiguiente en el desarrollo de dichas competencias.
- Goleman (2004) define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Es por ello que el estudio de campo determinó que el 72% de las personas evaluadas poseen un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable, debido a que cuentan con un ambiente agradable, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y con sus jefes inmediatos son gratas, cordiales y basadas en respeto, se les brindan las herramientas necesarias, la mayoría de ellos cambian constantemente de localidad de trabajo, se les escucha y además se les motiva.

- Martin y Boeck (2002), afirman que para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y las de los demás, identificaron en la inteligencia emocional capacidades como; reconocer las propias emociones, apreciar, nombrar y ordenar las emociones propias de manera consciente, además saber manejar las propias emociones, las emociones no se eligen ni se evitan, pero se pueden conducir, complementar, sustituir y manejar de forma inteligente y por tanto se confirma lo observado anteriormente puesto que la población tiene un nivel promedio de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones no solo en el ámbito personal sino en el social y laboral.
- A nivel individual, la elaboración de perfiles de Inteligencia Emocional, los cuales puedan identificar las fortalezas y debilidades de los individuos a nivel emocional. De igual forma, debe considerarse, dentro de una organización la coexistencia de individuos con distintos niveles de inteligencia emocional, en tal sentido, se hace necesario detectar los de mayor cociente emocional para que sirvan de modelo y al mismo tiempo capacitarlos para diferentes ascensos, es una política que garantiza en el corto a mediano plazo, importantes mejoras en el Desempeño Laboral de sus trabajadores.
- Clima de confianza y apertura para elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento de cada empleado e incrementar su motivación, donde se

desarrollan entrenamientos en competencias y análisis emocional, a través de una metodología vivencial y participativa, creando un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada trabajador deberá aplicar en sí mismo y en grupo para alcanzar sus objetivos.

- Es importante promover en los trabajadores la implementación de estrategias que hagan posible evitar el involucramiento emocional excesivo. Todo esto es positivo considerando que se logrará un cambio de conducta y hábitos de forma consistente, donde tanto la organización como los trabajadores se sentirán satisfechos con la mejora continua.

CONCLUSIONES

- Los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, demostrando así la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.
- Los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA poseen un autoconocimiento a un nivel adecuado de desempeño laboral, el cual llena las expectativas de los altos mandos de la empresa, esto indica que realizan más de lo que sus funciones les determina y es superior a los estándares requeridos.
- Los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA poseen una autorregulación a un nivel adecuado de desempeño laboral, que es muy importante para los que comparten la misma área como los jefes inmediatos y en general, esto indica la capacidad de control voluntario para un buen desenvolvimiento.
- El desarrollo de habilidades emocionales le dan al trabajador herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones garantiza el éxito ya que es lo que le va a facilitar basándose de una motivación idónea y aceptable acorde al puesto de

trabajo.

- Las aptitudes emocionales que se necesitan para el éxito varían conforme a los requerimientos del trabajo y la realidad de cada área como puesto laboral, por ello requerirá un proceso eficiente bajo un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos.
- La eficacia como capacidad de producir el efecto deseado, bajo un objetivo formulado y aprobado, es indispensable para una satisfacción personal como institucional, siendo así evaluación constante y programada de desempeño para identificar las fortalezas y debilidades, para proponer mejoras y soluciones para el desempeño, aplicando la mejora continua de desarrollo y competitivo.
- La efectividad siendo el equilibrio de eficiencia y eficacia, se pudo determinar su importancia de lograr los objetivos bajo un procedimiento idóneo bajo capacidades y habilidades de los trabajadores del área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA.

RECOMENDACIONES

- Para que se mantenga la tendencia respecto a los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores para un buen desempeño laboral, el área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, debe evaluarlos constantemente para mejorar las condiciones emocionales de los mismos.
- El área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, debe implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.
- Es importante que el área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, además de realizar evaluaciones de desempeño con su respectiva realimentación, aplique los procedimientos que considere pertinentes para reforzar de manera positiva como progresiva dicho desempeño.
- El área de electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, debe considerar como una oportunidad para mejorar sus niveles de productividad, la implementación de herramientas de mejora del desempeño laboral con relación en la inteligencia emocional.

- La comunicación dentro de la empresa debe ser empática y asertiva, para adquirir datos que ayuden a corregir puntos débiles del desempeño con el objetivo de ir en busca de la mejora continua y calidad empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Benavides, O. (2002). Desempeño Laboral. - Bogotá, Colombia.
2. Bennett, M. (2008). Las claves del éxito – Madrid, España.
3. Carrión, J. (2001). Inteligencia Emocional - Barcelona, España.
4. Chávez, L. (2018). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur s.a. en el periodo 2015. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú.
5. Chiavenato (2000), Administración de Recursos Humanos - Bogotá, Colombia.
6. Choque, C. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de AREQUIPA, 2015. Universidad Nacional de AREQUIPA. AREQUIPA, Perú.
7. Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). Inteligencia Emocional aplicada en el Liderazgo – Madrid, España.
8. Da Silva, R. (2001). Teorías de la Administración – Sao Paulo, Brasil.
9. Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional - California, E.E.U.U.
10. Goleman, D., Boyatzis, R. y Mckee, A. (2003), El líder resonante crea más. (1ª. Edición). Barcelona, España. Editorial Traversera de Gracia.
11. Maslow, A. (1990). Teoría y Práctica de la Motivación en la Empresa – Málaga, España.
12. Martin, D. y Boeck, K. (2002). EQ qué es inteligencia emocional (4ª.

- Edición). Madrid. Editorial Gráficas COFAS, S. A.
13. Mayer, R. y Salovey, P. (1993), *Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas* - London, Inglaterra.
 14. Mayer y Salovey (1993). *Laboratorio de Emociones Laborales y La inteligencia emocional forma parte del ser humano* – Londo, Inglaterra.
 15. Pereira, S. (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)*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
 16. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* – Guadalajara, México.
 17. Simmons y Simmons (1997). *Inteligencia Emocional* - Milwaukee, E.E.U.U.
 18. Stoner, W. (1994). *Desempeño Laboral*. Centro de Estudios Areces - Clarksville, E.E.U.U.
 19. Weisinger, M. (2001). *Inteligencia Emocional en el Trabajo* – New York, E.E.U.U.

ANEXOS

CHI CUADRADO

V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL - V2: DESEMPEÑO LABORAL

		IntEmo		
		Bajo	Regular	Alto
		Recuento	Recuento	Recuento
DesLab	Básico	3	2	1
	Competente	5	10	19
	Destacado	2	5	35

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DesLab * IntEmo	82	100,0%	0	0,0%	82	100,0%

Tabla de contingencia DesLab * IntEmo

			IntEmo			Total
			Bajo	Regular	Alto	
DesLab	Básico	Recuento	3	2	1	6
		Frecuencia esperada	,7	1,2	4,0	6,0
	Competente	Recuento	5	10	19	34
		Frecuencia esperada	4,1	7,0	22,8	34,0
	Destacado	Recuento	2	5	35	42
		Frecuencia esperada	5,1	8,7	28,2	42,0
Total		Recuento	10	17	55	82
		Frecuencia esperada	10,0	17,0	55,0	82,0

Pruebas de chi-cuadrado

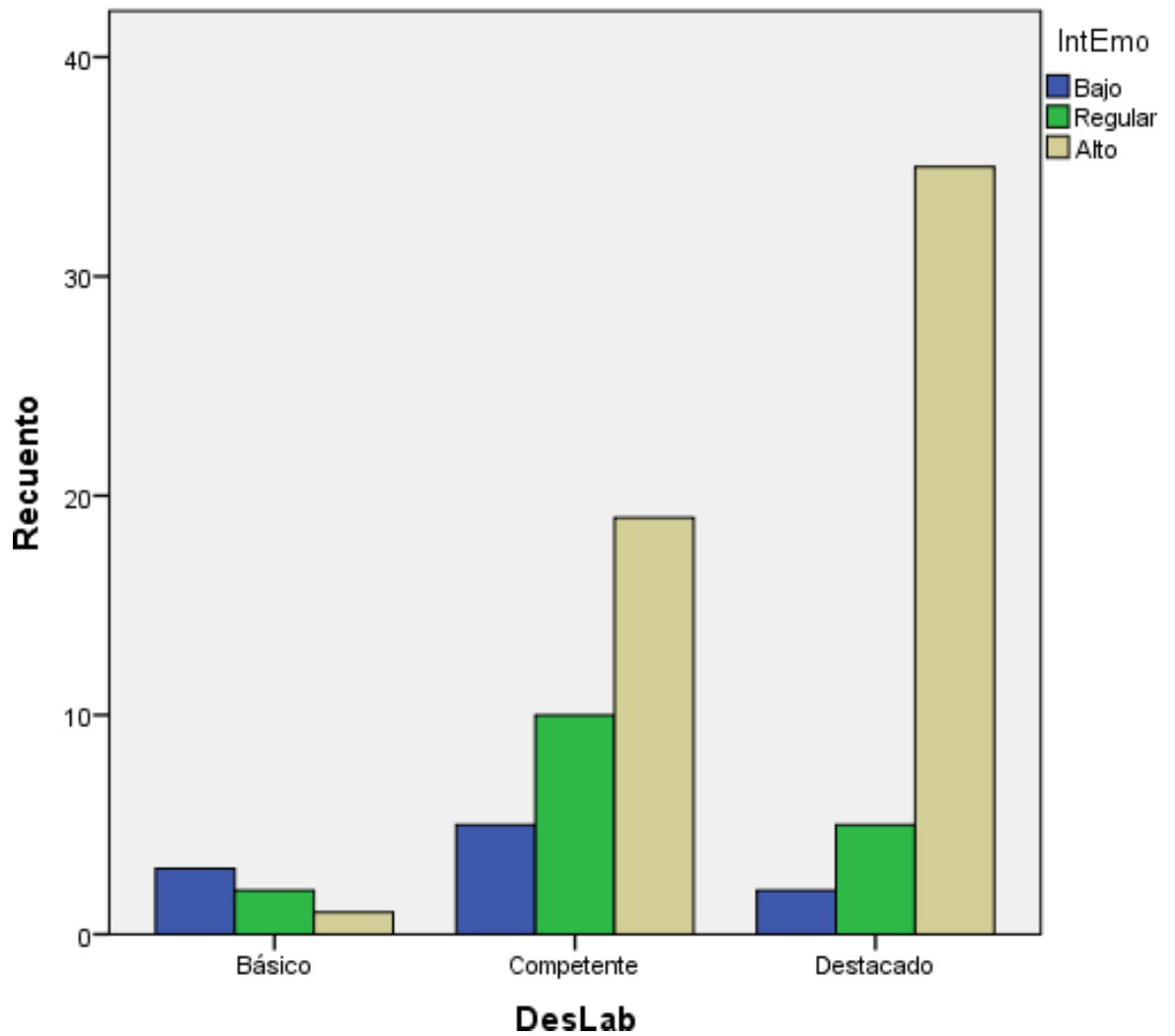
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,947 ^a	4	,002
Razón de verosimilitudes	15,397	4	,004
Asociación lineal por lineal	14,505	1	,000
N de casos válidos	82		

- a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,73.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,414	,002
N de casos válidos		82	

Gráfico de barras



MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ELECTRICIDAD DE MAESTRO ACE HOME CENTER AREQUIPA, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los Trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, AREQUIPA – 2018.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p>	<p>No experimental y de tipo descripción correlacional.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?</p>	<p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p>	<p>Específicas:</p> <p>Existe relación directa entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de</p>	<p>Existe relación directa entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Promart</p>	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018?</p>	<p>AREQUIPA, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p>	<p>Homecenter de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores del Área de Electricidad de Maestro Ace Home Center de AREQUIPA, 2018.</p>	<p>Leyenda:</p> <p>O1: Inteligencia Emocional</p> <p>O2: Desempeño Laboral</p> <p>m: muestra</p> <p>r: relación</p>
--	---	---	---

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CARACTERÍSTICA GENERALES:

PROMART: _____

Distrito: _____ Provincia: _____ Región: _____

_____ Fecha: _____

Buenos días/tardes/noches, estamos realizando una encuesta para evaluar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Le agradeceremos por su tiempo y responder en forma veraz y real los ítems:

La escala de calificación es el siguiente:

1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A veces	4	Casi Siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Instrucciones: Marque con una "X" en el valor correspondiente a su apreciación personal de acuerdo a la codificación:

(INTELIGENCIA EMOCIONAL)

DIMENSIÓN 1: AUTOCONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la asignación del puesto de trabajo se realiza según la formación profesional, experiencias y conocimientos teóricos como prácticos?					
2	¿Propone usted nuevas formas de hacer las cosas?					
3	¿Tiene habilidad para comunicarse con los demás en forma clara y precisa?					
4	¿Comparte sus conocimientos obtenidos en el tiempo, como experiencia para resolver problemas?					
DIMENSIÓN 2: AUTOREGULACIÓN		1	2	3	4	5
5	¿Resuelve los problemas en su momento dado, aportando y ayudando como equipo de trabajo?					
6	¿Cumple con el proceso de permanencia en el trabajo?					
7	¿Cumple con la vestimenta adecuada para el área de trabajo?					

8	Su desempeño laboral es acorde a las funciones que se le han asignado.					
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN		1	2	3	4	5
9	¿La comunicación interna que existe en la institución es aceptada en forma clara y precisa?					
10	¿Recibe usted capacitación sobre trabajo en equipo?					
11	¿Recibe usted elogios por parte de las jefaturas?					
12	Existe algún tipo recompensa por el desempeño laboral eficiente.					

(DESEMPEÑO LABORAL)

DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA		1	2	3	4	5
1	¿Domina usted los fundamentos teóricos y metodológicos del área que comparte?					
2	¿La información que usted brinda al usuario sobre un servicio tiene un orden lógico?					
3	¿Diseña usted estrategias de trabajo en equipo?					
4	¿Se aplican instrumentos de evaluación de desempeño acuerdo a las funciones que se le asignan?					
DIMENSIÓN 2: EFICACIA		1	2	3	4	5
5	¿Utiliza usted diversas estrategias para facilitar mejor su desempeño laboral?					
6	¿Plantea usted actividades de adecuación como adaptación según el área que se le fue asignada?					
7	¿Utiliza formas de autoevaluación apropiadas en base a su productividad y resultados?					
8	¿Utiliza usted los resultados de su autoevaluación para hacer los ajustes pertinentes para la mejora continua de su área?					
DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD		1	2	3	4	5
9	¿Promueve actividades de mejora que permite relacionar los servicios con relación a la atención adecuada al usuario?					
10	¿En base a los resultados esperados de su desempeño laboral, se desarrolla actividades de recompensa?					
11	¿Evidencia crecimiento y renovación de equipos de alta tecnología para un mejor desempeño laboral?					

12	¿Evidencia usted los resultados positivos con beneficios de algún tipo de recompensa?					
----	---	--	--	--	--	--

Gracias..!

RESULTADOS DE LA PRUEBA ALFA DE CRONBACH

PARA LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Análisis de fiabilidad: Inteligencia Emocional

Escala: Todas las Variables

		N	%
Casos	Válidos	26	100,0
	Excluidos^a	0	,0
	Total	26	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	12

Análisis de fiabilidad: Desempeño Laboral

Escala: Todas las Variables

		N	%
Casos	Válidos	26	100,0
	Excluidos^a	0	,0
	Total	26	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	12

