



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
CONSTRUCCIÓN CIVIL EN EL MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN  
DE LA OFERTA EDUCATIVA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
AUGUSTO BOURONCLE ACUÑA DEL GOBIERNO REGIONAL DE  
MADRE DE DIOS – 2016.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**AUTOR:**

**Br. Samuel MAYHUIRE ALBARRACIN**

**ASESOR:**

**Mg. Yony Raúl CHAMBILLA PARI**

**MADRE DE DIOS – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis amigos Carlos, Eva y Manuel quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mis padres Vidal y Margarita quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mi compañera y esposa Luzmila quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Br. Samuel MAYHUIRE ALBARRACIN.

## **AGRADECIMIENTO**

Sobre todas las cosas agradezco a la Universidad Alas Peruanas por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis, Mg. Yony Raúl CHAMBILLA PARI por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Br. Samuel MAYHUIRE ALBARRACIN.

## RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones afrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas o instituciones con sus usuarios internos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Una vez elaborado los instrumentos de recolección de datos, estos fueron aplicados como cuestionarios para inteligencia emocional y desempeño laboral, a un total de 73 trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios. Los cuestionarios fueron contestados de manera individual y en un solo momento.

Para el análisis de los resultados se han elaborado los baremos o descriptores de análisis para las variables y sus dimensiones, de acuerdo a ello se realizó la interpretación de los resultados, posteriormente se realizó la prueba de hipótesis a través de la prueba  $r$  de Pearson. El coeficiente de correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral es de 0,492; lo cual evidencia que existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas, asimismo, el coeficiente de determinación  $R$  cuadrado es de 0,242; lo cual indica que el 24,2% de los cambios observados de la variable desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

**PALABRAS CLAVES:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, eficacia, eficiencia y efectividad.

## ABSTRACT

Today, organizations constantly face the need to improve their job performance to strengthen competitiveness and sustain optimally in the market. In today's society, characterized by continuous changes of paradigms and the rapid development of technology, companies or institutions with their internal users are driven to develop management processes that generate adaptation mechanisms or technological innovation to promote continuous improvement quality and performance of its employees.

The aim of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of workers in civil construction in the improvement and expansion of educational offerings of School Augusto Bournocle Acuña of Regional Government of Madre de Dios level - 2016. once developed the data collection instruments, such as questionnaires were applied to emotional intelligence and job performance, a total of 73 construction workers of the Regional Government of Madre de Dios. The questionnaires were answered individually and in a single moment.

For analysis of the results have been developed scales or descriptors of analysis for the variables and their dimensions, accordingly the interpretation of the results was performed subsequently hypothesis testing was performed using the r Pearson test. The correlation coefficient between variables emotional intelligence and job performance is 0,492; which shows that there is a positive and significant relationship between the variables studied also the coefficient of determination R square is 0,242; which indicates that 24,2% of the observed changes in work performance variable is explained by the variation of the variable emotional intelligence.

**KEYWORDS:** emotional intelligence, job performance, effectiveness, efficiency and effectiveness.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	x
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>01</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	01
1.2. Delimitación de la investigación.....	14
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema principal.....	15
1.3.2. Problemas secundarios.....	15
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetos específicos.....	16
1.5. Hipótesis y variables de la investigación.....	16
1.5.1. Hipótesis general.....	16
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	17
1.5.3. Variables de la investigación.....	17
1.6. Diseño de la investigación.....	18
1.6.1. Tipo de investigación.....	19
1.6.2. Nivel de investigación.....	19
1.6.3. Métodos de investigación.....	20
1.7. Población y muestra de la investigación.....	21
1.7.1. Población.....	21
1.7.2. Muestra.....	21
1.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
1.8.1. Técnicas.....	22
1.8.2. Instrumentos.....	22
1.9. Justificación e importancia de la investigación.....	22

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>25</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.2. Bases teóricas.....	31
2.3. Definición de términos básicos.....	62
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>65</b>
3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	65
3.2. Prueba de hipótesis.....	73
3.3. Presentación de resultados.....	85
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>91</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>95</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalles de la población de estudio.....	21
Tabla 2. Detalles de la muestra del estudio.....	21
Tabla 3. Descriptores para el análisis de la variable inteligencia emocional.....	65
Tabla 4. Descriptores para el análisis de la variable desempeño laboral.....	66
Tabla 5. Descriptores para el análisis de la dimensión eficacia.....	66
Tabla 6. Descriptores para el análisis de la dimensión efectividad.....	67
Tabla 7. Descriptores para el análisis de la dimensión eficiencia.....	67
Tabla 8. Resultados generales de la variable inteligencia emocional.....	68
Tabla 9. Resultados generales de la variable desempeño laboral.....	69
Tabla 10. Resultados generales de la dimensión eficacia.....	70
Tabla 11. Resultados generales de la dimensión efectividad.....	71
Tabla 12. Resultados generales de la dimensión eficiencia.....	72
Tabla 13. Correlaciones de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.....	74
Tabla 14. Resumen del modelo de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.....	74
Tabla 15. Coeficientes de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.....	75
Tabla 16. Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.....	77
Tabla 17. Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.....	77
Tabla 18. Coeficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.....	78
Tabla 19. Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.....	80
Tabla 20. Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.....	80
Tabla 21. Coeficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.....	81

Tabla 22. Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.....	83
Tabla 23. Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.....	83
Tabla 24. Coeficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.....	84

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Resultados generales de la variable inteligencia emocional.....	68
Gráfico 2. Resultados generales de la variable desempeño laboral.....	69
Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión eficacia.....	70
Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión efectividad.....	71
Gráfico 5. Resultados generales de la dimensión eficiencia.....	72
Gráfico 6. Recta de regresión lineal de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.....	75
Gráfico 7. Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.....	78
Gráfico 8. Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.....	81
Gráfico 9. Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.....	84

## INTRODUCCIÓN

El recurso humano dentro de las empresas u organizaciones desempeña un papel fundamental, es el instrumento más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen, por tanto, es responsabilidad de los propietarios, jefes y encargados el proporcionarles 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 ser humano 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.

El equipo o grupo de trabajo, son todas aquellas personas que ayudan a controlar y dirigir lo que se encuentra dentro de la organización, por tanto es importante lograr que las personas que colaboran para la realización de cada una de las actividades se encuentren en plenitud con el mismo, ya que todo lo que hay en el interior será proyectado al exterior, como consecuente podrá guiar, dirigir y controlar su trabajo, de esta manera alcanzará los objetivos organizacionales que se orientan hacia la mejora continua que permitirán obtener calidad y una mejor aceptación en el mercado de productos y servicios.

Por ello, se realizó el presente estudio con el objetivo de determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016, la investigación se desarrolló de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Está destinado al planteamiento metodológico, el mismo que comprende los aspectos esenciales para la investigación tales como: Descripción de la realidad problemática, Formulación del problema, Delimitación de la investigación y Alcance de la investigación.

CAPÍTULO II: Trata y analiza todo el aspecto de fundamentación científica y humanística, se consideran tres elementos esenciales como: Antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

CAPÍTULO III: Se presenta los resultados de la investigación en cuadros y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación, se describe el proceso de la prueba de hipótesis, se consideran tres elementos principales como: Análisis, interpretación y discusión de resultados, prueba de hipótesis y presentación de resultados

Después de Capítulo III, se presenta la sistematización de las conclusiones del estudio, como resultado de todo el trabajo, teniendo en cuenta la prueba de hipótesis que en este caso resulta una relación de carácter positivo. Asimismo, se da a conocer las recomendaciones de la investigación a la que se ha llegado al término de este trabajo.

Se considera la bibliografía según las normas APA (American Psychological Association), utilizada para redactar el proyecto de investigación y finalmente los anexos en del presente estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

En el mundo actual, la inteligencia emocional, se define como la capacidad del ser humano de reconocer sus sentimientos, los ajenos y la habilidad para manejarlos ante situaciones diversas y el desempeño laboral, es la proporción entre el resultado obtenido y medios utilizados para desempeñar el trabajo de acuerdo a las funciones establecidas dentro del manual de funciones. Por tanto, las organizaciones cuentan con el recurso humano como pieza fundamental para realizar sus procesos exitosamente.

La inteligencia emocional (Hernández, 2008), actualmente es considerada un elemento importante para el éxito personal y profesional. Las organizaciones ya no buscan únicamente personas intelectualmente capaces, pues éstas deben contar con habilidades de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Debido al surgimiento de organismos sociales privados y gubernamentales interesados en el bienestar de los trabajadores, las empresas consideran que el recurso humano es la base más importante para el logro de los objetivos de la empresa: productivos y económicos; sin embargo, requieren personas inteligentes emocionalmente que puedan hacer frente a los cambios y al trabajo en equipo.

La evaluación del desempeño a su vez es una herramienta para conocer el estado laboral de cada trabajador en relación con la capacitación a que ha sido sometido, detectando la necesidad de los trabajadores en esta área.

Las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito profesional pues la integridad humana no solo es la mente sino además cuerpo, alma y espíritu. Las emociones son primordiales del ser humano y una forma de interactuar con el entorno, tiene en cuenta los aspectos intrínsecos como sentimientos y habilidades tales como el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, autodisciplina, que resultan indispensables para una buena adaptación, desempeño laboral y sus relaciones interpersonales.

Una vez que la persona entra a una empresa, para que pueda dar lo mejor de sí y hacer bien el trabajo, se le proporcionan las herramientas físicas, los conocimientos de sus funciones y cómo ejecutarlas, además de esto se debe velar porque se sienta satisfecho en su vida personal y motivada para sobresalir en su ámbito laboral.

En el medio se maneja la idea que las personas más inteligentes son quienes logran los éxitos laborales y empresariales, los mejores punteos en evaluaciones de desempeño, el poder dentro de empresas, entre otros, por estas razones se olvida lo que conforma en si al ser humano, sus emociones.

Una de las mayores expectativas tanto para el Gobierno Regional de Madre de Dios como para los trabajadores de construcción civil, es que el desempeño alcanzado por ellos cumpla con los resultados esperados. Es desde esta perspectiva que Gobierno Regional monitorea de manera permanente el desempeño laboral alcanzado por los trabajadores administrativos de construcción civil, y se interesa por entender la naturaleza del mismo.

Durante el seguimiento que realiza el residente de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña, sobre el desempeño laboral de los trabajadores, se confirma mes a mes

que, si bien los conocimientos y las habilidades de cada trabajador son muy importantes, uno de los aspectos que marca de manera significativa su desempeño laboral está relacionada con el conocimiento personal que cada trabajador tiene de sus propias emociones, y como estas impactan tanto su dinámica personal como su relación efectiva con los demás.

Los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña, durante el periodo de trabajo, se ven expuestos a diferentes contextos laborales, con diferentes estilos de dirección, con diferentes compañeros de trabajo, clientes y proveedores, frente a negociaciones y toma de decisiones que pueden afectar los resultados de una organización, impactar a una comunidad, frente al cumplimiento de resultados con o sin dirección por parte de sus jefes, en fin, frente a un nuevo contexto que exige de ellos lo mejor a nivel personal. El saber que del resultado de esta experiencia se define un futuro desarrollo personal, son aspectos que obligatoriamente generan en ellos emociones fuertes y tal vez desconocidas razón por la cual, fortalecer en ellos la inteligencia emocional se vuelve un imperativo.

Debido a la importancia del tema y su influencia en la vida cotidiana surge la siguiente interrogante; ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016?

Los resultados de esta investigación permitirán diseñar estrategias conducentes a fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña, de cara a la formación de personas más conscientes de sus propias emociones y del reconocimiento de estas en los demás, encaminada a la formación de ambientes y sociedades más saludables.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

En términos concretos la investigación enfoca el estudio de las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

**Delimitación social:** Trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

**Delimitación espacial:** Obra de mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

**Delimitación temporal:** Año 2016.

**Delimitación conceptual:** Inteligencia emocional y el desempeño laboral.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016?

### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS.**

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

##### **1.4.2. OBJETOS ESPECÍFICOS.**

Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Estudiar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la

oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS.**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

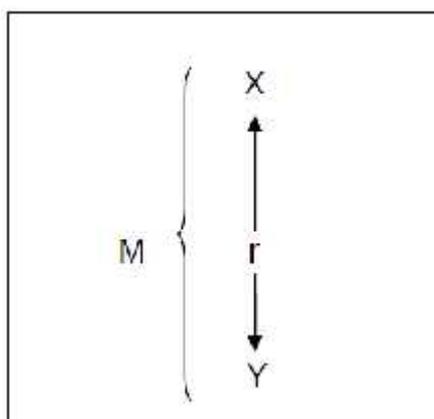
### 1.5.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás.	Es el desempeño del autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales, para un desempeño laboral destacado.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es el cumplimiento de sus actividades, funciones, y a la vez, teniendo un compromiso que va más allá del simple cumplimiento la innovación y la creatividad es indispensable en todo trabajador.	Implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir todo trabajador con la finalidad de demostrar eficacia, efectividad y eficiencia en el desempeño laboral.

### 1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Se fundamenta según Carrasco (2013, págs. 58-59), quien afirma que el diseño de estudio tiene mucha importancia en la investigación, asimismo en la conducción metodológica del proceso de estudio, permitiendo el adecuado planteamiento del problema de la investigación, hipótesis de la investigación y el logro de los objetivos de la investigación, todo ello en el contexto social donde se presenta la situación el fenómeno estudiado.

EL diseño del presente trabajo de investigación es descriptiva correlacional, porque el objetivo principal es determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.



Donde:

M = Trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

X = Inteligencia emocional.

Y = Desempeño laboral.

r = Posible relación.

### 1.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Por su finalidad, este trabajo de investigación es de tipo básico, pues, según Sánchez y Reyes (1996, pág. 13) manifiesta que la Investigación de tipo básico, está encaminado a la investigación de nuevos conocimientos sobre los ya existentes, no tiene objetivos prácticos y específicos. El objetivo principal de este tipo de investigación según Sánchez y Reyes (1996), es buscar información de la realidad para aumentar generar el conocimiento científico, orientando hacia el hallazgo de leyes y principios.

Por su naturaleza, es una investigación cuantitativa, ya que, según a Hernández, et al. (2014, pág. 6) La investigación cuantitativa maneja los datos obtenidos mediante los instrumentos de recojo de datos para contrastar la hipótesis, en función a la medición cuantitativa y el análisis estadístico para establecer patrones de procedimiento y probar teorías.

Por su carácter, esta es una investigación correlacional, pues, según Hernández, et al. (2014, pág. 158), permiten conocer y estudiar el nivel de relación entre dos o más variables en un contexto específico ya sea en procesos correlacionales o en una dependencia de causa – efecto.

### **1.6.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

Es una investigación correlacional, pues el estudio es descriptivo y tiene como finalidad determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Por otro lado, se caracteriza porque, primero se realizó la medición de las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estimó la correlación. Aunque esta investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, aporta indicios sobre las posibles causas que influyan en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

### **1.6.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

**Descriptivo**, se utilizó para describir apropiadamente las particularidades de la realidad investigada, y también para determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Estadístico**, pues a través de esta se determinó la muestra, mediante el muestreo no probabilístico de carácter intencionado, además se tabuló la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos para medir el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Inductivo**, también fue utilizado para disociar las variables en sus dimensiones, de modo que se refleje un conocimiento real sobre la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Luego de haber realizado el análisis, se describió de acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, el cual permitió plantear las conclusiones del presente trabajo de investigación.

## **1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. POBLACIÓN.**

La población está constituida por 73 trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Tabla 1  
Detalles de la población de estudio.

DETALLE	SUB TOTAL
trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.	73
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Oficina de personal del Gobierno Regional de Madre de Dios.

### 1.7.2. MUESTRA.

La muestra está compuesta por 73 trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Tabla 2  
Detalles de la muestra del estudio.

DETALLE	SUB TOTAL
trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.	73
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Oficina de personal del Gobierno Regional de Madre de Dios.

### 1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### 1.8.1. TÉCNICAS.

A través de las técnicas de investigación se plantea la forma como se obtendrá la información. (Hernández, 2014), las utilizadas en este trabajo de investigación se detallan a continuación:

<b>VARIABLE</b>	<b>TÉCNICAS</b>
Inteligencia emocional.	Encuesta.
Desempeño laboral.	Encuesta.

### **1.8.2. INSTRUMENTOS.**

Los instrumentos utilizados para la obtención de la información del presente trabajo de investigación son dos, los cuales se detallan y se describen a continuación:

<b>VARIABLE</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Inteligencia emocional.	Cuestionario.
Desempeño laboral.	Cuestionario.

### **1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

De acuerdo a las investigaciones realizadas con relación a la inteligencia emocional y desempeño laboral, se afirma que el coeficiente intelectual contribuye tan sólo con el 20% de los factores que determinan el éxito en la vida, y sin embargo el 80% restante se encuentra abarcado en su mayor parte por temas relacionados a las emociones.

El presente trabajo de investigación es importante en cuanto al tema de inteligencia emocional y su relación con el desempeño y en descubrir cómo las emociones se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Por otro lado, en la actualidad las empresas y las instituciones públicas, se preocupan bastante de la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamientos de los trabajadores; y estos a su vez influyen en la competencia de la inteligencia emocional de sus trabajadores y por ende en el logro de objetivos empresariales o institucionales.

Las instituciones públicas son un conjunto de fenómenos, elementos y relaciones integradas, cuya naturaleza va desde lo material, social y psicológico. Las instituciones públicas como tal concentran un conjunto de procesos que son el resultado de la interacción laboral y personal de los individuos que en ella se movilizan; definitivamente esto nos permite comprender que la organización no puede ser concebida por sí sola como tal, sino a partir del recurso Humano, ya que son estas las que determinan el sentido de su existencia; por ello cada situación que acontece en la persona dentro o fuera del entorno laboral afectará directamente a la institución en su conjunto.

El motivo para realizar este estudio surgió de la experiencia laboral en el Gobierno Regional de Madre de Dios, donde existen problemas; sobre todo no tomarle importancia a la competencia de la inteligencia emocional de los trabajadores, y por el logro de sus metas asignada en el trabajo.

Esta investigación busca determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios. ya que existe la necesidad de encontrar un buen desempeño laboral de cada trabajador en el área asignada dentro de la institución, que con lleve a lograr un eficiente y eficaz desarrollo en los trabajos encomendados y poder cumplir las metas trazadas por el Gobierno Regional de Madre de Dios.

Asimismo, se justifica éste estudio, ya que los resultados obtenidos darán oportunidad al residente de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios, de conocer los niveles de inteligencia emocional y desempeño de sus trabajadores, con el fin de tomar decisiones en cuanto a ubicación de puestos o necesidades de capacitación existentes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para establecer los antecedentes de la presente investigación se han analizado diferentes estudios que refieren sobre las variables de estudio, así con respecto a las **investigaciones internacionales**, existen estudios como de **Guardiola** (2014), investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos

del Corporativo Adventista del Norte de México”. Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta: la autopercepción del nivel de inteligencia emocional ¿es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. La población estuvo compuesta por 108 directivos de los cuales se tomó una muestra de 73 directivos equivalente al 67.5%.

Para la recolección de los datos se elaboraron dos instrumentos: el primero para medir el nivel de inteligencia emocional auto percibido, conformado por 33 ítems y una confiabilidad de 0.929; el segundo enfocado en medir el nivel de desempeño laboral auto percibido, conformado por 20 ítems y una confiabilidad de 0.917.

Los resultados de este procedimiento fueron los siguientes: la variable predictora (inteligencia emocional) incluida en el análisis, explica el 66.1% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral), pues  $R^2$  corregida es igual a .661. El estadístico F que es igual a 141.094, contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es 0. El valor del nivel crítico p igual a .000 indica que existe influencia significativa. Los resultados de este análisis ANOVA permiten encontrar que la variable inteligencia emocional es predictora del desempeño laboral. Con base en los resultados anteriores se rechazó la hipótesis nula. La inteligencia emocional resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral (beta estandarizada igual a 0.816 y p igual a .000).

El estudio concluye que, si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación enfocada en los objetivos institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

**Paredes, et al.** (2014), Realizaron el estudio denominado “Inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores”. En este estudio se hace una exposición de

estudios recientes que tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, como la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas. Se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional.

Luego de la respectiva revisión de la literatura especializada, se ha comprobado que la inteligencia emocional tiene una relación directa con el éxito laboral, en general, los estudios consultados ponen de manifiesto que las habilidades emocionales contribuyen al logro del éxito en el trabajo a la vez que facilitan climas laborales positivos que favorecen el rendimiento individual y de equipo, las relaciones interpersonales y el bienestar de los trabajadores.

En el contexto laboral, las variables más estudiadas en relación con la inteligencia emocional han sido: el rendimiento individual y de equipo, el liderazgo, la toma de decisiones, el estrés, el burnout, y la satisfacción en el trabajo. En cuanto al estado de salud general, el burnout y su relación con la inteligencia emocional, se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional. Es concluyente en este estudio, la eficacia del manejo de las emociones en aspectos laborales.

En esa misma línea de investigación **De León** (2013), realizó el estudio denominado "Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral". El principal objetivo del estudio Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral. (Estudio a realizarse con docentes del nivel medio del municipio de San Martín Sacatepéquez, Quetzaltenango), fue: determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores y establecer la incidencia dentro del desempeño laboral.

La investigación fue realizada con 52 maestros, de los establecimientos siguientes: Institutos Nacionales de Educación Básica y Diversificada. Institutos Nacionales de Educación Básica de Telesecundaria, Institutos Mixtos de Educación Básica por Cooperativa y Colegio Privado.

Mediante el estudio de campo, logró determinar que la inteligencia emocional incide positivamente y en gran manera dentro del desempeño laboral.

En conclusión, se determinó que los factores de la inteligencia emocional que se aplican eficientemente dentro del desempeño laboral son: conciencia emocional de sí mismo, expresión emocional, conciencia emocional de otros y conexiones interpersonales, se aplican en un porcentaje elevado lo que genera para los centros educativos una ventaja positiva y competitiva. Por lo que se recomienda Brindar talleres y capacitaciones con temas relacionados a inteligencia emocional dentro del trabajo.

A **nivel nacional** también existen estudio como de **Saldaña** (2015), titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos”. Tiene por finalidad relacionar la variable Inteligencia Emocional, que es de gran utilidad para desarrollar significativamente las capacidades de los trabajadores; y la variable Desempeño Laboral. Para ello se planteó la hipótesis de investigación La Inteligencia Emocional, influye positivamente en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer – Region La Libertad de la ONG Manuela Ramos, de Trujillo en el 2014.

El estudio fue realizado con una muestra censal de tipo no probabilístico conformada por 15 colaboradores. El tipo de investigación es básica, nivel correlacional, diseño descriptivo correlacional – no experimental, se empleó la técnica de la encuesta; como instrumento se aplicó el Inventario de BarOn y para determinar los niveles de relación entre las variables el coeficiente de Correlacion de Pearson.

Los resultados demuestran que existe relación lineal positiva y fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la institución donde se aplicó la investigación.

En el estudio el Componente Interpersonales, los cuales son necesarios para la interrelación con los clientes, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente social no se encuentra desarrollado en el personal. Asimismo, el Componente Adaptabilidad, los cuales son necesarios para la adecuarse a toda circunstancia y/o situación, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente personal no se encuentra desarrollado en el personal.

**Escobedo** (2013), en su investigación “La inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Transporte Juvier S.A.C. y desempeño laboral”. El presente trabajo es de investigación de tipo descriptiva correlacional, tiene como finalidad determinar si la Inteligencia Emocional influye directamente en nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

Para dar respuesta al planteamiento del problema, la población es de 20 trabajadores ya que es el total de trabajadores con que cuenta la empresa Transportes Juvier S.A.C., se aplicó la observación y el cuestionario/encuesta para la recolección de la información, el cual conto de 20 interrogantes con tres alternativas de respuesta.

Según los resultados obtenidos, respecto a la Inteligencia Emocional se obtuvo un 63.7% de los trabajadores muestran unos grados de I.E. de LIMITES NORMALES, en relación al desempeño se obtuvo 71%, ambos valores reflejan niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.831 lo cual refiere que existe una influencia directa de la Inteligencia Emocional en el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa Transportes Juvier S.A.C.

El estudio concluyó según los resultados obtenidos que, la empresa ha mostrado que maneja y aplica en cada una de sus labores la Inteligencia Emocional en un

grado de Límites Normal. Con respecto a la hipótesis del diseño de tesis menciono: Si la Inteligencia Emocional influye en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

Asimismo, es esa línea de investigación **Cusi** (2013), en su tesis “Relación entre inteligencia emocional y desempeño pre profesional de los practicantes de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco, en las instituciones de salud de Cusco-2013”. El presente estudio es una investigación Descriptiva-Correlacional de un hecho que se compone de dos aspectos principales: la inteligencia emocional y el desempeño pre-profesional de los practicantes de enfermería de la Universidad Andina de Cusco; que recorre desde los fundamentos y perspectivas teóricas, formación, desarrollo, control de emociones, propiedades psicométricas, llegando hasta las aplicaciones prácticas ocupacionales de la inteligencia emocional.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional con el desempeño pre-profesional de los practicantes de enfermería en los hospitales: Antonio Lorena y Regional de la ciudad de Cusco; en razón que hoy en día la inteligencia emocional es sumamente importante para el éxito profesional que se manifiesta con alto nivel de desempeño, haciendo uso de las destrezas, habilidades, capacidades y aspectos emocionales bien desarrollados, alcanzando la capacidad de dar sentimientos, controlar emociones, identificar sentimientos y emociones de los demás; que cada vez se hacen más necesarios en la práctica pre profesional.

El autor realizó un análisis bibliográfico para obtener la información sobre la inteligencia emocional existente, sobre la aplicación de la inteligencia emocional con respecto al desempeño pre profesional. Se encontró que a pesar de existir mucha información respecto a la inteligencia emocional y sus aplicaciones a diferentes áreas; sin embargo, es relativamente escasa la correlacionada al desempeño profesional de estudiantes que realizan prácticas pre profesionales, las mismas que tienen la responsabilidad de brindar un servicio de salud que sea eficiente y eficaz.

Asimismo, en la presente investigación se pudo comprobar la relación existente entre la inteligencia emocional y desempeño pre profesional que presentan las practicantes de enfermería, así como cuando se analiza por componentes; resultados que se da a conocer.

Existe una correlación estadísticamente significativa positiva de grado alto 0.796\*\* % ( $r = 0.796$   $p < 0,01$ ), entre inteligencia emocional general con el desempeño pre-profesional de los practicantes de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco. Por lo tanto, la hipótesis general se acepta como válida. Asimismo, El 60.9% de la población total se ubican en el nivel promedio de la inteligencia emocional, el 37% en el nivel bajo, y un 2.2% en el nivel alto.

El 73.9% de los practicantes se ubican en el nivel alto en el componente intrapersonal. El 60.9% de los practicantes se ubican en el nivel promedio en el componente interpersonal. El 71.7% de los practicantes de enfermería se ubican en el nivel bajo del componente adaptabilidad. El 63.0% de los practicantes de Enfermería se ubican en el nivel promedio en el componente de manejo de estrés. Y el 82.6% de los practicantes se ubican en el nivel promedio en el componente estado de ánimo general.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

Según Goleman (1998) afirma que la inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades o capacidades emocionales, tales como, ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación; regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas.

Cooper y Sawaf (1998), definen que la inteligencia emocional “es 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”.

Soto (2001), citado por Escobedo (2013), la define como “una descripción de las funciones cerebrales y mentales que tiene que ver con las emociones, es un llamado a descubrir y explorar en palabras sencillas. Es la mente emocional, ésta que desde la aparición del hombre ha sido descrita con imágenes, filosofías y poesías”.

Tomando en consideración diferentes autores tales como: Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995, 1996, 2000), Bittel y Newtrons (1999), Gíl Adi (2000); Benavides (2002), Chiavenato (2002), Cooper y Sawaf (2004) y Robbins (2004), citado por (Araujo & Leal, 2007), se realiza un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y subindicadores, 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.

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, p. 433), 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 (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” (1995, p. 30). Simons y Simons (1997, p. 26), 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 (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 (2001), citado por (Araujo & Leal, 2007), la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las 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 & Sawaf (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.

Gil'Adí (2000), crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros (2000). Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda

llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Destaca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

¿Qué es la Inteligencia Emocional?, Los cinco dominios del modelo de Goleman se han convertido en el estándar en cuanto a la aplicación de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo se refiere. Muchos modelos orientados al negocio representan estos cinco dominios en cuatro cuadrantes: dos representan competencia personal (Conocer sus emociones, manejar sus emociones y motivarse) y dos representan la competencia social (Reconocer y comprender las emociones de otras personas y Gestionar las relaciones (emociones de los demás)).

Antes de analizar más cerca de la inteligencia emocional, es importante definir lo que se entiende por la emoción y la inteligencia términos. De acuerdo con (Wiegand, 2007, pág. 393), las emociones pueden ser definidos como "sentimientos muy subjetivos, con equivalencia positiva o negativa que surgen en respuesta a un evento, ya sea interno o externo". En general, las emociones son intensas y de corta duración, como el miedo o la ira, en comparación por ejemplo con el concepto de estado de ánimo, que en general es más amplio y una mayor duración, tales como la alegría o la depresión (Kelly y Barsade, 2001). La inteligencia tiene muchas definiciones controversiales. La definición por Sternberg (2012, p. 19) lo define como "la capacidad para aprender de la experiencia y adaptarse a, la forma y el ambiente selecto".

De acuerdo con (Salovey & Mayer, 1990), muchos investigadores de psicología sugieren que las emociones pueden ser adaptable y transformar las interacciones sociales en experiencias positivas. Sin embargo, sigue habiendo controversias entre los investigadores acerca de la inteligencia emocional ya que en la mayoría de los casos se ve como una habilidad o concepto basado en la personalidad. Smollan y Parry (2011) afirman que la inteligencia emocional es uno de los conceptos más controvertidos en el comportamiento organizacional, porque ahí está el desacuerdo considerable donde la inteligencia emocional se basa en,

¿ofrece algo útil más allá de los estudios de la inteligencia cognitiva o de la personalidad y cuánto contribuye a la efectividad del liderazgo. En la actualidad existen tres modelos principales de la inteligencia emocional con muchas variaciones, cada una representando una perspectiva diferente. Se argumenta que, si la inteligencia emocional se basa en la personalidad de un individuo, la capacidad o ambos, que a su vez plantea la cuestión de cómo se puede medir de manera objetiva, y si puede ser influenciado. Algunos autores también tienen medidas distintivas como ellos llaman la inteligencia emocional como un rasgo que define como "una constelación de emocionales auto-percepción situados en los niveles inferiores de las jerarquías de personalidad ... un dominio ... que está claramente fuera de la taxonomía de la capacidad cognitiva humana". (Petrides, 2010)

La inteligencia emocional es el producto tanto de la cultura popular y la investigación científica, y dada la naturaleza compleja de la conducta humana, numerosos modelos de inteligencia emocional se han desarrollado en un intento por tanto explicar el concepto y establecer su fiabilidad y validez. Modelos de inteligencia emocional se pueden clasificar en dos tipos: los modelos mixtos y modelos de habilidad. Los modelos mixtos intentan explicar la inteligencia emocional como características de personalidad o rasgos, habilidades emocionales o cognitivos, así como los resultados de esas habilidades y rasgos. Modelos basados en la capacidad intentan explicar la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales y cognitivas como parte del contexto más amplio de la conducta humana. En esta sección, se presentan las raíces históricas de la investigación de la inteligencia emocional, al igual que los tres modelos más conocidos de la inteligencia emocional y sus fortalezas y debilidades relativas. La sección concluye con una discusión sobre el modelo basado en la capacidad de Mayer y Salovey de la inteligencia emocional, que forma la base para el diseño de este estudio.

El más probable en primer artículo académico y la conceptualización de la inteligencia emocional fue publicado por Salovey y Mayer (1990), quien comenzó su estudio mediante la revisión de la investigación en neurología inteligencia y psicología clínica (Wiegand, 2007). Los autores señalaron que el ser

emocionalmente inteligente también podría tener enlaces directos a la salud mental y la empatía (Bolden et al, 2011; Salovey y Mayer, 1990). En estudios posteriores que definen la inteligencia emocional como "la capacidad de razonar acerca de las emociones, y las emociones para mejorar el pensamiento. Incluye la capacidad para percibir con precisión las emociones, para acceder y generar emociones con el fin de ayudar a pensar, de entender las emociones y el conocimiento emocional, y para regular reflexivamente emociones con el fin de promover el crecimiento emocional e intelectual "(Mayer, Salovey y Caruso, 2004 p. 197). Este punto de vista, de acuerdo con Mayer, Salovey y Caruso (2004) describe las emociones y la inteligencia como una combinación cooperativa. Estos autores fueron los primeros en demostrar empíricamente cómo la inteligencia emocional podría ser probado como una capacidad cognitiva (es decir, la inteligencia) en relación con los rasgos de personalidad que se mide por su propio informe (Wiegand, 2007).

La inteligencia es generalmente visto como la capacidad para llevar a cabo el pensamiento abstracto y la capacidad de aprender y adaptarse al entorno (Mayer, Salovey y Caruso, 2004). Mayer, Salovey y Caruso (2004) fueron influenciados específicamente por el campo de la inteligencia, que también está conectada a la información social, práctico, personal y emocional. La teoría emocional generalmente incluye conjuntos de señales identificadas, la información emocional, que pueden ser transmitidas a través de sus canales de comunicación únicos. señales emocionales comunican información sobre las diferentes fases de tasaciones, las reacciones y las relaciones de los individuos (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

Estos modelos que se centran exclusivamente en las capacidades cognitivas ver la inteligencia emocional como una forma de inteligencia para procesar la información emocional y se clasifican como modelos de habilidad (Kerr et al., 2006). Uno de los modelos más ampliamente aceptada fue establecido por Mayer y Salovey (1997) y describe un modelo jerárquico de cuatro ramas. Es más ampliamente aceptado por la comunidad académica (Sadri, 2012) y consta de cuatro habilidades emocionales: identificación de las emociones, el uso de la emoción para facilitar el pensamiento, la comprensión de las emociones y la gestión de los mismos.

Según Mayer, Salovey y Caruso (2004, p. 199) el orden de estas ramas "representa el grado en que la capacidad está integrada en el resto del subsistema principal psicológica de un individuo - es decir, dentro de su personalidad en general". También hay progresión en el desarrollo de habilidades dentro de cada rama, lo que significa que individuo es capaz de desarrollar las habilidades con el tiempo.

La investigación de avance en la década de 1990 estableció el concepto de inteligencia emocional como un área empírica del estudio (Mayer, Salovey y Caruso, 2000), sin embargo, la exploración de la inteligencia emocional se remonta a lo largo del siglo XX a los investigadores que reconocieron que los aspectos no cognitivos (como la memoria y la resolución de problemas) eran igualmente importante para proporcionar una explicación completa de la inteligencia humana. En la década de 1930, Edward Thorndike ofreció su idea de "inteligencia social", que se define como la capacidad de comprender a los demás y actuar sabiamente en las relaciones humanas, mientras que David Wechsler se refirió a la "no-intelectiva", así como elementos "intelectivas" para explicar factores personales y sociales asociados con la inteligencia humana en la década de 1940. En la década de 1980, Howard Gardner discutió un concepto de inteligencias múltiples (que implican las relaciones intrapersonales e interpersonales) para explicar todo el cuerpo de la inteligencia humana, sólo una parte de los cuales se midió mediante medidas estándar de coeficiente intelectual.

Aunque hay esfuerzos concertados para refinar la definición de la inteligencia emocional, en la actualidad hay numerosas definiciones de este concepto. Fuera del ámbito de la academia, la inteligencia emocional es más popularmente reconocida como una lista de rasgos o características. Desde la publicación del popular libro *Inteligencia Emocional* por el Dr. Daniel Goleman en 1995, la inteligencia emocional ha sido ampliamente popularizado por numerosos libros para el mercado masivo, artículos y programas de televisión. Goleman ha sugerido que es "tan poderoso, y a veces más potente que el coeficiente intelectual", y se informó en la revista *Time* que "puede ser el mejor predictor de éxito en la vida." El término "inteligencia emocional" fue acuñado por psicólogos Peter Salovey y Mayer

Jack en 1990, sin embargo, la familiaridad con el concepto convencional de la inteligencia emocional se debe principalmente a la publicación de libros de Goleman.

Goleman, un escritor de ciencia psicólogo y ex para el New York Times, se hizo cada vez más conscientes de la investigación que mostró la importancia de las habilidades sociales y emocionales para el éxito personal. En su libro, revisó la literatura actual y la investigación sobre el tema, así como la investigación adicional presentada en las emociones y el cerebro, así como las emociones y la conducta social (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000). Goleman define la inteligencia emocional como "un conjunto de habilidades que incluyen el autocontrol, el celo, la persistencia y la capacidad de motivarse a sí mismo, (Goleman, 1995). Se clasifica más ampliamente estas habilidades en cinco dominios principales, cada uno ilustrado por una serie de atributos: (1) conocer las propias emociones, (2) la gestión de las emociones, (3) la motivación de uno mismo, (4) el reconocimiento de emociones en los demás, y (5) la manipulación relaciones (Goleman, 1995). modelos Goleman cada una de estas áreas principales de habilidad con un conjunto de atributos específicos que, a su valor nominal, resulta intuitivamente que se correlaciona con el éxito en la vida, pero no obstante son difíciles de discernir entre los individuos, y aún más difícil de medir y evaluar objetivamente del punto de vista de la realización de investigaciones.

Un investigador ampliamente publicado en el campo de la inteligencia emocional, el Dr. Reuven Bar-On define la inteligencia emocional como "un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la propia capacidad para tener éxito en hacer frente a las demandas y presiones ambientales". Bar-On revisó la literatura disponible para determinar las características de personalidad que parecen demostrar alguna relación con el éxito en la vida. Los resultados fueron el desarrollo de un modelo para explicar por qué algunas personas tienen éxito en la vida más que otros, y un inventario cociente emocional diseñado para medir "el potencial para tener éxito en lugar de éxito mismo" (Mayer, et al., 2004, p. 402).

El modelo de Bar-On de la inteligencia emocional consiste en componentes clave de la eficacia de Funcionamiento emocional y social que conducen al bienestar psicológico. Contiene cinco componentes compuestos y quince sub escalas. Los cinco componentes incluyen: (1) intrapersonal (que comprende autoestima, autoconciencia emocional, asertividad, la independencia y autorrealización), (2) interpersonal (que comprende la empatía, la responsabilidad social y las relaciones interpersonales), (3) El manejo del estrés (que comprende la tolerancia al estrés y control de impulsos), (4) Adaptabilidad (que comprende la prueba de realidad, la flexibilidad y la resolución de problemas), y (5) Estado anímico (que comprende el optimismo y la felicidad) (Bar-On, 2000).

En la década de 1980, Bar-On desarrolló lo que se convertiría en una de las primeras medidas válidas y confiables de inteligencia emocional que se publicará en el comercio, el EQ Inventario Bar-On. Desde entonces se ha producido una imagen transcultural de la inteligencia emocional en los individuos de diferente edad, sexo, socioeconómicos y grupos ocupacionales, y distintos orígenes étnicos de más de 12 países (Bar-On, 2000). En la tesis titulada La inteligencia emocional de un Maestro: Una mirada a su efecto sobre el rendimiento en la Academia Naval de los Estados Unidos, SL Hoffman utiliza los resultados de la barra en EQi se administra a una clase de primer año tras la entrada de USNA para examinar la relación entre la IE y académica el rendimiento, el rendimiento militar en general, la conducta, el sexo, y el desgaste. En general, los componentes de EQi Baron demostraron relaciones significativas en el rendimiento, la conducta, la deserción y el género.

El modelo de Bar-On no está exento de limitaciones. La medida se desarrolló a partir de una clínica frente a un contexto ocupacional, y se sabe poco acerca de su validez predictiva en situaciones de trabajo (Cherniss, 2000). Además, su trabajo combina la capacidad mental con otras características que se consideran por separado de las capacidades mentales, por lo que es difícil hacer correlaciones coherentes (Mayer, et al., 2000). Por otra parte, la medición se lleva a cabo a través del auto informe, que introduce otras fuentes de error.

La crítica más importante de los modelos tanto de Goleman como de Bar-On es su concepto de ambas habilidades emocionales y los productos de estas habilidades (Caruso, Mayer, Salovey y, 2000). Estos "modelos mixtos" se basan en un modelo de capacidad, además de añadir otros atributos psicológicos o rasgos de personalidad. Con la inclusión de rasgos o características de comportamiento en sus modelos, Goleman y Bar-On, han confundido la capacidad del investigador para explicar la importancia del modelo o sus particulares sub escalas o categorías. Por lo tanto, los modelos mixtos, y de las reivindicaciones asociadas con ellos han sido difíciles de medir o apoyo del punto de vista de la investigación empírica.

Mientras Goleman y Bar-On son tal vez el más conocido de los teóricos modernos, Mayer y Salovey fue pionera en un programa de investigación destinado a desarrollar medidas válidas de la inteligencia emocional y explorar su significado. Su hipótesis que se podía distinguir "emocional" de otros aspectos cognitivos y no cognitivos de la inteligencia fue la génesis de los esfuerzos para definir estas capacidades y establecer su relación con otros componentes de la inteligencia humana. Sus esfuerzos académicos y de investigación han establecido la inteligencia emocional como una especialidad dentro de la ciencia de la inteligencia humana, y su modelo basado en la capacidad de la inteligencia emocional constituye el fundamento de esta tesis de investigación. El modelo de Mayer y Salovey es un modelo de capacidad / capacidad básica que se centra en cómo las emociones pueden facilitar el pensamiento y la conducta adaptativa.

El dominio de la inteligencia emocional, según lo descrito por Mayer y Salovey, incorpora varias habilidades emocionales discretos que se pueden dividir en cuatro clases o ramas: (1) La capacidad de percibir y valorar la emoción, (2) la capacidad de asimilar las experiencias emocionales básicas en la vida mental, (3) la capacidad de entender y razonar acerca de las emociones, y (4), la capacidad para administrar y regular la emoción en sí mismo y otros (Mayer, et al., 2000).

El modelo de la capacidad mental de la inteligencia emocional hace predicciones sobre la estructura interna de la inteligencia y también sus implicaciones para la vida de una persona. La teoría predice que la inteligencia emocional es, de hecho,

una inteligencia igual que otras inteligencias en el que va a cumplir con tres criterios empíricos. En primer lugar, los problemas mentales tienen respuestas correctas o incorrectas, según la evaluación de la convergencia de los métodos de puntuación. En segundo lugar, las habilidades medidas se correlacionan con otras medidas de la capacidad mental (debido a la capacidad mental tienden a interrelacionarse) y tercero; el nivel de capacidad absoluta aumenta con la edad (Mayer, et al., 2000, p. 400).

Como se ha señalado por Caruso et al. (2000), el modelo basado en la capacidad trae ventajas y limitaciones inherentes. Los puntos fuertes del modelo de capacidad son su foco en cómo las emociones pueden facilitar el pensamiento y la conducta adaptativa. Es habilidad base, y como tal, "considera a la inteligencia emocional como una clase especial de atributos mentales o capacidades cognitivas que están separados de los rasgos" (Caruso, et al., 2000, p. 5). Eso no descarta la aplicabilidad de ciertos rasgos dentro del modelo. Sin embargo, se considera que los rasgos como producto de la inteligencia emocional habilidades/capacidades, proporciona un medio para entender cómo los líderes deben manejar las emociones y las de los demás para lograr resultados.

El modelo no se centra en los rasgos o disposiciones de personalidad, sino como producto de tener estas habilidades subyacentes. Del mismo modo, la inteligencia emocional concebida como la capacidad se puede medir con objetivos y medidas basadas en la capacidad, este modelo de habilidad se ha validado empíricamente, y se han mostrado las cuatro ramas de la inteligencia emocional para ser separadas (Caruso, et al., 2000, p. 4).

Los autores señalan también que el modelo de capacidad no está exento de sus propias limitaciones. El modelo de habilidad de la inteligencia emocional "no es una teoría completa de la gestión del lugar de trabajo" y está "destinado a coexistir con, suplemento, y aclarar los modelos existentes de la dirección, no reemplazarlos" (Caruso, et al., 2000, p. 5) su modelo de habilidad de IE también es relativamente nuevo, y carece de gran cantidad de datos empíricos para apoyar su validez predictiva. Señalan que "debido a la profundidad del modelo (y porque no comprende los productos de la inteligencia emocional como parte del modelo) no

es probable que alcanzar el nivel de predicción de que los modelos más populares de alarde de inteligencia emocional" (Caruso, et al., 2000, p.5).

Debido a los puntos fuertes de los modelos mixtos presentados por Goleman y Bar-On, que han alcanzado gran popularidad. Son "gran alcance e incluyen una multitud de características, muchas de las cuales tienen una fuerte validez aparente" (Caruso, et al., 2000, p. 5). Además, se componen de una lista de rasgos que intuitivamente "resonar con líderes y profesionales de recursos humanos y para abarcar la mayor parte de nuestros días pensando en la eficacia líder" (Caruso, et al., 2000, p. 5), así como los modelos de competencia estándar. Tal vez lo más popularmente, que pretende «tienen una enorme validez predictiva, que representa hasta un 80% de la varianza en los resultados de vida" (Caruso, et al., 2000, p. 5). Los modelos mixtos hacer, sin embargo, plantean limitaciones significativas para el investigador. Ante todo, son duplicidad con las investigaciones actuales sobre el liderazgo rasgos de los modelos de la personalidad y ofrecen poco de nuevo a los teóricos de liderazgo. Los modelos en sí son "poco claro en su agrupación de competencias" (Caruso, et al., 2000, p. 5), y las competencias emocionales incluyen tanto las habilidades y los resultados. En general, es difícil distinguir algunos rasgos de los demás (es decir, la influencia y comunicaciones), y "algunos investigadores creen que la inteligencia emocional se define como un modelo mixto no existe como una construcción separable de otros aspectos de la personalidad" (Caruso, et al., 2000, p. 5).

En un intento de evaluar la inteligencia humana científicos exploraron los procesos cognitivos y de comportamiento inteligente evaluados en su contexto biológico, ambiental y social. Un conjunto de trabajos de investigación contribuyó a la ciencia cognitiva y surgieron algunas de las teorías más valiosos de la mente. La inteligencia humana está vinculada con muchas ventajas, tales como el rendimiento escolar, el empleo y la estabilidad, y por mucho tiempo fue considerado como un predictor de éxito. Una primera definición que describe la inteligencia como la capacidad del individuo para ajustar conscientemente su pensamiento a los nuevos requisitos (Stern, 1912) durante los años evolucionó a Wechsler (1958, p.7) definición que explica el comportamiento inteligente como "capacidad agregada o

global del individuo para actuar a propósito, para pensar racionalmente, y para tratar efectivamente con el medio ambiente ". Wechsler definición incluye áreas de pensamiento abstracto, funciones espaciales y la inteligencia social en el procesamiento intelectual.

Aún más la demanda para medir la inteligencia resultó en la formación del concepto de coeficiente intelectual (en adelante: IQ). El término fue presentado por William Stern, un pionero de la psicología disciplinas en el campo de la personalidad y se convirtió en el más utilizado para la comprensión de las diferencias en el desarrollo mental del individuo. Originalmente test de inteligencia servía para medir la capacidad de aprendizaje de los niños en determinado grupo de edad y, potencialmente, se define aquellos que no corresponden al mismo nivel de desarrollo mental. Más tarde se convirtió en el indicador de uso más frecuente de razonamiento intelectual. La investigación de la inteligencia convertirse rápidamente centro de la disciplina psicología y muchos indicadores medibles de inteligencia general puede ser capturado por las pruebas psicométricas.

Las capacidades cognitivas de la mente, como el aprendizaje, el desarrollo de ideas y capacidades de resolución de problemas están en correlación con la excelencia académica y el rendimiento laboral alto. Bienestar general y el bienestar de los individuos está relacionada con estos indicadores a lo largo de los años se utiliza para enfatizar la importancia del razonamiento lógico, habilidades verbales y habilidades para resolver problemas. Sin embargo, durante los años de investigación sobre el éxito y el bienestar general de las personas, los científicos se dieron cuenta de que faltaba algo. Sin embargo, el coeficiente intelectual podría predecir los resultados de la prueba de matemáticas complejas o razonamiento lógico, no había ninguna garantía sobre el éxito en la vida social o de bienestar interior de los individuos. Esto llevó a la conclusión de que la inteligencia no se puede medir hasta que incluya algún "factor de no-intelectiva" (Wechsler, 1943). El contexto de la inteligencia emocional se identifica a través de varios enfoques para las emociones. En el comienzo del siglo 20, se observaron las emociones actividades mentales como perturbadores que deben ser controlados y, a menudo se describen como " irracional ". Sin embargo, las emociones consisten de

reacciones de comportamiento y psicológicas representados en sistema psicológico organizada que surge como respuesta a una situación determinada (Salovey & Mayer, 1990). Por lo tanto, las emociones contienen nota cognitiva y se pueden utilizar en el proceso de toma de decisiones. Definición propuesta por P. Salovey y J.D Mayer sustituye visión tradicional de las emociones y subrayó su función adaptativa que puede conducir a una transformación de la interacción social en el enriquecimiento de la experiencia (Salovey y Mayer, 1990 p.186). enfoque cognitivo de las emociones indica que cada vez que los individuos deben responder a un determinado evento, que se dedican a diferentes tipos de actividad cognitiva y emocional (Kleinginna y Kleinginna, 1981). Por lo tanto, las emociones tienen un rol fundamental en nuestra vida personal y social. Escritos sobre la significación de las emociones influyen también la investigación sobre su uso adecuado.

La inteligencia emocional es una de las ideas más poderosas que surgieron en el campo de la gestión y la ciencia del comportamiento durante las últimas décadas. Los científicos han realizado una serie de investigaciones en un intento por entender cómo los seres humanos perciben las emociones, distinguir entre ellos y expresar emociones. Tratar de entender a fondo el impacto de la conducta emocional en proceso de toma de decisiones y el uso de las emociones, científico desarrollado tres modelos principales de la inteligencia emocional.

Capacidad Modelo, Salovey y Mayer (1990) desarrolló cuatro modelos que describen la rama de la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, entender, manejar las emociones. El llamado modelo de capacidad se presentó en 1997 y describe la inteligencia emocional como dominio de la inteligencia que analiza las capacidades emocionales y mentales específicas. También describe la capacidad de las personas para detectar y utilizar las emociones. De acuerdo con este modelo, el individuo emocionalmente inteligente no sólo es capaz de "Sentir" emociones de uno mismo y de los demás, sino también utilizar ese conocimiento para la influencia carismática y entornos cambiantes. Modelo capacidad de la inteligencia emocional integra varios aspectos de la inteligencia y las emociones define como transmitir de mensaje significativo acerca de las relaciones (Mayer y Salovey y Caruso, 2000).

La primera zona del modelo se presenta como la capacidad de percibir las emociones en la expresión facial y la voz de los demás. Percibir las emociones implica capacidad de detectar las emociones del entorno y proporciona el punto de partida para una mayor comprensión avanzada de las emociones (Mayer y Salovey, 1997).

La segunda área de la primera es de uso de las emociones en el contexto de la facilitación del pensamiento y el proceso cognitivo de la toma de decisiones (Mayer y Salovey, 1997). Las emociones tienen un rol importante en la toma de decisiones y las personas responden emocionalmente a las cosas que son importantes para ellos.

Por lo tanto, el mantenimiento de un buen sistema de entrada emocional puede influir en el proceso de pensamiento de una manera que promueva la perspectiva de las cosas que son realmente importantes. Las emociones son campañas de información y es por eso la comprensión adecuada de su causa puede dar lugar a una reacción correcta. De acuerdo con Mayer y Salovey (1997) los estados de ánimo reflejan emociones diferentes y se conectan los individuos con el medio ambiente. Cada emoción se asocia con diferentes tipos de realidades y puede ser también responsable de emerger de la creatividad. Por lo tanto, la persona emocionalmente inteligente puede usar el cambio de estado de ánimo con el fin de adaptarse mejor a la tarea que debe ser completado.

La comprensión de las emociones es una tercera rama de la inteligencia emocional. Capacidad de comprender el lenguaje emocional y los motivos que hay detrás de un determinado comportamiento es una herramienta poderosa para el cambio de comportamiento (Mayer y Salovey, 1997). El uso de este conocimiento puede ser un activo valioso en el desarrollo personal. Las personas con capacidad de entender sus emociones, son buenos en la toma de decisiones. Ellos tienden a aprovechar la oportunidad para el crecimiento y tienen un enorme poder en la determinación de cuáles son las decisiones correctas y cuáles son las equivocadas.

La capacidad de determinar lo que es bueno para ellos y lo que no les permite ser justos en la toma de decisiones que afectan ya sea ellos o aquellos de su entorno.

Aceptar el hecho de que las emociones tienen un gran impacto en nuestra vida individual y social se convierte en un punto de ruptura en el manejo de las emociones. Creemos firmemente el concepto de inteligencia emocional consideran que el comportamiento puede ser modificado de una manera que ayuda a mejorar la vida de los individuos. La capacidad de conocer las propias emociones y reconocer masajes emocionales de otras personas puede ser utilizado para la promoción de los objetivos sociales. El pensamiento positivo emerge de la gestión de los sentimientos y viceversa. Dentro de ese contexto, la gestión de las emociones se convierte en la cuarta rama de la inteligencia emocional.

Competencia personal, esta área de competencia se refiere a tres de los cinco dominios de Goleman y está dividido en dos cuadrantes: la auto-conciencia y auto-gestión. Conocimiento de sí mismo - significa que uno entiende cómo se siente y puede evaluar con precisión su propio estado emocional. Hay tres componentes de este cuadrante: la auto-conciencia, la auto-evaluación precisa, y la confianza en sí mismo. La autoevaluación incluye la comprensión de sus propias fortalezas y debilidades. También se trata de estar dispuesto a explorar los dos, ya sea por pensar en ellos sí mismo o mediante su discusión con los demás. La autoconfianza es la capacidad para conectarse a sí mismo y para que esté seguro de sí mismo en cualquier situación en la que puede encontrarse.

La autogestión, se basa en el entendimiento de que uno mismo ganó con conciencia de sí mismo y consiste en controlar las emociones que no son controladas adecuadamente. Esto también podría ser llamado auto-control, en otras palabras, cómo se debe regular para mantener un equilibrio en emocional cualquier problema o provocación que se puede enfrentar. Se ve en la forma de confianza y de conciencia que eres, así como el modo de motivarte para lograr, teniendo en cuenta su nivel de compromiso y optimismo.

Competencia social, esta área de competencia tiene que ver con dos "dominios" de Goleman restantes: la conciencia social y habilidades sociales. Estas habilidades se ven en el manejo adecuado de las relaciones con los demás, incluyendo las emociones.

La conciencia social, consiste en la expansión de la conciencia para incluir las emociones de aquellas personas que le rodean. Se incluye la capacidad de empatizar con los demás y ser conscientes de cómo la organización que se está trabajando en ellos afecta. Esto implica la capacidad de entender el medio ambiente y las relaciones emocionales que se encuentra en el contexto.

Gestión de relaciones, consiste en utilizar adecuadamente una conciencia de las propias emociones y de los demás, para construir relaciones fuertes. Incluye la identificación, el análisis y la gestión de las relaciones con personas dentro y fuera del grupo u organización, así como su desarrollo a través de la retroalimentación y coaching. También incorpora la capacidad de comunicar, persuadir y dirigir a otros, de manera directa y honesto sin alienar a la gente.

La inteligencia emocional en el trabajo, el concepto de inteligencia emocional en el trabajo empezó como todo nuevo capítulo de reconocer la capacidad de las organizaciones y evaluar su fuerza de trabajo. Los científicos han argumentado que las personas emocionalmente inteligentes tienen éxito altamente en las organizaciones en las que trabajan. Por otra parte, las organizaciones como un lugar de constante dinámica entre los individuos evalúan la satisfacción laboral y el bienestar de sus empleados. Los empleados motivados a trabajar en su mejor momento y ofrecer resultados que influyen altamente imagen global de las organizaciones.

Nuevo concepto de gestión de recursos humanos se está alejando de la función tradicional de la contratación de personas y hacer frente a la administración. Las economías emergentes y los mercados globales señalan la importancia de contratar a gente buena que trabajarán para la visión de la organización y lo más importante mantenerlos en su objetivo. Que la satisfacción es la forma evaluación

y bienestar de los empleados está convirtiendo en la cuestión de las futuras relaciones con los empleados y el lugar de trabajo emocionalmente inteligente.

Para Goleman (1998), la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

#### **2.2.1.1. AUTOCONOCIMIENTO.**

Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo. (Goleman, 1998)

La conciencia de sí mismo es el primer componente de la inteligencia emocional. La conciencia de sí mismo significa tener un profundo conocimiento de las propias emociones, fortalezas, debilidades, necesidades y unidades. Las personas con una fuerte conciencia de sí mismo no son ni demasiado ni poco realista. Más bien, son honestos con ellos mismos y con los demás. Las personas que tienen un alto grado de conciencia de sí mismo reconocer sus sentimientos y de otras personas, su rendimiento en el trabajo afecta de manera positiva. Por lo tanto, una persona consciente de sí mismo que sabe que los plazos de entrega ajustados sacar lo peor de él planea su tiempo y su trabajo lo hace con mucha antelación.

La persona con autoconocimiento es capaz de trabajar con un cliente exigente, porque, realizará para entender el impacto del cliente en sus estados de ánimo y las razones profundas de su frustración. "Sus demandas triviales nos alejan de la

verdadera labor que hay que hacer". La persona irá un paso más allá y convertirá su rabia en algo constructivo, conocimiento de sí mismo se extiende a la comprensión de una persona o de sus valores y objetivos.

Alguien que es muy consciente de sí mismo sabe dónde está moldeado; así, por ejemplo, será capaz de ser firme en rechazar una oferta de trabajo que está financieramente tentador, pero no encaja con sus principios u objetivos a largo plazo. Una persona que no tiene conciencia de sí mismo es apta para tomar decisiones que le producen confusión interna pisando los valores enterrados. "El dinero se veía bien, así que firmó el" alguien podría decir dos años en un trabajo, "pero el trabajo significa tan poco para mí que estoy en constante aburrido." Las decisiones de las personas autoconciencia engranan con sus valores; en consecuencia, a menudo encuentran trabajo para ser energizante

#### **2.2.1.2. AUTORREGULACIÓN.**

Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación. (Goleman, 1998)

Por otro lado, son impulsos biológicos que conduce nuestras emociones. No podemos acabar con ellos, pero uno mismo puede hacer muchas acciones para gestionarlos. Autorregulación, es como una conversación interna con el yo, es el componente más importante de la inteligencia emocional que nos libra de ser prisioneros de nuestros propios sentimientos. Las personas que participan en una conversación, controlan el mal humor y los impulsos emocionales al igual que todos los demás hacen, pero encontrar maneras de controlar ellos e incluso para canalizarlos de manera útil.

¿Es importante la autorregulación para los líderes? En primer lugar, las personas que controlan sus emociones e impulsos, es decir, las personas que son razonables con su actuar, son competentes y capaces de crear un ambiente de confianza y equidad en una organización. En este tipo de ambiente, la política y las luchas

internas se reducen drásticamente y la productividad es alta. Las personas con talento acuden a la organización y no se ven tentados a abandonar, menos mal humor en la parte superior significan un clima de organización adecuado.

Por otro lado, la autorregulación es muy importante por razones de competencia. En la actualidad los negocios están llenos de ambigüedad y cambio. Las empresas se unen y se separan regularmente. La tecnología convierte el trabajo a un ritmo acelerado. Las personas que han logrado dominar sus emociones son capaces de adaptarse a los cambios. Cuando se anuncia algún tipo de cambio, las personas con autorregulación apropiada son capaces de indagar información y atender a los ejecutivos para poder explicar sobre el nuevo cambio. A medida que la iniciativa se orienta hacia adelante, estas personas son capaces de moverse con él.

### **2.2.1.3. MOTIVACIÓN.**

utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y subaptitudes. (Goleman, 1998)

Si hay una característica que prácticamente todos los líderes efectivos tienen, es la motivación y son impulsados para conseguir más allá de sus propias expectativas y también de los todos los demás. El principal objetivo aquí es lograr que las personas estén motivadas por factores externos, tales como un salario adecuado o lograr tener un grado académico importante o ser parte de una empresa o institución de prestigio. además, los que tienen la capacidad de liderazgo están motivados por un deseo profundamente natural de lograr o alcanzar un éxito del equipo.

¿Se puede identificar a las personas que están motivados por el impulso de conseguir a través de motivación externas? La primera señal de esta inteligencia es el entusiasmo por el propio trabajo, tales personas indagan desafíos creativos,

amor por aprender y comprender y se enorgullecen de un trabajo bien realizado. También presentan una inagotable energía para hacer las cosas mejor. Las personas con este tipo de energía a menudo parecen inquietas con el statu quo. Son persistentes con sus preguntas acerca de por qué se hacen las cosas de una manera y no de otra; que están dispuestos a explorar nuevos enfoques para su trabajo.

Las personas con baja motivación de logro son a menudo difusas acerca de los resultados, las personas con alta motivación de logro menudo llevar la cuenta mediante el seguimiento de las medidas duras tales como la rentabilidad o la cuota de mercado. Un administrador de dinero que se inicia y termina su día en Internet, medir el rendimiento de su fondo de acciones en contra de cuatro puntos de referencia de las industrias establecidos.

#### **2.2.1.4. EMPATÍA.**

percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1998), plantea cinco (5) subaptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política. De todas las dimensiones de la inteligencia emocional, es el más fácil de reconocer. ¡Tenemos otros! sentido la empatía de un maestro sensible o amigo; todos hemos sido golpeado por su ausencia de un entrenador o insensible jefe. Pero cuando se trata de negocios, rara vez oímos a la gente bien recibida, y mucho menos recompensado, por su empatía. La propia palabra parece poco práctico, fuera de lugar en medio de las duras realidades del mercado.

Pero la empatía no significa una especie de "yo estoy bien, tú estás bien" blandura. Para un líder, que es, esto no significa que la adopción de las emociones de otras personas como si fueran propios y tratando de complacer a todo el mundo. Eso sería una pesadilla que haría imposible la acción. Por el contrario, la empatía significa considerar cuidadosamente los sentimientos de los empleados junto con otros factores, en el proceso de toma de decisiones inteligentes.

Para ver un ejemplo de empatía en la acción, tenga en cuenta lo que ocurrió cuando dos empresas gigantes se fusionaron, creando puestos de trabajo redundantes en todas sus divisiones. Un gerente de la división llama a su gente y dio un discurso sombrío que hizo hincapié en el número de personas que luego sería despedido. El gerente de otra división dio a su gente un tipo diferente de expresión. Era por adelantado acerca de su propia preocupación y confusión, y se comprometió a mantener informada a la gente y tratar a todos con justicia.

La diferencia entre estos dos gerentes fue la empatía. El primer director fue demasiado preocupado por su propio destino a tener en cuenta los sentimientos de sus colegas. El segundo sabía intuitivamente lo que su gente estaba sintiendo, y reconoció sus miedos con sus palabras. No es de extrañar que el primer director vimos su división hundida a tantas personas desmoralizadas, especialmente los más talentosos, el segundo gestor continuó siendo un líder fuerte, sus mejores personas se quedaron, y su división se mantuvo tan productiva como siempre

#### **2.2.1.5. HABILIDADES SOCIALES.**

manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Los tres primeros componentes de la inteligencia emocional son habilidades de autocontrol. Las dos últimas, la empatía y las habilidades sociales, la capacidad de una persona para gestionar las relaciones con los demás es un componente de la inteligencia emocional. Las habilidades sociales no son tan simples como suena, no es sólo una cuestión de amistad, aunque las personas con altos niveles de habilidad social son rara vez mal intencionado. Las habilidades sociales es la amabilidad con un propósito, ejemplo: el traslado al equipo de trabajo en la dirección que desee, ya sea un acuerdo sobre una nueva estrategia de marketing o el entusiasmo sobre un nuevo producto.

Las personas socialmente calificadas tienden a tener un amplio círculo de conocidos, y tienen una habilidad especial para encontrar puntos en común con personas de todas las clases: una habilidad especial para la construcción de relaciones. Eso no significa que ellos socializan continuamente.

La habilidad social es la culminación de las otras dimensiones de la inteligencia emocional. La gente tiende a ser muy eficaz en la gestión de relaciones cuando pueden entender y controlar sus propias emociones y pueden identificarse con los sentimientos de los demás. Incluso la motivación contribuye a la habilidad social. Recuerde que las personas que son impulsados para lograr tienden a ser optimistas, incluso en el fracaso. Cuando la gente es optimista, su "brillo" se proyecta sobre las conversaciones y otros encuentros sociales. Son muy populares, y por buenas razones.

Debido a que es el resultado de las otras dimensiones de la inteligencia emocional, la habilidad social es reconocible en el trabajo de muchas maneras. Las personas socialmente calificadas, por ejemplo, son expertos en el manejo de equipos con su empatía en el trabajo. Del mismo modo, son expertos persuasores una manifestación de la conciencia de sí mismo, la autorregulación y la empatía combinado. Teniendo en cuenta esas habilidades, buenos persuasores saben cuándo hacer una súplica emocional, por ejemplo, y cuando un llamado a la razón va a funcionar mejor. Y la motivación, cuando sean visibles públicamente, hace que estas personas excelentes colaboradores; su pasión por el trabajo se extiende a otros, y que se ven obligados a buscar soluciones.

### **2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.**

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997, citado por (Araujo & Leal, 2007), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el

logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), citado por (Araujo & Leal, 2007), quien afirma “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 empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, pág. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, pág. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, pág. 564), 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. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad

presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), 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 (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

La dinámica característica del entorno mundial exige cambios permanentes y una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la dirección adecuada. En tal sentido, las organizaciones requieren de gentes competentes con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral. (Alles, 2000)

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Robbins (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.

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados Chiavenato (2002) los cuales se presentan a continuación: factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Robbins (2004) afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas.

Las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1991) plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” (p. 203). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio

depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (1992), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, según Nash (1989), los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de este programa es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

La calidad intelectual y el comportamiento de las personas que integran el sistema empresa definen en una elevada magnitud la competitividad en los mercados, donde el éxito organizacional depende en gran medida del nivel de competencia que posea cada uno de los miembros de la organización, siempre que estas estén

consideradas según el entorno cambiante por el que se gestionan los procesos; entonces se puede afirmar que las características del factor humano afectan de manera directa los resultados empresariales, por lo que se debe contar con una bien diseñada estrategia de selección para escoger cada una de ellas.

La planeación de las necesidades de competencias requeridas para la ejecución de las actividades, la selección de las mismas y el desarrollo de la adquisición, aseguran al proceso de gestión una futura obtención del talento individual y organizativo. Es necesario que el talento sea reconocido, comprometido y se dirija con efectividad hacia la estrategia organizacional, la cual debe ser clara para que el talento individual se pueda aportar, dando paso al talento organizativo (Robbins, 2004).

El fortalecimiento del desempeño y compromiso en los equipos de trabajo requiere de técnicas del análisis funcional de la conducta humana. Las organizaciones, los jefes y los trabajadores necesitan técnicas conductuales válidas y eficaces para el desarrollo organizacional, aplicada en un clima de respeto, confianza aceptación y cumplimiento de logros que generan la actitud formativa. La retroalimentación del logro de objetivos al equipo de trabajo, ilumina el camino eficaz y eficiente hacia el cumplimiento de las metas establecidas, generando un enfoque positivo de los trabajadores que promueve la confianza y colaboración y avanzan comprometidamente en alcanzar estas (Cooper y Sawaf, 2004).

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994) consideran al desempeño laboral, otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

#### **2.2.2.1. EFICACIA.**

Lo principal consiste en definir un objetivo previamente. La eficacia se basa en lo que se llama “operacionalización”: todo aquello que es tangible y que nos sirve para cumplir el objetivo que se ha planificado. Estrategias de marketing, planeamiento,

establecimiento de métricas, estadísticas... pero, sobre todo, buenas ideas, creatividad e innovación.

Por otro lado, la eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos o metas propuestos por la organización; esto es, mide la capacidad de obtener o lograr resultados. La eficacia se centra en los fines (en tanto que la eficiencia lo hace en los medios o recursos). En la formulación de la estrategia y de los objetivos estratégicos prevalece la eficacia.

Para Gil, et al. (2008,), Las organizaciones contemporáneas están experimentando una profunda transformación. Las presiones para una competición global, la necesidad de consolidar modelos de negocio en ambientes dinámicos, inciertos y complejos y la necesidad de innovación exigen modificar la estructura del trabajo tradicionalmente configurada en torno a los individuos y adoptar diseños organizacionales orientados al cambio y basados en equipos (West y Markiewicz, 2004). Los equipos satisfacen

estas necesidades aportando la diversidad en conocimientos, habilidades y experiencias que permiten dar respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados. De este modo, el éxito de las organizaciones y la producción global de conocimiento depende en gran medida de la eficacia de los equipos (Wuchty, Jones y Uzzi, 2007).

Los equipos están presentes a lo largo y ancho de la estructura organizacional, constituyendo estructuras ideales para generar y compartir conocimiento, promover el rendimiento y mejorar la satisfacción de sus integrantes. Pero los equipos no siempre actúan así. El desafío para la investigación es precisamente determinar cómo integrar de forma eficaz y eficiente las aportaciones de trabajadores cualificados y expertos para aportar valor añadido a la organización.

#### **2.2.2.2. EFICIENCIA.**

Consiste en utilizar los recursos adecuadamente, lo que implica que se debe conocer de antemano cuáles son los costos, con el fin de no derrochar, pero

tampoco ahorrarlos si son necesarios. Pues los recursos no son sólo materiales, sino que también pueden ser intelectuales, es decir, “humanos”. Elegir un staff adecuado, capacitado, o personas que agreguen valor a lo que se hace, es una forma de ayudar al negocio a que se acerque lo más posible a los parámetros más deseables.

La eficiencia es un concepto que posee diversas interpretaciones que obliga a delimitar la acepción del mismo que se pretenda utilizar en una investigación. Inicialmente, antes de entrar en sus diferentes acepciones, parece adecuado diferenciarlo de la noción de eficacia. Así, se entenderá como eficacia a la capacidad de establecer y lograr metas preestablecidas mientras que eficiencia (en términos genéricos, únicamente con el fin de distinguirla de la eficacia y sin perjuicio de su posterior e inmediato análisis conceptual pormenorizado) aludirá a la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o de mínimo coste de obtención del producto.

Quizá la idea más extendida de eficiencia sea el concepto óptimo de Pareto según el cual una asignación de recursos A es preferida a otra B si y sólo si con la segunda al menos algún individuo mejora y nadie empeora, es decir, un óptimo paretiano es una asignación de recursos que no puede modificarse para mejorar la situación de alguien sin empeorar la de otro/s.

La garantía de la existencia de este tipo de equilibrio conlleva el cumplimiento de tres condiciones que están relacionadas con el término eficiencia: eficiencia productiva, de intercambio y global. La primera se cumple cuando existen iguales relaciones marginales técnicas de sustitución entre los recursos empleados para generar los outputs. La segunda, cuando la relación marginal de sustitución entre los bienes son las mismas para todos los consumidores y, la tercera, necesita de la igualdad entre las relaciones marginales de sustitución entre pares de bienes y su relación marginal de transformación para la totalidad de los individuos.

Dado el papel crucial que desempeña el concepto de función de producción en el concepto de eficiencia (sobre todo en el de la técnica que es la que atañe) es lógico

que en un principio hayan existido intentos que trataran de definir la eficiencia a partir de su conocimiento previo puesto que, al fin y al cabo, es la expresión matemática de la relación técnica existente entre factores y productos.

### **2.2.2.3. EFECTIVIDAD.**

La efectividad engloba a las dos anteriores. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos, pues existen actividades humanas donde la relación de eficiencia y eficacia tiene connotaciones que merece la pena considerar.

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, es decir nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La efectividad engloba a la eficiencia y eficacia. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos. En términos muy concretos, la efectividad es el porcentaje en el que se logra el objetivo establecido.

Los equipos se han convertido durante las últimas cuatro décadas en un elemento central en el funcionamiento de las organizaciones. Este hecho ha sido facilitado, al menos en parte, por distintos trabajos que informan de las relaciones positivas entre el trabajo basado en equipos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una organización (Gibson, Porath, Benson y Lawler, 2007). Son, no obstante, las presiones derivadas de la necesidad de configurar modelos de negocio cambiantes en ambientes dinámicos, inciertos y complejos y la necesidad de innovación, las que exigen adaptar la estructura del trabajo tradicionalmente configurada en torno a los individuos y adoptar diseños organizacionales orientados al cambio y basados en equipos (Lawler y Worley, 2006; West y Markiewicz, 2004). Y esta tendencia se ha comprobado en todo tipo de contextos laborales, tanto privados como públicos, incluido el ámbito militar. (Rico, Alcover, & Taberner, 2009)

Los equipos aportan la diversidad en conocimientos, actitudes, habilidades y experiencias cuya integración permite ofrecer respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados, promoviendo el rendimiento y mejorando la satisfacción de sus integrantes. Esto es el resultado de lo que se ha denominado la sabiduría de los colectivos: una capacidad incrementada para lograr diversos tipos de rendimiento posibilitada por las interacciones de los miembros (Salas, Rosen, Burke y Goodwin, 2009). De este modo, el éxito de las organizaciones y la producción global de conocimiento depende en gran medida de la eficacia de los equipos. (Rico, Alcover, & Taberner, 2009)

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

**Autorregulación:** Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias.

**Automotivación:** Es la fuerza interna de cada persona para buscar la excelencia en lo que realiza, la capacidad de anticiparse a las circunstancias y mantener una visión positiva y perseverante de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

**Desempeño laboral:** Es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.

**Empatía:** El grado de sensibilidad con que cuenta una persona para comprender a otra. Buscar brinda apoyo orientación a quienes lo rodean mediante un servicio desinteresado y honesto.

**Evaluación del desempeño:** Proceso mediante el cual son evaluados los recursos humanos dentro de una organización, para determinar el grado en el que se han alcanzado los objetivos organizacionales.

**Habilidades sociales:** Capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean.

**Inteligencia emocional:** Capacidad que posee el ser humano para entender sus emociones sin importar el momento en el que se encuentre, así como la percepción acertada de las emociones de quienes lo rodean que le permitan interactuar de forma sana y socialmente aceptable.

**La eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos

**La eficiencia:** Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

**La efectividad:** Cuantificación del logro de la meta. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como Capacidad de lograr el efecto que se desea.

**Satisfacción:** Maslow señala que es un estado afectivo del organismo humano producido por la satisfacción de necesidades básicas y sociales, en el que los factores motivadores han llegado a la meta y la persona ha gratificado sus deseos.

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

A continuación, se presentan los resultados más importantes obtenidos en esta investigación, derivado de los análisis estadísticos aplicados a los datos aportados por la muestra, respecto de las pruebas aplicadas con los instrumentos de recolección de datos.

Para reflejar estos datos más claramente, lo haremos siguiendo los diferentes objetivos propuestos en el presente estudio.

**Tabla 3**  
**Descriptorios para el análisis de la variable inteligencia emocional.**

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy adecuado.	97 – 120	81% – 100%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional muy adecuado.	Del 1 – 30  Puntaje máximo 120.
Adecuado	73 – 96	61% – 80%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional adecuado.	
Poco adecuado.	49 – 72	41% – 60%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional poco adecuado.	
Inadecuado.	25 – 48	21% – 40%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional muy adecuado.	
Muy inadecuado.	0 – 24	0% – 20%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional muy adecuado.	

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 4**  
**Descriptorios para el análisis de la variable desempeño laboral.**

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy eficiente.	97 – 120	81% – 100%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral muy eficiente.	Del 1 – 30  Puntaje máximo 120.
Eficiente.	73 – 96	61% – 80%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral eficiente.	
Poco eficiente.	49 – 72	41% – 60%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral poco eficiente.	
Deficiente.	25 – 48	21% – 40%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral deficiente.	

Muy deficiente.	0 – 24	0% – 20%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral muy deficiente.
-----------------	--------	----------	--------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5  
Descriptores para el análisis de la dimensión eficacia.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy eficaz.	33 – 40	81% – 100%	El trabajador de construcción civil es muy eficaz en su desempeño laboral.	Del 1 – 10  Puntaje máximo 40.
Eficaz.	25 – 32	61% – 80%	El trabajador de construcción civil es eficaz en su desempeño laboral.	
Poco eficaz.	17 – 24	41% – 60%	El trabajador de construcción civil es poco eficaz en su desempeño laboral.	
Ineficaz.	9 – 16	21% – 40%	El trabajador de construcción civil es ineficaz en su desempeño laboral.	
Muy ineficaz.	0 – 8	0% – 20%	El trabajador de construcción civil es muy ineficaz en su desempeño laboral.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6  
Descriptores para el análisis de la dimensión efectividad.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy efectivo.	33 – 40	81% – 100%	El trabajador de construcción civil es muy efectivo en su desempeño laboral.	Del 11 – 20  Puntaje máximo 40.
Efectivo.	25 – 32	61% – 80%	El trabajador de construcción civil es efectivo en su desempeño laboral.	
Poco efectivo.	17 – 24	41% – 60%	El trabajador de construcción civil es poco efectivo en su desempeño laboral.	

Inefectivo.	9 – 16	21% – 40%	El trabajador de construcción civil es inefectivo en su desempeño laboral.
Muy inefectivo.	0 – 8	0% – 20%	El trabajador de construcción civil es muy inefectivo en su desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7  
Descriptores para el análisis de la dimensión eficiencia.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy eficiente.	33 – 40	81% – 100%	El trabajador de construcción civil es muy eficiente en su desempeño laboral.	Del 21 – 30  Puntaje máximo 40.
Eficiente.	25 – 32	61% – 80%	El trabajador de construcción civil es eficiente en su desempeño laboral.	
Poco eficiente.	17 – 24	41% – 60%	El trabajador de construcción civil es poco eficiente en su desempeño laboral.	
Deficiente.	9 – 16	21% – 40%	El trabajador de construcción civil es deficiente en su desempeño laboral.	
Muy deficiente.	0 – 8	0% – 20%	El trabajador de construcción civil es muy deficiente en su desempeño laboral.	

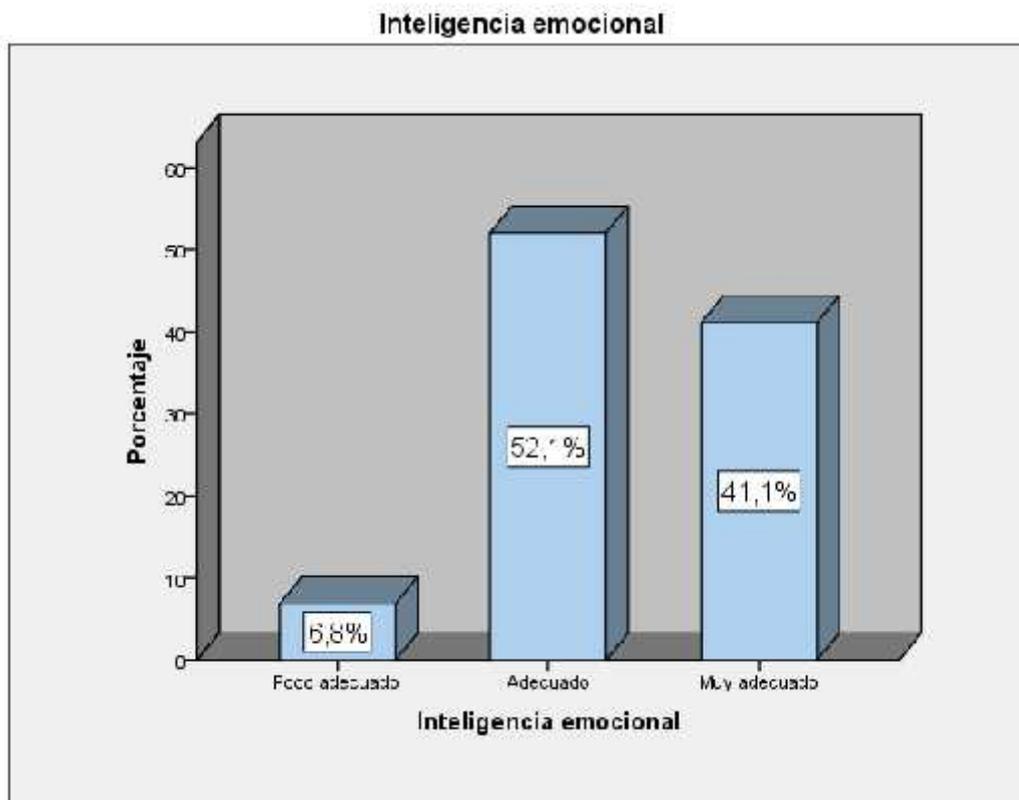
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8  
Resultados generales de la variable inteligencia emocional.

Inteligencia emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuado	5	6,8	6,8	100,0
	Adecuado	38	52,1	52,1	52,1
	Muy adecuado	30	41,1	41,1	93,2
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 1  
Resultados generales de la variable inteligencia emocional.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 6,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional poco adecuado. El 52,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional adecuado. Y el 41,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional muy adecuado.

Tabla 9

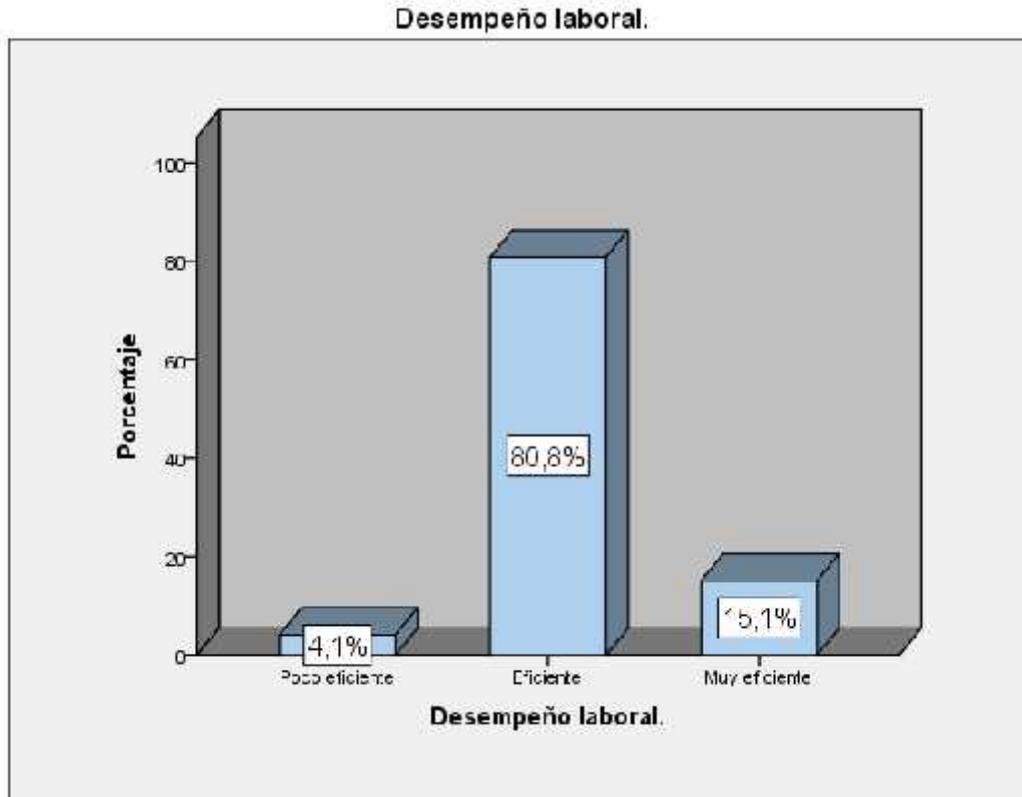
Resultados generales de la variable desempeño laboral.

<b>Desempeño laboral.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	3	4,1	4,1	100,0
	Eficiente	59	80,8	80,8	80,8
	Muy eficiente	11	15,1	15,1	95,9
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 2

Resultados generales de la variable desempeño laboral.



**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el 4,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral poco eficiente. El 80,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral eficiente. Y el 15,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral muy eficiente.

Tabla 10

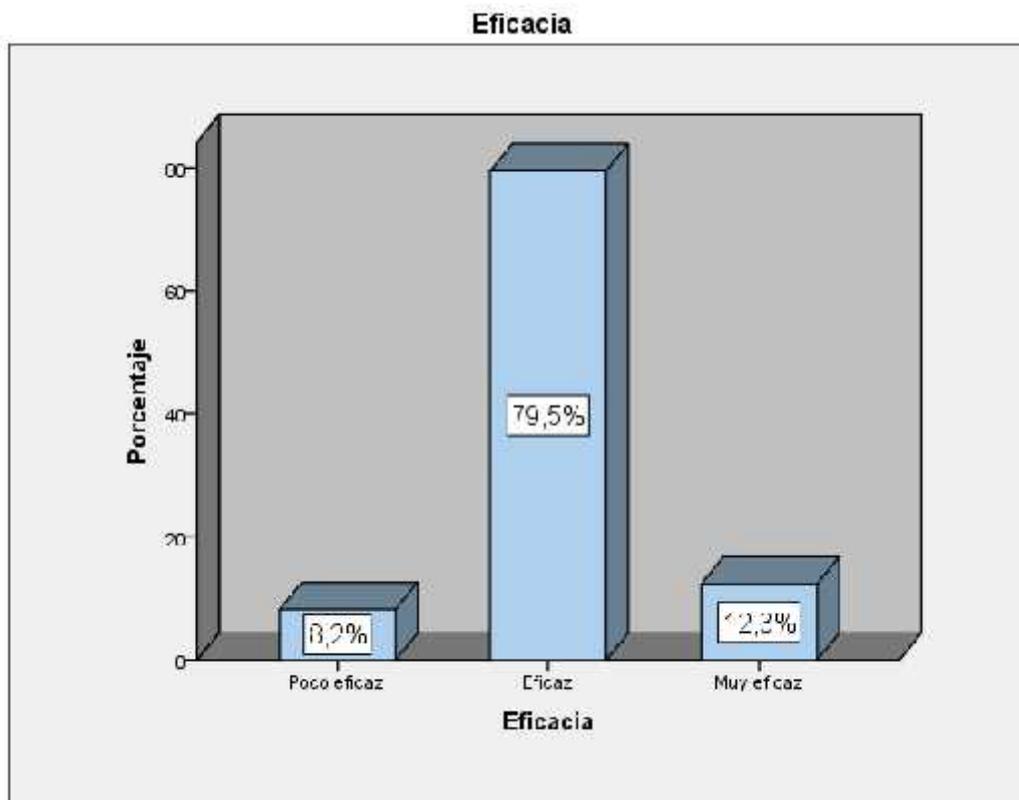
Resultados generales de la dimensión eficacia.

<b>Eficacia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficaz	6	8,2	8,2	100,0
	Eficaz	58	79,5	79,5	79,5
	Muy eficaz	9	12,3	12,3	91,8
	Total	73	100,0	100,0	

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Gráfico 3

Resultados generales de la dimensión eficacia.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 8,2% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco eficaces en su desempeño laboral. El 79,5% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son eficaces en su desempeño laboral. Y el 12,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficaces en su desempeño laboral.

Tabla 11

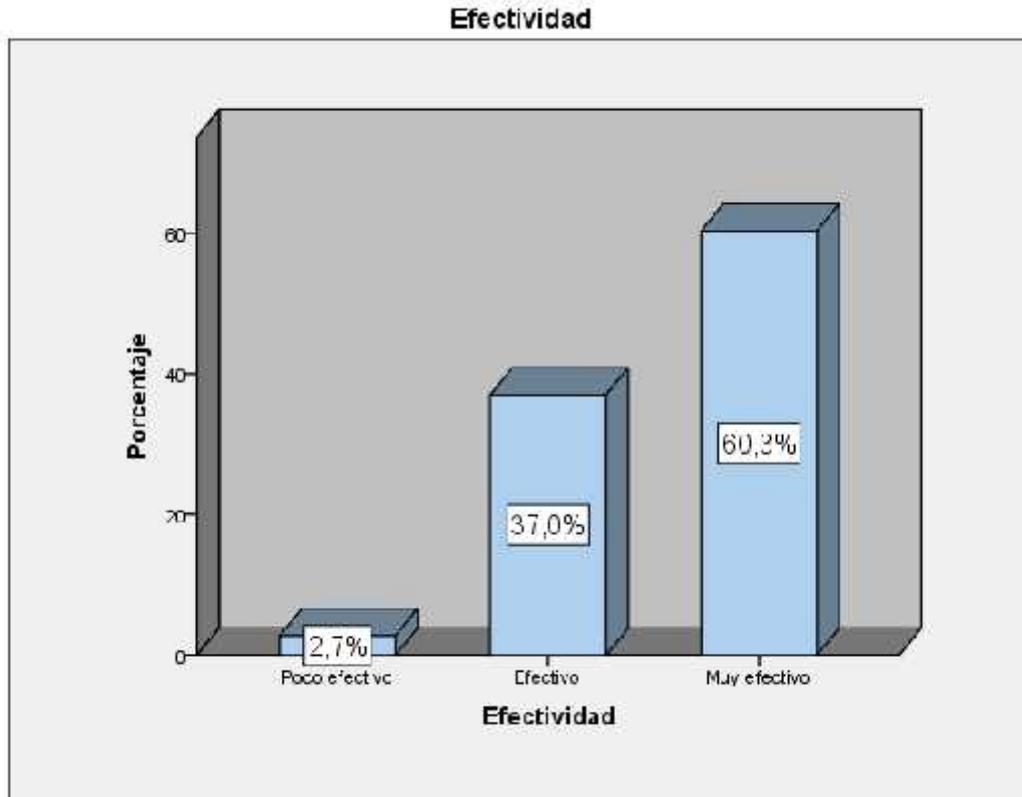
Resultados generales de la dimensión efectividad.

<b>Efectividad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco efectivo	2	2,7	2,7	100,0
	Efectivo	27	37,0	37,0	37,0
	Muy efectivo	44	60,3	60,3	97,3
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 4

Resultados generales de la dimensión efectividad.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 2,7% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco efectivos en su desempeño laboral. El 37,0% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son efectivos en su desempeño laboral. Y el 60,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy efectivos en su desempeño laboral.

Tabla 12

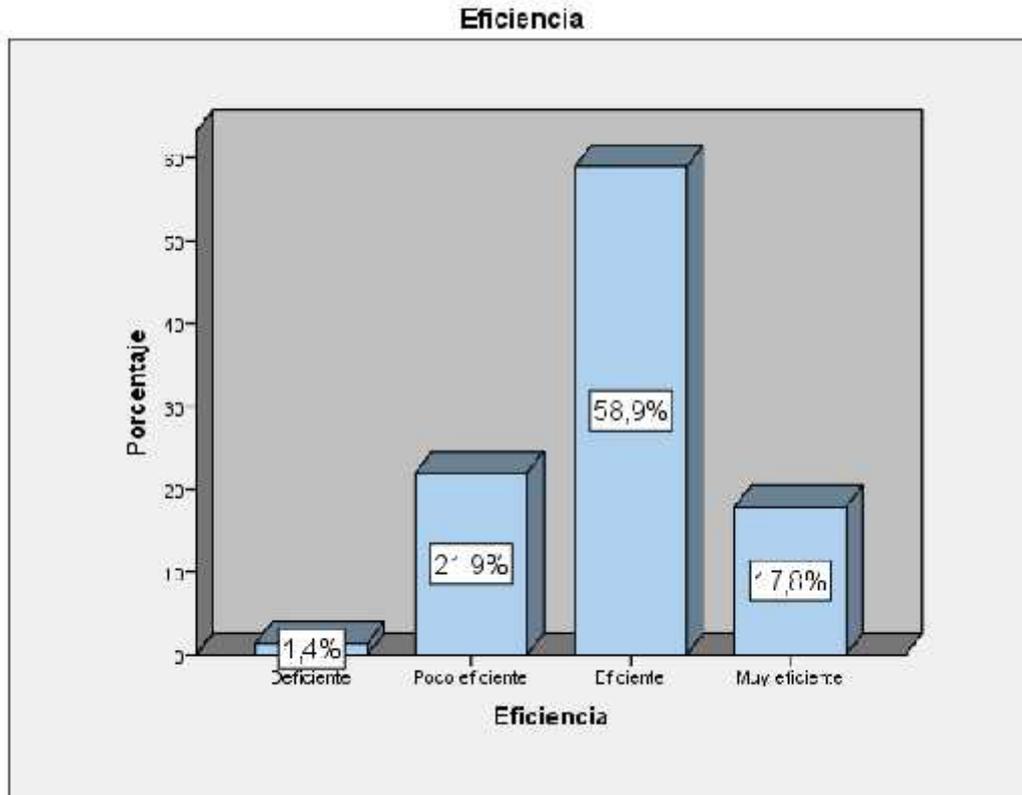
Resultados generales de la dimensión eficiencia.

Eficiencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,4	1,4	1,4
	Poco eficiente	16	21,9	21,9	100,0
	Eficiente	43	58,9	58,9	60,3
	Muy eficiente	13	17,8	17,8	78,1
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 5

Resultados generales de la dimensión eficiencia.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 1,4% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son deficientes en su desempeño laboral. El 21,9% de los trabajadores de construcción civil, son poco eficientes en su desempeño laboral. El 58,9% de los trabajadores de construcción civil, son eficientes en su desempeño laboral. Y el 17,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficientes en su desempeño laboral.

### 3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.

**H<sub>0</sub>: p = 0:**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$



Tabla 13

Correlaciones de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

<b>Correlaciones</b>			
		Inteligencia emocional	Desempeño laboral.
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,492**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Desempeño laboral.	Correlación de Pearson	,492**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

N	73	73
---	----	----

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,492; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables estudiadas, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 14

Resumen del modelo de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				Sig. Cambio en F
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	
1	,492 <sup>a</sup>	,242	,231	6,859	,242	22,682	1	71	,000

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Desempeño laboral.

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,242 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 24,2% de los cambios observados en la variable desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 15

Coefficientes de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Coefficientes <sup>a</sup>						
Modelo	Coefficientes no estandarizados			Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	63,576	5,603		11,346	,000
	Inteligencia emocional	,278	,058	,492	4,763	,000

a. Variable dependiente: Desempeño laboral.

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 11,346$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que si existe correlación directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 6

Recta de regresión lineal de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

**Desempeño laboral (y) = 63,576 + 0,278\* Inteligencia emocional (x).**

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.**

**$H_0: p = 0:$**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H1: p 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$

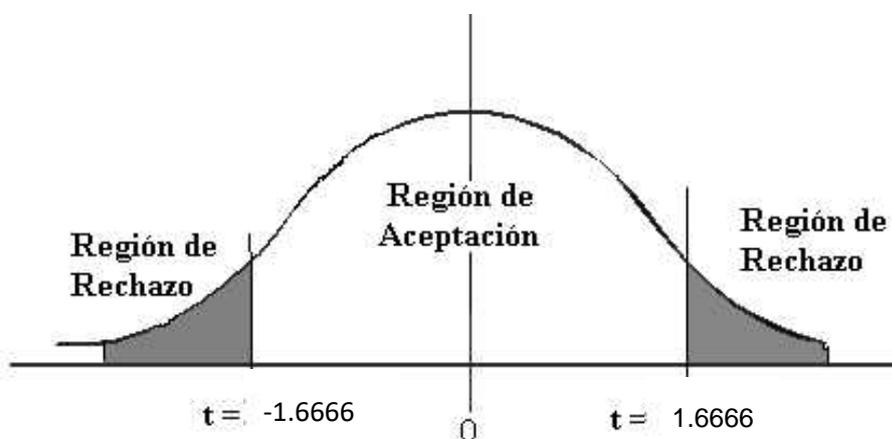


Tabla 16

Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.

Correlaciones		
	Inteligencia emocional	Eficacia
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,386**
	N	,001
		73
		73

Eficacia	Correlación de Pearson	,386**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,386; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 17

Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,386 <sup>a</sup>	,149	,137	2,722	,149	12,452	1	71	,001

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Eficacia

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,149 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 14,9% de los cambios observados en la dimensión eficacia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 18

Coefficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.

Coefficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	21,452	2,224		9,646	,000
	Inteligencia emocional	,082	,023	,386	3,529	,001

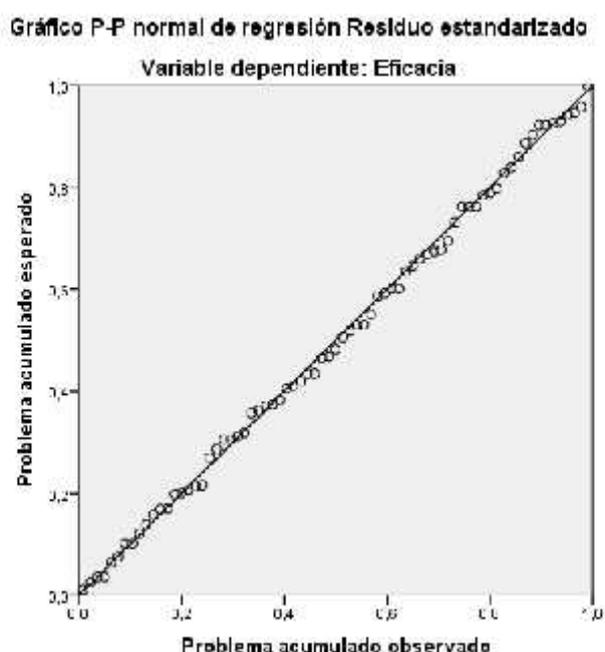
a. Variable dependiente: Eficacia

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 9,646$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 7

Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

**Eficacia (y) = 21,452 + 0,082\* Inteligencia emocional (x).**

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.**

**$H_0: \rho = 0$ :**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H<sub>1</sub>: p 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$

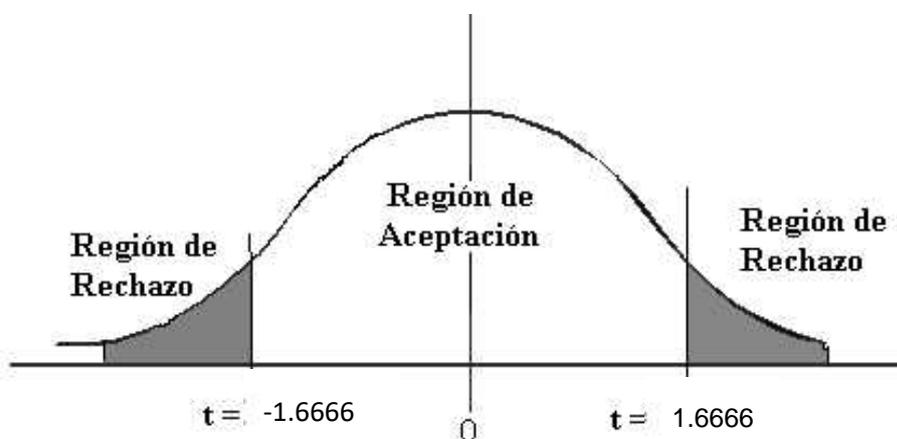


Tabla 19

Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.

Correlaciones			
		Inteligencia emocional	Efectividad
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,574**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73

Efectividad	Correlación de Pearson	,574**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,574; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 20

Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,574 <sup>a</sup>	,330	,320	2,816	,330	34,939	1	71	,000

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Efectividad

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,330 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 33,0% de los cambios observados en la dimensión efectividad en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 21

Coefficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar			
1	(Constante)	19,571	2,300		8,508	,000
	Inteligencia emocional	,142	,024	,574	5,911	,000

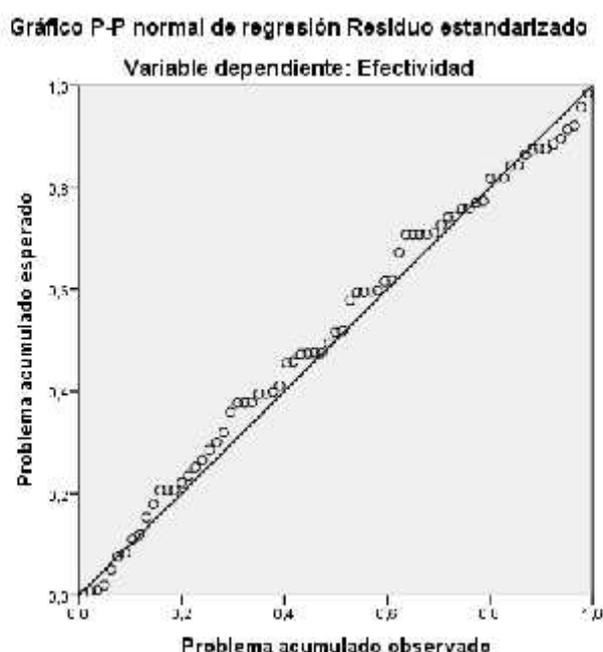
a. Variable dependiente: Efectividad

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 8,508$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 8

Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

**Efectividad (y) = 19,571 + 0,142\* Inteligencia emocional (x).**

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.**

**$H_0: \rho = 0$ :**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H1: p 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$



Tabla 22

Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.

Correlaciones		
	Inteligencia emocional	Eficiencia
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,171
	N	,004
		73
		73

Eficiencia	Correlación de Pearson	,171	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,171; lo cual indica una correlación positiva, débil y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 23

Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,171 <sup>a</sup>	,029	,016	4,391	,029	2,134	1	71	,004

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Eficiencia

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,029 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 2,9% de los cambios observados en la dimensión eficiencia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 24

Coefficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	22,553	3,587		6,287	,000
	Inteligencia emocional	,055	,037	,171	4,461	,004

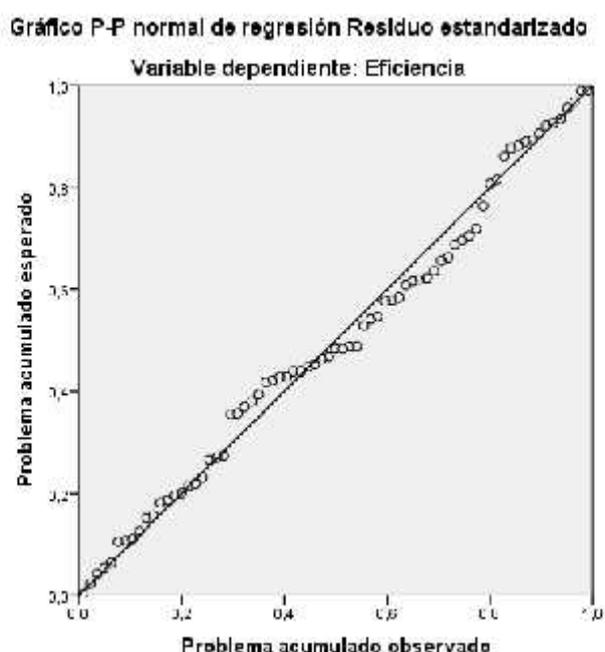
a. Variable dependiente: Eficiencia

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 6,287$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 9

Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

$$\text{Eficiencia (y)} = 19,571 + 0,142 * \text{Inteligencia emocional (x)}.$$

### 3.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

En este apartado se analizará y se discutirá los resultados obtenidos para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral; pues, el objetivo principal de estudio es determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Sobre todo, a través del

estudio de las dimensiones de eficacia, efectividad y eficiencia del desempeño laboral.

Con relación a la variable inteligencia emocional, el 6,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional poco adecuado. El 52,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional adecuado. Y el 41,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional muy adecuado.

Asimismo, con relación al desempeño laboral, el 4,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral poco eficiente. El 80,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral eficiente. Y el 15,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral muy eficiente.

Según los resultados obtenidos, para la dimensión eficacia, el 8,2% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco eficaces en su desempeño laboral. El 79,5% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son eficaces en su desempeño laboral. Y el 12,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficaces en su desempeño laboral.

Del mismo modo para la dimensión efectividad, el 2,7% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco efectivos en su desempeño laboral. El 37,0% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son efectivos en su desempeño laboral. Y el 60,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy efectivos en su desempeño laboral.

Y con relación a la dimensión eficiencia, el 1,4% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son deficientes en su desempeño

laboral. El 21,9% de los trabajadores de construcción civil, son poco eficientes en su desempeño laboral. El 58,9% de los trabajadores de construcción civil, son eficientes en su desempeño laboral. Y el 17,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficientes en su desempeño laboral.

Por otro lado, el coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,492; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables estudiadas, con un nivel de confianza de 95%. Además, El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,242; lo cual indica que el 24,2% de los cambios observados en la variable desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 11,346$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que si existe correlación directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Del mismo modo, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,386; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Al mismo tiempo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,149; lo cual indica que el 14,9% de los cambios observados en la dimensión eficacia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 9,646$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

El coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,574; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Del mismo modo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,330; lo cual indica que el 33,0% de los cambios observados en la dimensión efectividad en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 8,508$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

Asimismo, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,171; lo cual indica una correlación positiva, débil y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%, con un coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,029; lo cual indica que el 2,9% de los cambios observados en la dimensión eficiencia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 6,287$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Finalmente, vistos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación y habiendo analizado adecuadamente a través de la estadística descriptiva e inferencial, se concluye que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la

## **CONCLUSIONES**

Se determinó que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral que

alcanza un índice de 0,492 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 24,2% en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

Se comprobó que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en el desempeño laboral que alcanza un índice de 0,386 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 14,9% a la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

Se demostró que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad en el desempeño laboral que alcanza un índice de 0,574 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 33,0% a la efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

Se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados señalados muestran una correlación

directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en el desempeño laboral que alcanza un índice de 0,171 para el coeficiente r de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 2,9% a la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

## **RECOMENDACIONES**

El Gobierno Regional de Madre de Dios tiene que realizar programas donde contengan talleres en inteligencia emocional más extensos lo cual influirá en conseguir un alto desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Asimismo, el Gobierno Regional, debe promover el desarrollo de las habilidades para comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización y la independencia; como aptitudes personales de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

El Gobierno Regional, debe promover el desarrollo de las habilidades sociales como la empatía del personal, con la finalidad de mejorar de este modo su desempeño laboral referido al empleo de estrategias al interrelacionarse en la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

El Gobierno Regional, debe promover el desarrollo de las capacidades de manejo de estrés, con el objetivo de crear un buen clima laboral en la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Argentina: Granica.

Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>.

- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw – Hill.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cusi, E. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño pre profesional de los practicantes de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco, en las instituciones de salud de Cusco-2013*. Obtenido de <http://www.uandina.edu.pe/descargas/documentos/2014/compendio-vol1-epg-2014.pdf>
- Davis, K., & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Edición McGraw – Hill.
- De León, E. (2013). *Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/De-Leon-Eugenia.pdf>
- Drovett, S. (1992). *Dicersión de la salud*. Buenos Aires: Maechi.
- Druker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Escobedo, M. (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Transporte JUVIER SAC y desempeño laboral*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo\\_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gil, F., Rico, R., & Sánchez, M. (2008,). *Eficacia de equipos de trabajo*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77829104.pdf>

Gíl'Adí, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. Madrid: McGraw – Hill.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. New York: Trad. Cast. Kairós.

Goleman, D. (1998). *Trabajando con la inteligencia emocional*. New York: Trad.Cast. Kairós.

Guardiola, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/380/1/Tesis%20de%20Mtr%C3%ADa.%20Adm%C3%B3n.%20Mar%C3%ADa%20Catalina%20Guardiola%20Aguado.pdf>

Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/278/1/Tesis%20Estrella%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Americana Editores, S.A. de C.V.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). *Modelos de inteligencia emocional*. New York: Cambridge.

Nash, M. (1989). *Como incrementa la productividad del recurso humano*. Colombia: Norma.

- Paredes, M., Vilorio, H., & Vilorio, J. (2014). *Inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores*. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/40649/1/articulo4.pdf>
- Petrides, K. V. (2010). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric Laboratory.
- Rico, R., Alcover, C., & Taberner, C. (2009). *Efectividad de los Equipos de Trabajo*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n1/v26n1a04.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%C3%B1asaenz\\_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%C3%B1asaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *"Emotional intelligence". Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Oxford University Press.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1996). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Wiegand, D. M. (2007). *Exploring the role of emotional intelligence in behavior-based safety coaching*. New York: McGraw Hill/McGraw Hill.

# ANEXOS

**Anexo N° 01**  
**MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

TÍTULO: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	PROBLEMA						
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p>Estudiar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p>	<p><b>VARIABLE PREDICTORA (VE1):</b></p> <p>(VE1): Inteligencia emocional.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconocimiento.</li> <li>• Autorregulación.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Habilidades sociales.</li> </ul> <p align="right">Goleman (1998)</p> <p><b>VARIABLE CRITERIO (VE2):</b></p> <p>(VE2): Desempeño laboral.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia.</li> <li>• Efectividad.</li> <li>• Eficiencia.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básica.</li> </ul> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacional.</li> </ul> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva-Correlacional.</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN:</b> Trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>GOREMAD</th> <th>SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores.</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>73</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: GOREMAD.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Selección: No probabilístico de carácter intencionado.</p> <p>Tamaño: 73 trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b></p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>	GOREMAD	SUB TOTAL	Trabajadores.	73	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>
GOREMAD	SUB TOTAL									
Trabajadores.	73									
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>									

**Anexo N° 02**  
**MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

TÍTULO:

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás.	Es el desempeño del autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales, para un desempeño laboral destacado.	• AUTOCONOCIMIENTO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia emocional.</li> <li>• Auto evaluación precisa.</li> <li>• Confianza en sí mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
			• AUTORREGULACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol.</li> <li>• Confiabilidad.</li> <li>• Escrupulosidad.</li> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Afán de triunfo.</li> </ul>	
			• MOTIVACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Optimismo.</li> </ul>	
			• EMPATÍA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender a los demás.</li> <li>• Ayuda a los demás a desafiarse.</li> <li>• Orientación hacia el servicio.</li> <li>• Aprovechar la diversidad.</li> <li>• Conciencia política.</li> </ul>	
			• HABILIDADES SOCIALES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Manejo de conflictos.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Catalizador de cambio.</li> <li>• Establecer vínculos.</li> <li>• Colaboración y cooperación.</li> <li>• Habilidades de equipo.</li> </ul>	

**Anexo N° 02**  
**MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

TÍTULO:  
Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Es el cumplimiento de sus actividades, funciones, y a la vez, teniendo un compromiso que va más allá del simple cumplimiento la innovación y la creatividad es indispensable en todo trabajador.	Implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir todo trabajador administrativo con la finalidad de demostrar eficacia, efectividad y eficiencia en el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EFICACIA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Servicio.</li> <li>• Confiabilidad.</li> <li>• Satisfacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• EFECTIVIDAD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad.</li> <li>• Rendimiento.</li> <li>• Impacto.</li> <li>• Crecimiento.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• EFICIENCIA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación.</li> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Utilización de insumos.</li> <li>• Uso de capital.</li> </ul>	

# INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

## VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES															
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico		Sexo:		<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado		Edad: (en Años)												
<p><u>INSTRUCCIONES:</u></p> <p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre <u>INTELIGENCIA EMOCIONAL</u>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">0</th> <th style="width: 15%;">1</th> <th style="width: 15%;">2</th> <th style="width: 15%;">3</th> <th style="width: 15%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>						0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4											
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre											
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4									
01	Reconoce y maneja adecuadamente sus propias emociones y sus efectos.														
02	Mantiene control de sus reacciones.														
03	Conoce sus propios recursos interiores, habilidades y límites.														
04	Se con precisión qué se espera de mí, en mi trabajo.														
05	Tiene seguridad sobre el propio valer y facultades.														
06	Convierte los obstáculos en experiencias positivas.														
07	Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo(a).														
08	Mantiene el control de su trabajo aun en situaciones de estrés y presión.														
09	Sabe decir "NO" cuando algo no le conviene.														
10	Tiene capacidad para el autoaprendizaje en su puesto de trabajo.														
11	Tiene capacidad para desempeñar varias funciones al tiempo.														
12	Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.														
13	Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.														

14	Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo.					
15	Se adapta rápidamente con los objetivos de institución.					
16	Aprovecha las oportunidades de manera adecuada.					
17	Actúa con tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.					
18	Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas, y se interesa activamente por sus preocupaciones.					
19	Percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad.					
20	Prevé, reconoce y satisface las necesidades de los usuarios.					
21	Cultiva las oportunidades a través de personas diversas					
22	Maneja con diplomacia y tacto, tanto las situaciones tensas, como a las personas difíciles.					
23	Se identifica y comparte la visión y la misión de la organización.					
24	Muestra seguridad y confianza en las relaciones con los demás.					
25	Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.					
26	Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.					
27	Tiene capacidad para influir y generar propuestas.					
28	Es hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con todas las personas dentro y fuera de la organización					
29	Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.					
30	Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.					
TOTAL						

*!!!Gracias por su colaboración...!!!*

# INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES														
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado		Edad: (en Años)											
<p><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la <u>DESEMPEÑO LABORAL</u>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	¿Falta mucho a su trabajo?													
02	¿Llega puntualmente a su trabajo?													
03	¿Cumple con su horario de trabajo?													
04	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?													
05	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?													
06	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la institución?													
07	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?													
08	¿Sabe planea sus propias actividades?													
09	¿Propone ideas para mejorar el servicio de la biblioteca?													
10	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?													
11	¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?													
12	¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?													
13	¿Realiza sus actividades con dedicación?													
14	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?													

15	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
16	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?					
17	En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?					
18	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?					
19	Cuando llega a la institución, ¿comienza a trabajar inmediatamente?					
20	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?					
21	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					
22	¿Considera a su trabajo interesante?					
23	¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?					
24	¿Comete muchos errores en su trabajo?					
25	¿Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea?					
26	¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?					
27	¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?					
28	¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?					
29	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?					
30	¿Tiene independencia para actuar?					
TOTAL						

*!!!Gracias por su colaboración...!!!*

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Tambopata, 12 de Octubre del 2016.

**CARTA N° 007 – 2016/GOREMAD/RO-JRSG**

Sr. Samuel MAYHUIRE ALBARRACIN

**Presente.**

**Asunto:** Respuesta a Solicitud

**Ref :** Solicito facilidades para la Aplicación de Instrumentos de Investigación en obra

Mediante el presente me dirijo a Ud., con la finalidad de realizar la contestación a lo solicitado en calidad de Residente de la obra **"MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE LA OFERTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA I.E. AUGUSTO BOURONCLE ACUÑA – PUERTO MALDONADO"**, debo de resaltar el empeño y la constancia en su espíritu de superación para poder optar la titulación en la profesión en la que se desempeñara a futuro; Por lo cual **AUTORIZO** a su persona realizar el recojo de datos con fines educativos y así mismo brindarle cualquier facilidad que pueda necesitar.

Sin otro particular.

Atentamente.

ING REGIONAL MANA DE DIOS  
OFICINA DE OBRA  
Rene Surco Gutierrez  
RESIDENTE DE OBRA

Cc.  
Arch.

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

54

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES														
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico		Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input checked="" type="checkbox"/> Contratado		Edad: (en Años)	27										
<b>INSTRUCCIONES:</b>														
A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> , a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:														
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </table>					0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	Reconoce y maneja adecuadamente sus propias emociones y sus efectos.					X								
02	Mantiene control de sus reacciones.					X								
03	Conoce sus propios recursos interiores, habilidades y límites.					X								
04	Se con precisión qué se espera de mí, en mi trabajo.					X								
05	Tiene seguridad sobre el propio valer y facultades.					X								
06	Convierte los obstáculos en experiencias positivas.					X								
07	Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo(a).					X								
08	Mantiene el control de su trabajo aun en situaciones de estrés y presión.					X								
09	Sabe decir "NO" cuando algo no le conviene.					X								
10	Tiene capacidad para el autoaprendizaje en su puesto de trabajo.					X								
11	Tiene capacidad para desempeñar varias funciones al tiempo.					X								
12	Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.					X								
13	Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.				X									

Anexo N° 05  
**INSTRUMENTOS APLICADOS**

14	Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo.					X
15	Se adapta rápidamente con los objetivos de institución.					X
16	Aprovecha las oportunidades de manera adecuada.					X
17	Actúa con tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.					X
18	Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas, y se interesa activamente por sus preocupaciones.				X	
19	Percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad.				X	
20	Prevé, reconoce y satisface las necesidades de los usuarios.		X			
21	Cultiva las oportunidades a través de personas diversas				X	
22	Maneja con diplomacia y tacto, tanto las situaciones tensas, como a las personas difíciles.			X		
23	Se identifica y comparte la visión y la misión de la organización.					X
24	Muestra seguridad y confianza en las relaciones con los demás.					X
25	Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.			X		
26	Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.				X	
27	Tiene capacidad para influir y generar propuestas.			X		
28	Es hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con todas las personas dentro y fuera de la organización					X
29	Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.			X		
30	Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.					X
<b>TOTAL</b>						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

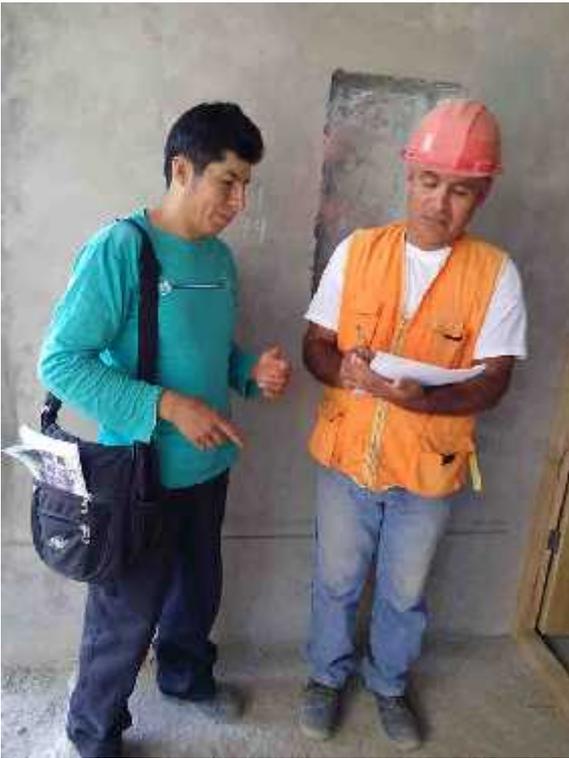
<b>CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES</b>															
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer												
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input checked="" type="checkbox"/> Contratado	Edad: (en Años)	27												
<b>INSTRUCCIONES:</b>															
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>															
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">0</th> <th style="width: 15%;">1</th> <th style="width: 15%;">2</th> <th style="width: 15%;">3</th> <th style="width: 15%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>						0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4											
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre											
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4									
01	¿Falta mucho a su trabajo?	X													
02	¿Llega puntualmente a su trabajo?					X									
03	¿Cumple con su horario de trabajo?					X									
04	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	X													
05	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					X									
06	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la institución?					X									
07	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?			X											
08	¿Sabe planea sus propias actividades?					X									
09	¿Propone ideas para mejorar el servicio de la biblioteca?		X												
10	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					X									
11	¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?					X									
12	¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?					X									
13	¿Realiza sus actividades con dedicación?					X									

Anexo N° 05  
**INSTRUMENTOS APLICADOS**

14	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?					X
15	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?				X	
16	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?				X	
17	En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?		X			
18	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?					X
19	Cuando llega a la institución, ¿comienza a trabajar inmediatamente?				X	
20	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?			X		
21	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					X
22	¿Considera a su trabajo interesante?					X
23	¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?		X			
24	¿Comete muchos errores en su trabajo?			X		
25	¿Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea?			X		
26	¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?					X
27	¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?					X
28	¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?					X
29	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?					X
30	¿Tiene independencia para actuar?					X
<b>TOTAL</b>						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

Anexo N° 06  
REPORTE FOTOGRÁFICO



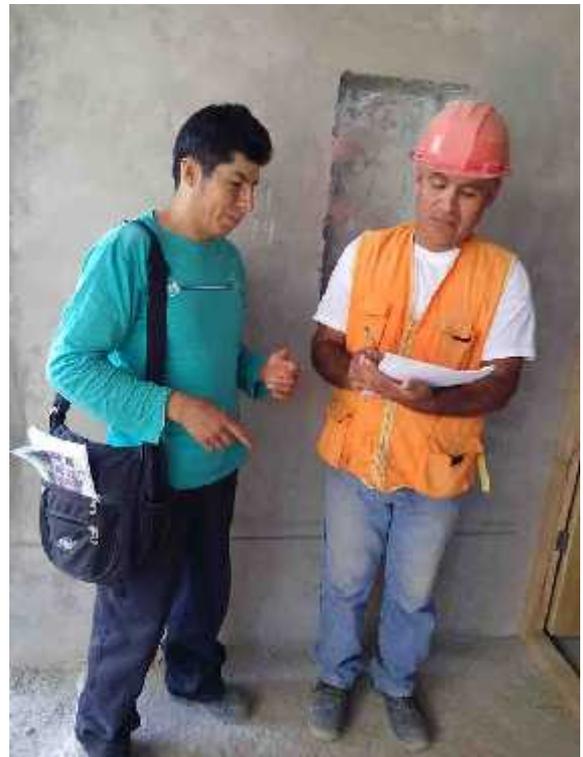
Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.

Anexo N° 06  
REPORTE FOTOGRÁFICO



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

En el mundo actual, la inteligencia emocional, se define como la capacidad del ser humano de reconocer sus sentimientos, los ajenos y la habilidad para manejarlos ante situaciones diversas y el desempeño laboral, es la proporción entre el resultado obtenido y medios utilizados para desempeñar el trabajo de acuerdo a las funciones establecidas dentro del manual de funciones. Por tanto, las organizaciones cuentan con el recurso humano como pieza fundamental para realizar sus procesos exitosamente.

La inteligencia emocional (Hernández, 2008), actualmente es considerada un elemento importante para el éxito personal y profesional. Las organizaciones ya no buscan únicamente personas intelectualmente capaces, pues éstas deben contar con habilidades de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Debido al surgimiento de organismos sociales privados y gubernamentales interesados en el bienestar de los trabajadores, las empresas consideran que el recurso humano es la base más importante para el logro de los objetivos de la empresa: productivos y económicos; sin embargo, requieren personas inteligentes emocionalmente que puedan hacer frente a los cambios y al trabajo en equipo.

La evaluación del desempeño a su vez es una herramienta para conocer el estado laboral de cada trabajador en relación con la capacitación a que ha sido sometido, detectando la necesidad de los trabajadores en esta área.

Las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito profesional pues la integridad humana no solo es la mente sino además cuerpo, alma y espíritu. Las emociones son primordiales del ser humano y una forma de interactuar con el entorno, tiene en cuenta los aspectos intrínsecos como sentimientos y habilidades tales como el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, autodisciplina, que resultan indispensables para una buena adaptación, desempeño laboral y sus relaciones interpersonales.

Una vez que la persona entra a una empresa, para que pueda dar lo mejor de sí y hacer bien el trabajo, se le proporcionan las herramientas físicas, los conocimientos de sus funciones y cómo ejecutarlas, además de esto se debe velar porque se sienta satisfecho en su vida personal y motivada para sobresalir en su ámbito laboral.

En el medio se maneja la idea que las personas más inteligentes son quienes logran los éxitos laborales y empresariales, los mejores punteos en evaluaciones de desempeño, el poder dentro de empresas, entre otros, por estas razones se olvida lo que conforma en si al ser humano, sus emociones.

Una de las mayores expectativas tanto para el Gobierno Regional de Madre de Dios como para los trabajadores de construcción civil, es que el desempeño alcanzado por ellos cumpla con los resultados esperados. Es desde esta perspectiva que Gobierno Regional monitorea de manera permanente el desempeño laboral alcanzado por los trabajadores administrativos de construcción civil, y se interesa por entender la naturaleza del mismo.

Durante el seguimiento que realiza el residente de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña, sobre el desempeño laboral de los trabajadores, se confirma mes a mes

que, si bien los conocimientos y las habilidades de cada trabajador son muy importantes, uno de los aspectos que marca de manera significativa su desempeño laboral está relacionada con el conocimiento personal que cada trabajador tiene de sus propias emociones, y como estas impactan tanto su dinámica personal como su relación efectiva con los demás.

Los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña, durante el periodo de trabajo, se ven expuestos a diferentes contextos laborales, con diferentes estilos de dirección, con diferentes compañeros de trabajo, clientes y proveedores, frente a negociaciones y toma de decisiones que pueden afectar los resultados de una organización, impactar a una comunidad, frente al cumplimiento de resultados con o sin dirección por parte de sus jefes, en fin, frente a un nuevo contexto que exige de ellos lo mejor a nivel personal. El saber que del resultado de esta experiencia se define un futuro desarrollo personal, son aspectos que obligatoriamente generan en ellos emociones fuertes y tal vez desconocidas razón por la cual, fortalecer en ellos la inteligencia emocional se vuelve un imperativo.

Debido a la importancia del tema y su influencia en la vida cotidiana surge la siguiente interrogante; ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016?

Los resultados de esta investigación permitirán diseñar estrategias conducentes a fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña, de cara a la formación de personas más conscientes de sus propias emociones y del reconocimiento de estas en los demás, encaminada a la formación de ambientes y sociedades más saludables.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

En términos concretos la investigación enfoca el estudio de las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

**Delimitación social:** Trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

**Delimitación espacial:** Obra de mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

**Delimitación temporal:** Año 2016.

**Delimitación conceptual:** Inteligencia emocional y el desempeño laboral.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016?

### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS.**

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

##### **1.4.2. OBJETOS ESPECÍFICOS.**

Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Estudiar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la

oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS.**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

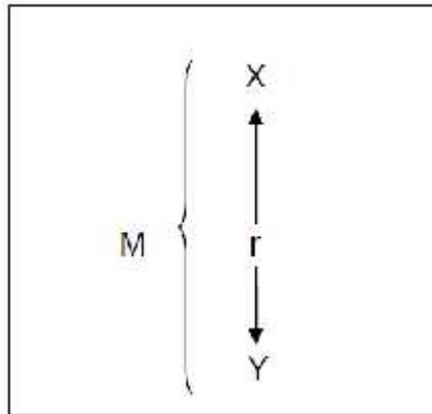
### 1.5.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás.	Es el desempeño del autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales, para un desempeño laboral destacado.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es el cumplimiento de sus actividades, funciones, y a la vez, teniendo un compromiso que va más allá del simple cumplimiento la innovación y la creatividad es indispensable en todo trabajador.	Implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir todo trabajador con la finalidad de demostrar eficacia, efectividad y eficiencia en el desempeño laboral.

### 1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Se fundamenta según Carrasco (2013, págs. 58-59), quien afirma que el diseño de estudio tiene mucha importancia en la investigación, asimismo en la conducción metodológica del proceso de estudio, permitiendo el adecuado planteamiento del problema de la investigación, hipótesis de la investigación y el logro de los objetivos de la investigación, todo ello en el contexto social donde se presenta la situación el fenómeno estudiado.

EL diseño del presente trabajo de investigación es descriptiva correlacional, porque el objetivo principal es determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.



Donde:

M = Trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

X = Inteligencia emocional.

Y = Desempeño laboral.

r = Posible relación.

### 1.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Por su finalidad, este trabajo de investigación es de tipo básico, pues, según Sánchez y Reyes (1996, pág. 13) manifiesta que la Investigación de tipo básico, está encaminado a la investigación de nuevos conocimientos sobre los ya existentes, no tiene objetivos prácticos y específicos. El objetivo principal de este tipo de investigación según Sánchez y Reyes (1996), es buscar información de la realidad para aumentar generar el conocimiento científico, orientando hacia el hallazgo de leyes y principios.

Por su naturaleza, es una investigación cuantitativa, ya que, según a Hernández, et al. (2014, pág. 6) La investigación cuantitativa maneja los datos obtenidos mediante los instrumentos de recojo de datos para contrastar la hipótesis, en función a la medición cuantitativa y el análisis estadístico para establecer patrones de procedimiento y probar teorías.

Por su carácter, esta es una investigación correlacional, pues, según Hernández, et al. (2014, pág. 158), permiten conocer y estudiar el nivel de relación entre dos o más variables en un contexto específico ya sea en procesos correlacionales o en una dependencia de causa – efecto.

### **1.6.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

Es una investigación correlacional, pues el estudio es descriptivo y tiene como finalidad determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Por otro lado, se caracteriza porque, primero se realizó la medición de las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estimó la correlación. Aunque esta investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, aporta indicios sobre las posibles causas que influyan en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

### **1.6.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

**Descriptivo**, se utilizó para describir apropiadamente las particularidades de la realidad investigada, y también para determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Estadístico**, pues a través de esta se determinó la muestra, mediante el muestreo no probabilístico de carácter intencionado, además se tabuló la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos para medir el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Inductivo**, también fue utilizado para disociar las variables en sus dimensiones, de modo que se refleje un conocimiento real sobre la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Luego de haber realizado el análisis, se describió de acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, el cual permitió plantear las conclusiones del presente trabajo de investigación.

## **1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. POBLACIÓN.**

La población está constituida por 73 trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Tabla 1  
Detalles de la población de estudio.

DETALLE	SUB TOTAL
trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.	73
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Oficina de personal del Gobierno Regional de Madre de Dios.

### 1.7.2. MUESTRA.

La muestra está compuesta por 73 trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Tabla 2  
Detalles de la muestra del estudio.

DETALLE	SUB TOTAL
trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.	73
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Oficina de personal del Gobierno Regional de Madre de Dios.

### 1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### 1.8.1. TÉCNICAS.

A través de las técnicas de investigación se plantea la forma como se obtendrá la información. (Hernández, 2014), las utilizadas en este trabajo de investigación se detallan a continuación:

<b>VARIABLE</b>	<b>TÉCNICAS</b>
Inteligencia emocional.	Encuesta.
Desempeño laboral.	Encuesta.

### **1.8.2. INSTRUMENTOS.**

Los instrumentos utilizados para la obtención de la información del presente trabajo de investigación son dos, los cuales se detallan y se describen a continuación:

<b>VARIABLE</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Inteligencia emocional.	Cuestionario.
Desempeño laboral.	Cuestionario.

### **1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

De acuerdo a las investigaciones realizadas con relación a la inteligencia emocional y desempeño laboral, se afirma que el coeficiente intelectual contribuye tan sólo con el 20% de los factores que determinan el éxito en la vida, y sin embargo el 80% restante se encuentra abarcado en su mayor parte por temas relacionados a las emociones.

El presente trabajo de investigación es importante en cuanto al tema de inteligencia emocional y su relación con el desempeño y en descubrir cómo las emociones se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Por otro lado, en la actualidad las empresas y las instituciones públicas, se preocupan bastante de la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamientos de los trabajadores; y estos a su vez influyen en la competencia de la inteligencia emocional de sus trabajadores y por ende en el logro de objetivos empresariales o institucionales.

Las instituciones públicas son un conjunto de fenómenos, elementos y relaciones integradas, cuya naturaleza va desde lo material, social y psicológico. Las instituciones públicas como tal concentran un conjunto de procesos que son el resultado de la interacción laboral y personal de los individuos que en ella se movilizan; definitivamente esto nos permite comprender que la organización no puede ser concebida por sí sola como tal, sino a partir del recurso Humano, ya que son estas las que determinan el sentido de su existencia; por ello cada situación que acontece en la persona dentro o fuera del entorno laboral afectará directamente a la institución en su conjunto.

El motivo para realizar este estudio surgió de la experiencia laboral en el Gobierno Regional de Madre de Dios, donde existen problemas; sobre todo no tomarle importancia a la competencia de la inteligencia emocional de los trabajadores, y por el logro de sus metas asignada en el trabajo.

Esta investigación busca determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios. ya que existe la necesidad de encontrar un buen desempeño laboral de cada trabajador en el área asignada dentro de la institución, que con lleve a lograr un eficiente y eficaz desarrollo en los trabajos encomendados y poder cumplir las metas trazadas por el Gobierno Regional de Madre de Dios.

Asimismo, se justifica éste estudio, ya que los resultados obtenidos darán oportunidad al residente de la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios, de conocer los niveles de inteligencia emocional y desempeño de sus trabajadores, con el fin de tomar decisiones en cuanto a ubicación de puestos o necesidades de capacitación existentes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para establecer los antecedentes de la presente investigación se han analizado diferentes estudios que refieren sobre las variables de estudio, así con respecto a las **investigaciones internacionales**, existen estudios como de **Guardiola (2014)**, investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México”. Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta: la autopercepción del nivel de inteligencia emocional ¿es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. La población estuvo compuesta por 108 directivos de los cuales se tomó una muestra de 73 directivos equivalente al 67.5%.

Para la recolección de los datos se elaboraron dos instrumentos: el primero para medir el nivel de inteligencia emocional auto percibido, conformado por 33 ítems y una confiabilidad de 0.929; el segundo enfocado en medir el nivel de desempeño laboral auto percibido, conformado por 20 ítems y una confiabilidad de 0.917.

Los resultados de este procedimiento fueron los siguientes: la variable predictora (inteligencia emocional) incluida en el análisis, explica el 66.1% de la varianza de

la variable dependiente (desempeño laboral), pues  $R^2$  corregida es igual a .661. El estadístico F que es igual a 141.094, contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es 0. El valor del nivel crítico p igual a .000 indica que existe influencia significativa. Los resultados de este análisis ANOVA permiten encontrar que la variable inteligencia emocional es predictora del desempeño laboral. Con base en los resultados anteriores se rechazó la hipótesis nula. La inteligencia emocional resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral (beta estandarizada igual a 0.816 y p igual a .000).

El estudio concluye que, si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación enfocada en los objetivos institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

**Paredes, et al.** (2014), Realizaron el estudio denominado “Inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores”. En este estudio se hace una exposición de estudios recientes que tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, como la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas. Se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional.

Luego de la respectiva revisión de la literatura especializada, se ha comprobado que la inteligencia emocional tiene una relación directa con el éxito laboral, en general, los estudios consultados ponen de manifiesto que las habilidades emocionales contribuyen al logro del éxito en el trabajo a la vez que facilitan climas laborales positivos que favorecen el rendimiento individual y de equipo, las relaciones interpersonales y el bienestar de los trabajadores.

En el contexto laboral, las variables más estudiadas en relación con la inteligencia emocional han sido: el rendimiento individual y de equipo, el liderazgo, la toma de decisiones, el estrés, el burnout, y la satisfacción en el trabajo. En cuanto al estado de salud general, el burnout y su relación con la inteligencia emocional, se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional. Es concluyente en este estudio, la eficacia del manejo de las emociones en aspectos laborales.

En esa misma línea de investigación **De León** (2013), realizó el estudio denominado "Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral". El principal objetivo del estudio Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral. (Estudio a realizarse con docentes del nivel medio del municipio de San Martín Sacatepéquez, Quetzaltenango), fue: determinar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores y establecer la incidencia dentro del desempeño laboral.

La investigación fue realizada con 52 maestros, de los establecimientos siguientes: Institutos Nacionales de Educación Básica y Diversificada. Institutos Nacionales de Educación Básica de Telesecundaria, Institutos Mixtos de Educación Básica por Cooperativa y Colegio Privado.

Mediante el estudio de campo, logró determinar que la inteligencia emocional incide positivamente y en gran manera dentro del desempeño laboral.

En conclusión, se determinó que los factores de la inteligencia emocional que se aplican eficientemente dentro del desempeño laboral son: conciencia emocional de sí mismo, expresión emocional, conciencia emocional de otros y conexiones interpersonales, se aplican en un porcentaje elevado lo que genera para los centros educativos una ventaja positiva y competitiva. Por lo que se recomienda Brindar talleres y capacitaciones con temas relacionados a inteligencia emocional dentro del trabajo.

A **nivel nacional** también existen estudio como de **Saldaña** (2015), titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos”. Tiene por finalidad relacionar la variable Inteligencia Emocional, que es de gran utilidad para desarrollar significativamente las capacidades de los trabajadores; y la variable Desempeño Laboral. Para ello se planteó la hipótesis de investigación La Inteligencia Emocional, influye positivamente en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer – Region La Libertad de la ONG Manuela Ramos, de Trujillo en el 2014.

El estudio fue realizado con una muestra censal de tipo no probabilístico conformada por 15 colaboradores. El tipo de investigación es básica, nivel correlacional, diseño descriptivo correlacional – no experimental, se empleó la técnica de la encuesta; como instrumento se aplicó el Inventario de BarOn y para determinar los niveles de relación entre las variables el coeficiente de Correlacion de Pearson.

Los resultados demuestran que existe relación lineal positiva y fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la institución donde se aplicó la investigación.

En el estudio el Componente Interpersonales, los cuales son necesarios para la interrelación con los clientes, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente social no se encuentra desarrollado en el personal. Asimismo, el Componente Adaptabilidad, los cuales son necesarios para la adecuarse a toda circunstancia y/o situación, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente personal no se encuentra desarrollado en el personal.

**Escobedo** (2013), en su investigación “La inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Transporte Juvier S.A.C. y desempeño laboral”. El presente trabajo es de investigación de tipo descriptiva correlacional, tiene como

finalidad determinar si la Inteligencia Emocional influye directamente en nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

Para dar respuesta al planteamiento del problema, la población es de 20 trabajadores ya que es el total de trabajadores con que cuenta la empresa Transportes Juvier S.A.C., se aplicó la observación y el cuestionario/encuesta para la recolección de la información, el cual conto de 20 interrogantes con tres alternativas de respuesta.

Según los resultados obtenidos, respecto a la Inteligencia Emocional se obtuvo un 63.7% de los trabajadores muestran unos grados de I.E. de LIMITES NORMALES, en relación al desempeño se obtuvo 71%, ambos valores reflejan niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.831 lo cual refiere que existe una influencia directa de la Inteligencia Emocional en el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa Transportes Juvier S.A.C.

El estudio concluyó según los resultados obtenidos que, la empresa ha mostrado que maneja y aplica en cada una de sus labores la Inteligencia Emocional en un grado de Limites Normal. Con respecto a la hipótesis del diseño de tesis menciono: Si la Inteligencia Emocional influencia en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

Asimismo, es esa línea de investigación **Cusi** (2013), en su tesis "Relación entre inteligencia emocional y desempeño pre profesional de los practicantes de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco, en las instituciones de salud de Cusco-2013". El presente estudio es una investigación Descriptiva-Correlacional de un hecho que se compone de dos aspectos principales: la inteligencia emocional y el desempeño pre-profesional de los practicantes de enfermería de la Universidad Andina de Cusco; que recorre desde los fundamentos y perspectivas teóricas, formación, desarrollo, control de emociones, propiedades psicométricas, llegando hasta las aplicaciones prácticas ocupacionales de la inteligencia emocional.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional con el desempeño pre-profesional de los practicantes de enfermería en los hospitales: Antonio Lorena y Regional de la ciudad de Cusco; en razón que hoy en día la inteligencia emocional es sumamente importante para el éxito profesional que se manifiesta con alto nivel de desempeño, haciendo uso de las destrezas, habilidades, capacidades y aspectos emocionales bien desarrollados, alcanzando la capacidad de dar sentimientos, controlar emociones, identificar sentimientos y emociones de los demás; que cada vez se hacen más necesarios en la práctica pre profesional.

El autor realizó un análisis bibliográfico para obtener la información sobre la inteligencia emocional existente, sobre la aplicación de la inteligencia emocional con respecto al desempeño pre profesional. Se encontró que a pesar de existir mucha información respecto a la inteligencia emocional y sus aplicaciones a diferentes áreas; sin embargo, es relativamente escasa la correlacionada al desempeño profesional de estudiantes que realizan prácticas pre profesionales, las mismas que tienen la responsabilidad de brindar un servicio de salud que sea eficiente y eficaz.

Asimismo, en la presente investigación se pudo comprobar la relación existente entre la inteligencia emocional y desempeño pre profesional que presentan las practicantes de enfermería, así como cuando se analiza por componentes; resultados que se da a conocer.

Existe una correlación estadísticamente significativa positiva de grado alto 0.796\*\* % ( $r = 0.796$   $p < 0,01$ ), entre inteligencia emocional general con el desempeño pre-profesional de los practicantes de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco. Por lo tanto, la hipótesis general se acepta como válida. Asimismo, El 60.9% de la población total se ubican en el nivel promedio de la inteligencia emocional, el 37% en el nivel bajo, y un 2.2% en el nivel alto.

El 73.9% de los practicantes se ubican en el nivel alto en el componente intrapersonal. El 60.9% de los practicantes se ubican en el nivel promedio en el componente interpersonal. El 71.7% de los practicantes de enfermería se ubican

en el nivel bajo del componente adaptabilidad. El 63.0% de los practicantes de Enfermería se ubican en el nivel promedio en el componente de manejo de estrés. Y el 82.6% de los practicantes se ubican en el nivel promedio en el componente estado de ánimo general.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

Según Goleman (1998) afirma que la inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades o capacidades emocionales, tales como, ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación; regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas.

Cooper y Sawaf (1998), definen que la inteligencia emocional “es 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”.

Soto (2001), citado por Escobedo (2013), la define como “una descripción de las funciones cerebrales y mentales que tiene que ver con las emociones, es un llamado a descubrir y explorar en palabras sencillas. Es la mente emocional, ésa que desde la aparición del hombre ha sido descrita con imágenes, filosofías y poesías”.

Tomando en consideración diferentes autores tales como: Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995, 1996, 2000), Bittel y Newtrons (1999), Gíl Adi (2000); Benavides (2002), Chiavenato (2002), Cooper y Sawaf (2004) y Robbins (2004), citado por (Araujo & Leal, 2007), se realiza un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y subindicadores, 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.

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, p. 433), 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 (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” (1995, p. 30). Simons y Simons (1997, p. 26), 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 (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 (2001), citado por (Araujo & Leal, 2007), 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 & Sawaf (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.

Gil'Adí (2000), crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros (2000). Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Destaca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

¿Qué es la Inteligencia Emocional?, Los cinco dominios del modelo de Goleman se han convertido en el estándar en cuanto a la aplicación de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo se refiere. Muchos modelos orientados al negocio representan estos cinco dominios en cuatro cuadrantes: dos representan competencia personal (Conocer sus emociones, manejar sus emociones y motivarse) y dos representan la competencia social (Reconocer y comprender las emociones de otras personas y Gestionar las relaciones (emociones de los demás)).

Antes de analizar más cerca de la inteligencia emocional, es importante definir lo que se entiende por la emoción y la inteligencia términos. De acuerdo con (Wiegand, 2007, pág. 393), las emociones pueden ser definidos como "sentimientos muy subjetivos, con equivalencia positiva o negativa que surgen en

respuesta a un evento, ya sea interno o externo". En general, las emociones son intensas y de corta duración, como el miedo o la ira, en comparación por ejemplo con el concepto de estado de ánimo, que en general es más amplio y una mayor duración, tales como la alegría o la depresión (Kelly y Barsade, 2001). La inteligencia tiene muchas definiciones controversiales. La definición por Sternberg (2012, p. 19) lo define como "la capacidad para aprender de la experiencia y adaptarse a, la forma y el ambiente selecto".

De acuerdo con (Salovey & Mayer, 1990), muchos investigadores de psicología sugieren que las emociones pueden ser adaptable y transformar las interacciones sociales en experiencias positivas. Sin embargo, sigue habiendo controversias entre los investigadores acerca de la inteligencia emocional ya que en la mayoría de los casos se ve como una habilidad o concepto basado en la personalidad. Smollan y Parry (2011) afirman que la inteligencia emocional es uno de los conceptos más controvertidos en el comportamiento organizacional, porque ahí está el desacuerdo considerable donde la inteligencia emocional se basa en, ¿ofrece algo útil más allá de los estudios de la inteligencia cognitiva o de la personalidad y cuánto contribuye a la efectividad del liderazgo. En la actualidad existen tres modelos principales de la inteligencia emocional con muchas variaciones, cada una representando una perspectiva diferente. Se argumenta que, si la inteligencia emocional se basa en la personalidad de un individuo, la capacidad o ambos, que a su vez plantea la cuestión de cómo se puede medir de manera objetiva, y si puede ser influenciado. Algunos autores también tienen medidas distintivas como ellos llaman la inteligencia emocional como un rasgo que define como "una constelación de emocionales auto-percepción situados en los niveles inferiores de las jerarquías de personalidad ... un dominio ... que está claramente fuera de la taxonomía de la capacidad cognitiva humana". (Petrides, 2010)

La inteligencia emocional es el producto tanto de la cultura popular y la investigación científica, y dada la naturaleza compleja de la conducta humana, numerosos modelos de inteligencia emocional se han desarrollado en un intento por tanto explicar el concepto y establecer su fiabilidad y validez. Modelos de inteligencia emocional se pueden clasificar en dos tipos: los modelos mixtos y modelos de habilidad. Los modelos mixtos intentan explicar la inteligencia

emocional como características de personalidad o rasgos, habilidades emocionales o cognitivos, así como los resultados de esas habilidades y rasgos. Modelos basados en la capacidad intentan explicar la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales y cognitivas como parte del contexto más amplio de la conducta humana. En esta sección, se presentan las raíces históricas de la investigación de la inteligencia emocional, al igual que los tres modelos más conocidos de la inteligencia emocional y sus fortalezas y debilidades relativas. La sección concluye con una discusión sobre el modelo basado en la capacidad de Mayer y Salovey de la inteligencia emocional, que forma la base para el diseño de este estudio.

El más probable en primer artículo académico y la conceptualización de la inteligencia emocional fue publicado por Salovey y Mayer (1990), quien comenzó su estudio mediante la revisión de la investigación en neurología, inteligencia y psicología clínica (Wiegand, 2007). Los autores señalaron que el ser emocionalmente inteligente también podría tener enlaces directos a la salud mental y la empatía (Bolden et al, 2011; Salovey y Mayer, 1990). En estudios posteriores que definen la inteligencia emocional como "la capacidad de razonar acerca de las emociones, y las emociones para mejorar el pensamiento. Incluye la capacidad para percibir con precisión las emociones, para acceder y generar emociones con el fin de ayudar a pensar, de entender las emociones y el conocimiento emocional, y para regular reflexivamente emociones con el fin de promover el crecimiento emocional e intelectual" (Mayer, Salovey y Caruso, 2004 p. 197). Este punto de vista, de acuerdo con Mayer, Salovey y Caruso (2004) describe las emociones y la inteligencia como una combinación cooperativa. Estos autores fueron los primeros en demostrar empíricamente cómo la inteligencia emocional podría ser probado como una capacidad cognitiva (es decir, la inteligencia) en relación con los rasgos de personalidad que se mide por su propio informe (Wiegand, 2007).

La inteligencia es generalmente visto como la capacidad para llevar a cabo el pensamiento abstracto y la capacidad de aprender y adaptarse al entorno (Mayer, Salovey y Caruso, 2004). Mayer, Salovey y Caruso (2004) fueron influenciados específicamente por el campo de la inteligencia, que también está conectada a la

información social, práctico, personal y emocional. La teoría emocional generalmente incluye conjuntos de señales identificadas, la información emocional, que pueden ser transmitidas a través de sus canales de comunicación únicos. señales emocionales comunican información sobre las diferentes fases de las emociones, las reacciones y las relaciones de los individuos (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

Estos modelos que se centran exclusivamente en las capacidades cognitivas ven la inteligencia emocional como una forma de inteligencia para procesar la información emocional y se clasifican como modelos de habilidad (Kerr et al., 2006). Uno de los modelos más ampliamente aceptados fue establecido por Mayer y Salovey (1997) y describe un modelo jerárquico de cuatro ramas. Es más ampliamente aceptado por la comunidad académica (Sadri, 2012) y consta de cuatro habilidades emocionales: identificación de las emociones, el uso de la emoción para facilitar el pensamiento, la comprensión de las emociones y la gestión de los mismos.

Según Mayer, Salovey y Caruso (2004, p. 199) el orden de estas ramas "representa el grado en que la capacidad está integrada en el resto del subsistema principal psicológica de un individuo - es decir, dentro de su personalidad en general". También hay progresión en el desarrollo de habilidades dentro de cada rama, lo que significa que un individuo es capaz de desarrollar las habilidades con el tiempo.

La investigación de avance en la década de 1990 estableció el concepto de inteligencia emocional como un área empírica del estudio (Mayer, Salovey y Caruso, 2000), sin embargo, la exploración de la inteligencia emocional se remonta a lo largo del siglo XX a los investigadores que reconocieron que los aspectos no cognitivos (como la memoria y la resolución de problemas) eran igualmente importantes para proporcionar una explicación completa de la inteligencia humana. En la década de 1930, Edward Thorndike ofreció su idea de "inteligencia social", que se define como la capacidad de comprender a los demás y actuar sabiamente en las relaciones humanas, mientras que David Wechsler se refirió a la "no-intelectiva", así como elementos "intelectivas" para explicar factores personales y sociales asociados con la inteligencia humana en la década de 1940. En la década

de 1980, Howard Gardner discutió un concepto de inteligencias múltiples (que implican las relaciones intrapersonales e interpersonales) para explicar todo el cuerpo de la inteligencia humana, sólo una parte de los cuales se midió mediante medidas estándar de coeficiente intelectual.

Aunque hay esfuerzos concertados para refinar la definición de la inteligencia emocional, en la actualidad hay numerosas definiciones de este concepto. Fuera del ámbito de la academia, la inteligencia emocional es más popularmente reconocida como una lista de rasgos o características. Desde la publicación del popular libro *Inteligencia Emocional* por el Dr. Daniel Goleman en 1995, la inteligencia emocional ha sido ampliamente popularizado por numerosos libros para el mercado masivo, artículos y programas de televisión. Goleman ha sugerido que es "tan poderoso, y a veces más potente que el coeficiente intelectual", y se informó en la revista *Time* que "puede ser el mejor predictor de éxito en la vida." El término "inteligencia emocional" fue acuñado por psicólogos Peter Salovey y Mayer Jack en 1990, sin embargo, la familiaridad con el concepto convencional de la inteligencia emocional se debe principalmente a la publicación de libros de Goleman.

Goleman, un escritor de ciencia psicólogo y ex para el *New York Times*, se hizo cada vez más conscientes de la investigación que mostró la importancia de las habilidades sociales y emocionales para el éxito personal. En su libro, revisó la literatura actual y la investigación sobre el tema, así como la investigación adicional presentada en las emociones y el cerebro, así como las emociones y la conducta social (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000). Goleman define la inteligencia emocional como "un conjunto de habilidades que incluyen el autocontrol, el celo, la persistencia y la capacidad de motivarse a sí mismo, (Goleman, 1995). Se clasifica más ampliamente estas habilidades en cinco dominios principales, cada uno ilustrado por una serie de atributos: (1) conocer las propias emociones, (2) la gestión de las emociones, (3) la motivación de uno mismo, (4) el reconocimiento de emociones en los demás, y (5) la manipulación relaciones (Goleman, 1995). modelos Goleman cada una de estas áreas principales de habilidad con un conjunto de atributos específicos que, a su valor nominal, resulta intuitivamente que se

correlaciona con el éxito en la vida, pero no obstante son difíciles de discernir entre los individuos, y aún más difícil de medir y evaluar objetivamente del punto de vista de la realización de investigaciones.

Un investigador ampliamente publicado en el campo de la inteligencia emocional, el Dr. Reuven Bar-On define la inteligencia emocional como "un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la propia capacidad para tener éxito en hacer frente a las demandas y presiones ambientales". Bar-On revisó la literatura disponible para determinar las características de personalidad que parecen demostrar alguna relación con el éxito en la vida. Los resultados fueron el desarrollo de un modelo para explicar por qué algunas personas tienen éxito en la vida más que otros, y un inventario cociente emocional diseñado para medir "el potencial para tener éxito en lugar de éxito mismo" (Mayer, et al., 2004, p. 402).

El modelo de Bar-On de la inteligencia emocional consiste en componentes clave de la eficacia de Funcionamiento emocional y social que conducen al bienestar psicológico. Contiene cinco componentes compuestos y quince sub escalas. Los cinco componentes incluyen: (1) intrapersonal (que comprende autoestima, autoconciencia emocional, asertividad, la independencia y autorrealización), (2) interpersonal (que comprende la empatía, la responsabilidad social y las relaciones interpersonales), (3) El manejo del estrés (que comprende la tolerancia al estrés y control de impulsos), (4) Adaptabilidad (que comprende la prueba de realidad, la flexibilidad y la resolución de problemas), y (5) Estado anímico (que comprende el optimismo y la felicidad) (Bar-On, 2000).

En la década de 1980, Bar-On desarrolló lo que se convertiría en una de las primeras medidas válidas y confiables de inteligencia emocional que se publicará en el comercio, el EQ Inventario Bar-On. Desde entonces se ha producido una imagen transcultural de la inteligencia emocional en los individuos de diferente edad, sexo, socioeconómicos y grupos ocupacionales, y distintos orígenes étnicos de más de 12 países (Bar-On, 2000). En la tesis titulada La inteligencia emocional de un Maestro: Una mirada a su efecto sobre el rendimiento en la Academia Naval

de los Estados Unidos, SL Hoffman utiliza los resultados de la barra en EQi se administra a una clase de primer año tras la entrada de USNA para examinar la relación entre la IE y académica el rendimiento, el rendimiento militar en general, la conducta, el sexo, y el desgaste. En general, los componentes de EQi Baron demostraron relaciones significativas en el rendimiento, la conducta, la deserción y el género.

El modelo de Bar-On no está exento de limitaciones. La medida se desarrolló a partir de una clínica frente a un contexto ocupacional, y se sabe poco acerca de su validez predictiva en situaciones de trabajo (Cherniss, 2000). Además, su trabajo combina la capacidad mental con otras características que se consideran por separado de las capacidades mentales, por lo que es difícil hacer correlaciones coherentes (Mayer, et al., 2000). Por otra parte, la medición se lleva a cabo a través del auto informe, que introduce otras fuentes de error.

La crítica más importante de los modelos tanto de Goleman como de Bar-On es su concepto de ambas habilidades emocionales y los productos de estas habilidades (Caruso, Mayer, Salovey y, 2000). Estos "modelos mixtos" se basan en un modelo de capacidad, además de añadir otros atributos psicológicos o rasgos de personalidad. Con la inclusión de rasgos o características de comportamiento en sus modelos, Goleman y Bar-On, han confundido la capacidad del investigador para explicar la importancia del modelo o sus particulares sub escalas o categorías. Por lo tanto, los modelos mixtos, y de las reivindicaciones asociadas con ellos han sido difíciles de medir o apoyo del punto de vista de la investigación empírica.

Mientras Goleman y Bar-On son tal vez el más conocido de los teóricos modernos, Mayer y Salovey fue pionera en un programa de investigación destinado a desarrollar medidas válidas de la inteligencia emocional y explorar su significado. Su hipótesis que se podía distinguir "emocional" de otros aspectos cognitivos y no cognitivos de la inteligencia fue la génesis de los esfuerzos para definir estas capacidades y establecer su relación con otros componentes de la inteligencia humana. Sus esfuerzos académicos y de investigación han establecido la inteligencia emocional como una especialidad dentro de la ciencia de la inteligencia

humana, y su modelo basado en la capacidad de la inteligencia emocional constituye el fundamento de esta tesis de investigación. El modelo de Mayer y Salovey es un modelo de capacidad / capacidad básica que se centra en cómo las emociones pueden facilitar el pensamiento y la conducta adaptativa.

El dominio de la inteligencia emocional, según lo descrito por Mayer y Salovey, incorpora varias habilidades emocionales discretos que se pueden dividir en cuatro clases o ramas: (1) La capacidad de percibir y valorar la emoción, (2) la capacidad de asimilar las experiencias emocionales básicas en la vida mental, (3) la capacidad de entender y razonar acerca de las emociones, y (4), la capacidad para administrar y regular la emoción en sí mismo y otros (Mayer, et al., 2000).

El modelo de la capacidad mental de la inteligencia emocional hace predicciones sobre la estructura interna de la inteligencia y también sus implicaciones para la vida de una persona. La teoría predice que la inteligencia emocional es, de hecho, una inteligencia igual que otras inteligencias en el que va a cumplir con tres criterios empíricos. En primer lugar, los problemas mentales tienen respuestas correctas o incorrectas, según la evaluación de la convergencia de los métodos de puntuación. En segundo lugar, las habilidades medidas se correlacionan con otras medidas de la capacidad mental (debido a la capacidad mental tienden a interrelacionarse) y tercero; el nivel de capacidad absoluta aumenta con la edad (Mayer, et al., 2000, p. 400).

Como se ha señalado por Caruso et al. (2000), el modelo basado en la capacidad trae ventajas y limitaciones inherentes. Los puntos fuertes del modelo de capacidad son su foco en cómo las emociones pueden facilitar el pensamiento y la conducta adaptativa. Es habilidad base, y como tal, "considera a la inteligencia emocional como una clase especial de atributos mentales o capacidades cognitivas que están separados de los rasgos" (Caruso, et al., 2000, p. 5). Eso no descarta la aplicabilidad de ciertos rasgos dentro del modelo. Sin embargo, se considera que los rasgos como producto de la inteligencia emocional habilidades/capacidades, proporciona un medio para entender cómo los líderes deben manejar las emociones y las de los demás para lograr resultados.

El modelo no se centra en los rasgos o disposiciones de personalidad, sino como producto de tener estas habilidades subyacentes. Del mismo modo, la inteligencia emocional concebida como la capacidad se puede medir con objetivos y medidas basadas en la capacidad, este modelo de habilidad se ha validado empíricamente, y se han mostrado las cuatro ramas de la inteligencia emocional para ser separadas (Caruso, et al., 2000, p. 4).

Los autores señalan también que el modelo de capacidad no está exento de sus propias limitaciones. El modelo de habilidad de la inteligencia emocional "no es una teoría completa de la gestión del lugar de trabajo" y está "destinado a coexistir con, suplemento, y aclarar los modelos existentes de la dirección, no reemplazarlos" (Caruso, et al., 2000, p. 5) su modelo de habilidad de IE también es relativamente nuevo, y carece de gran cantidad de datos empíricos para apoyar su validez predictiva. Señalan que "debido a la profundidad del modelo (y porque no comprende los productos de la inteligencia emocional como parte del modelo) no es probable que alcanzar el nivel de predicción de que los modelos más populares de alarde de inteligencia emocional" (Caruso, et al., 2000, p.5).

Debido a los puntos fuertes de los modelos mixtos presentados por Goleman y Bar-On, que han alcanzado gran popularidad. Son "gran alcance e incluyen una multitud de características, muchas de las cuales tienen una fuerte validez aparente" (Caruso, et al., 2000, p. 5). Además, se componen de una lista de rasgos que intuitivamente "resonar con líderes y profesionales de recursos humanos y para abarcar la mayor parte de nuestros días pensando en la eficacia líder" (Caruso, et al., 2000, p. 5), así como los modelos de competencia estándar. Tal vez lo más popularmente, que pretende «tienen una enorme validez predictiva, que representa hasta un 80% de la varianza en los resultados de vida" (Caruso, et al., 2000, p. 5). Los modelos mixtos hacer, sin embargo, plantean limitaciones significativas para el investigador. Ante todo, son duplicidad con las investigaciones actuales sobre el liderazgo rasgos de los modelos de la personalidad y ofrecen poco de nuevo a los teóricos de liderazgo. Los modelos en sí son "poco claro en su agrupación de competencias" (Caruso, et al., 2000, p. 5), y las competencias emocionales incluyen tanto las habilidades y los resultados. En general, es difícil distinguir algunos rasgos

de los demás (es decir, la influencia y comunicaciones), y "algunos investigadores creen que la inteligencia emocional se define como un modelo mixto no existe como una construcción separable de otros aspectos de la personalidad" (Caruso, et al., 2000, p. 5).

En un intento de evaluar la inteligencia humana científicos exploraron los procesos cognitivos y de comportamiento inteligente evaluados en su contexto biológico, ambiental y social. Un conjunto de trabajos de investigación contribuyó a la ciencia cognitiva y surgieron algunas de las teorías más valiosos de la mente. La inteligencia humana está vinculada con muchas ventajas, tales como el rendimiento escolar, el empleo y la estabilidad, y por mucho tiempo fue considerado como un predictor de éxito. Una primera definición que describe la inteligencia como la capacidad del individuo para ajustar conscientemente su pensamiento a los nuevos requisitos (Stern, 1912) durante los años evolucionó a Wechsler (1958, p.7) definición que explica el comportamiento inteligente como "capacidad agregada o global del individuo para actuar a propósito, para pensar racionalmente, y para tratar efectivamente con el medio ambiente ". Wechsler definición incluye áreas de pensamiento abstracto, funciones espaciales y la inteligencia social en el procesamiento intelectual.

Aún más la demanda para medir la inteligencia resultó en la formación del concepto de coeficiente intelectual (en adelante: IQ). El término fue presentado por William Stern, un pionero de la psicología disciplinas en el campo de la personalidad y se convirtió en el más utilizado para la comprensión de las diferencias en el desarrollo mental del individuo. Originalmente test de inteligencia servía para medir la capacidad de aprendizaje de los niños en determinado grupo de edad y, potencialmente, se define aquellos que no corresponden al mismo nivel de desarrollo mental. Más tarde se convirtió en el indicador de uso más frecuente de razonamiento intelectual. La investigación de la inteligencia convertirse rápidamente centro de la disciplina psicología y muchos indicadores medibles de inteligencia general puede ser capturado por las pruebas psicométricas.

Las capacidades cognitivas de la mente, como el aprendizaje, el desarrollo de ideas y capacidades de resolución de problemas están en correlación con la excelencia académica y el rendimiento laboral alto. Bienestar general y el bienestar de los individuos está relacionada con estos indicadores a lo largo de los años se utiliza para enfatizar la importancia del razonamiento lógico, habilidades verbales y habilidades para resolver problemas. Sin embargo, durante los años de investigación sobre el éxito y el bienestar general de las personas, los científicos se dieron cuenta de que faltaba algo. Sin embargo, el coeficiente intelectual podría predecir los resultados de la prueba de matemáticas complejas o razonamiento lógico, no había ninguna garantía sobre el éxito en la vida social o de bienestar interior de los individuos. Esto llevó a la conclusión de que la inteligencia no se puede medir hasta que incluya algún "factor de no-intelectiva" (Wechsler, 1943).

El contexto de la inteligencia emocional se identifica a través de varios enfoques para las emociones. En el comienzo del siglo 20, se observaron las emociones actividades mentales como perturbadores que deben ser controlados y, a menudo se describen como " irracional ". Sin embargo, las emociones consisten de reacciones de comportamiento y psicológicos representados en sistema psicológico organizada que surge como respuesta a una situación determinada (Salovey & Mayer, 1990). Por lo tanto, las emociones contienen nota cognitiva y se pueden utilizar en el proceso de toma de decisiones. Definición propuesta por P. Solovey y J.D Mayer sustituye visión tradicional de las emociones y subrayó su función adaptativa que puede conducir a una transformación de la interacción social en el enriquecimiento de la experiencia (Solovey y Mayer, 1990 p.186). enfoque cognitivo de las emociones indica que cada vez que los individuos deben responder a un determinado evento, que se dedican a diferentes tipos de actividad cognitiva y emocional (Kleinginna y Kleinginna, 1981). Por lo tanto, las emociones tienen un rol fundamental en nuestra vida personal y social. Escritos sobre la significación de las emociones influyen también la investigación sobre su uso adecuado.

La inteligencia emocional es una de las ideas más poderosas que surgieron en el campo de la gestión y la ciencia del comportamiento durante las últimas décadas. Los científicos han realizado una serie de investigaciones en un intento por entender cómo los seres humanos perciben las emociones, distinguir entre ellos y

expresar emociones. Tratar de entender a fondo el impacto de la conducta emocional en proceso de toma de decisiones y el uso de las emociones, científico desarrollado tres modelos principales de la inteligencia emocional.

Capacidad Modelo, Salovey y Mayer (1990) desarrolló cuatro modelos que describen la rama de la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, entender, manejar las emociones. El llamado modelo de capacidad se presentó en 1997 y describe la inteligencia emocional como dominio de la inteligencia que analiza las capacidades emocionales y mentales específicas. También describe la capacidad de las personas para detectar y utilizar las emociones. De acuerdo con este modelo, el individuo emocionalmente inteligente no sólo es capaz de "Sentir" emociones de uno mismo y de los demás, sino también utilizar ese conocimiento para la influencia carismática y entornos cambiantes. Modelo capacidad de la inteligencia emocional integra varios aspectos de la inteligencia y las emociones define como transmitir de mensaje significativo acerca de las relaciones (Mayer y Salovey y Caruso, 2000).

La primera zona del modelo se presenta como la capacidad de percibir las emociones en la expresión facial y la voz de los demás. Percibir las emociones implica capacidad de detectar las emociones del entorno y proporciona el punto de partida para una mayor comprensión avanzada de las emociones (Mayer y Salovey, 1997).

La segunda área de la primera es de uso de las emociones en el contexto de la facilitación del pensamiento y el proceso cognitivo de la toma de decisiones (Mayer y Salovey, 1997). Las emociones tienen un rol importante en la toma de decisiones y las personas responden emocionalmente a las cosas que son importantes para ellos.

Por lo tanto, el mantenimiento de un buen sistema de entrada emocional puede influir en el proceso de pensamiento de una manera que promueva la perspectiva de las cosas que son realmente importantes. Las emociones son campañas de información y es por eso la comprensión adecuada de su causa puede dar lugar a

una reacción correcta. De acuerdo con Mayer y Salovey (1997) los estados de ánimo reflejan emociones diferentes y se conectan los individuos con el medio ambiente. Cada emoción se asocia con diferentes tipos de realidades y puede ser también responsable de emerger de la creatividad. Por lo tanto, la persona emocionalmente inteligente puede usar el cambio de estado de ánimo con el fin de adaptarse mejor a la tarea que debe ser completado.

La comprensión de las emociones es una tercera rama de la inteligencia emocional. Capacidad de comprender el lenguaje emocional y los motivos que hay detrás de un determinado comportamiento es una herramienta poderosa para el cambio de comportamiento (Mayer y Salovey, 1997). El uso de este conocimiento puede ser un activo valioso en el desarrollo personal. Las personas con capacidad de entender sus emociones, son buenos en la toma de decisiones. Ellos tienden a aprovechar la oportunidad para el crecimiento y tienen un enorme poder en la determinación de cuáles son las decisiones correctas y cuáles son las equivocadas. La capacidad de determinar lo que es bueno para ellos y lo que no les permite ser justos en la toma de decisiones que afectan ya sea ellos o aquellos de su entorno.

Aceptar el hecho de que las emociones tienen un gran impacto en nuestra vida individual y social se convierte en un punto de ruptura en el manejo de las emociones. Creemos firmemente el concepto de inteligencia emocional consideran que el comportamiento puede ser modificado de una manera que ayuda a mejorar la vida de los individuos. La capacidad de conocer las propias emociones y reconocer masajes emocionales de otras personas puede ser utilizado para la promoción de los objetivos sociales. El pensamiento positivo emerge de la gestión de los sentimientos y viceversa. Dentro de ese contexto, la gestión de las emociones se convierte en la cuarta rama de la inteligencia emocional.

Competencia personal, esta área de competencia se refiere a tres de los cinco dominios de Goleman y está dividido en dos cuadrantes: la auto-conciencia y auto-gestión. Conocimiento de sí mismo - significa que uno entiende cómo se siente y puede evaluar con precisión su propio estado emocional. Hay tres componentes de este cuadrante: la auto-conciencia, la auto-evaluación precisa, y la confianza en sí

mismo. La autoevaluación incluye la comprensión de sus propias fortalezas y debilidades. También se trata de estar dispuesto a explorar los dos, ya sea por pensar en ellos sí mismo o mediante su discusión con los demás. La autoconfianza es la capacidad para conectarse a sí mismo y para que esté seguro de sí mismo en cualquier situación en la que puede encontrarse.

La autogestión, se basa en el entendimiento de que uno mismo ganó con conciencia de sí mismo y consiste en controlar las emociones que no son controladas adecuadamente. Esto también podría ser llamado auto-control, en otras palabras, cómo se debe regular para mantener un equilibrio en emocional cualquier problema o provocación que se puede enfrentar. Se ve en la forma de confianza y de conciencia que eres, así como el modo de motivarte para lograr, teniendo en cuenta su nivel de compromiso y optimismo.

Competencia social, esta área de competencia tiene que ver con dos "dominios" de Goleman restantes: la conciencia social y habilidades sociales. Estas habilidades se ven en el manejo adecuado de las relaciones con los demás, incluyendo las emociones.

La conciencia social, consiste en la expansión de la conciencia para incluir las emociones de aquellas personas que le rodean. Se incluye la capacidad de empatizar con los demás y ser conscientes de cómo la organización que se está trabajando en ellos afecta. Esto implica la capacidad de entender el medio ambiente y las relaciones emocionales que se encuentra en el contexto.

Gestión de relaciones, consiste en utilizar adecuadamente una conciencia de las propias emociones y de los demás, para construir relaciones fuertes. Incluye la identificación, el análisis y la gestión de las relaciones con personas dentro y fuera del grupo u organización, así como su desarrollo a través de la retroalimentación y coaching. También incorpora la capacidad de comunicar, persuadir y dirigir a otros, de manera directo y honesto sin alienar a la gente.

La inteligencia emocional en el trabajo, el concepto de inteligencia emocional en el trabajo empezó como todo nuevo capítulo de reconocer la capacidad de las organizaciones y evaluar su fuerza de trabajo. Los científicos han argumentado que las personas emocionalmente inteligentes tienen éxito altamente en las organizaciones en las que trabajan. Por otra parte, las organizaciones como un lugar de constante dinámica entre los individuos evalúan la satisfacción laboral y el bienestar de sus empleados. Los empleados motivados a trabajar en su mejor momento y ofrecer resultados que influyen altamente imagen global de las organizaciones.

Nuevo concepto de gestión de recursos humanos se está alejando de la función tradicional de la contratación de personas y hacer frente a la administración. Las economías emergentes y los mercados globales señalan la importancia de contratar a gente buena que trabajarán para la visión de la organización y lo más importante mantenerlos en su objetivo. Que la satisfacción es la forma evaluación y bienestar de los empleados está convirtiendo en la cuestión de las futuras relaciones con los empleados y el lugar de trabajo emocionalmente inteligente.

Para Goleman (1998), la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

#### **2.2.1.1. AUTOCONOCIMIENTO.**

Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3)

subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo. (Goleman, 1998)

La conciencia de sí mismo es el primer componente de la inteligencia emocional. La conciencia de sí mismo significa tener un profundo conocimiento de las propias emociones, fortalezas, debilidades, necesidades y unidades. Las personas con una fuerte conciencia de sí mismo no son ni demasiado ni poco realista. Más bien, son honestos con ellos mismos y con los demás. Las personas que tienen un alto grado de conciencia de sí mismo reconocen sus sentimientos y de otras personas, su rendimiento en el trabajo afecta de manera positiva. Por lo tanto, una persona consciente de sí mismo que sabe que los plazos de entrega ajustados sacar lo peor de él planea su tiempo y su trabajo lo hace con mucha antelación.

La persona con autoconocimiento es capaz de trabajar con un cliente exigente, porque, realizará para entender el impacto del cliente en sus estados de ánimo y las razones profundas de su frustración. "Sus demandas triviales nos alejan de la verdadera labor que hay que hacer". La persona irá un paso más allá y convertirá su rabia en algo constructivo, conocimiento de sí mismo se extiende a la comprensión de una persona o de sus valores y objetivos.

Alguien que es muy consciente de sí mismo sabe dónde está moldeado; así, por ejemplo, será capaz de ser firme en rechazar una oferta de trabajo que está financieramente tentador, pero no encaja con sus principios u objetivos a largo plazo. Una persona que no tiene conciencia de sí mismo es apta para tomar decisiones que le producen confusión interna pisando los valores enterrados. "El dinero se veía bien, así que firmó el" alguien podría decir dos años en un trabajo, "pero el trabajo significa tan poco para mí que estoy en constante aburrido." Las decisiones de las personas autoconciencia engranan con sus valores; en consecuencia, a menudo encuentran trabajo para ser energizante

#### **2.2.1.2. AUTORREGULACIÓN.**

Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación. (Goleman, 1998)

Por otro lado, son impulsos biológicos que conduce nuestras emociones. No podemos acabar con ellos, pero uno mismo puede hacer muchas acciones para gestionarlos. Autorregulación, es como una conversación interna con el yo, es el componente más importante de la inteligencia emocional que nos libra de ser prisioneros de nuestros propios sentimientos. Las personas que participan en una conversación, controlan el mal humor y los impulsos emocionales al igual que todos los demás hacen, pero encontrar maneras de controlar ellos e incluso para canalizarlos de manera útil.

¿Es importante la autorregulación para los líderes? En primer lugar, las personas que controlan sus emociones e impulsos, es decir, las personas que son razonables con su actuar, son competentes y capaces de crear un ambiente de confianza y equidad en una organización. En este tipo de ambiente, la política y las luchas internas se reducen drásticamente y la productividad es alta. Las personas con talento acuden a la organización y no se ven tentados a abandonar, menos mal humor en la parte superior significan un clima de organización adecuado.

Por otro lado, la autorregulación es muy importante por razones de competencia. En la actualidad los negocios están llenos de ambigüedad y cambio. Las empresas se unen y se separan regularmente. La tecnología convierte el trabajo a un ritmo acelerado. Las personas que han logrado dominar sus emociones son capaces de adaptarse a los cambios. Cuando se anuncia algún tipo de cambio, las personas con autorregulación apropiada son capaces de indagar información y atender a los ejecutivos para poder explicar sobre el nuevo cambio. A medida que la iniciativa se orienta hacia adelante, estas personas son capaces de moverse con él.

### **2.2.1.3. MOTIVACIÓN.**

utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y subaptitudes. (Goleman, 1998)

Si hay una característica que prácticamente todos los líderes efectivos tienen, es la motivación y son impulsados para conseguir más allá de sus propias expectativas y también de los todos los demás. El principal objetivo aquí es lograr que las personas estén motivadas por factores externos, tales como un salario adecuado o lograr tener un grado académico importante o ser parte de una empresa o institución de prestigio. además, los que tienen la capacidad de liderazgo están motivados por un deseo profundamente natural de lograr o alcanzar un éxito del equipo.

¿Se puede identificar a las personas que están motivados por el impulso de conseguir a través de motivación externas? La primera señal de esta inteligencia es el entusiasmo por el propio trabajo, tales personas indagan desafíos creativos, amor por aprender y comprender y se enorgullecen de un trabajo bien realizado. También presentan una inagotable energía para hacer las cosas mejor. Las personas con este tipo de energía a menudo parecen inquietas con el statu quo. Son persistentes con sus preguntas acerca de por qué se hacen las cosas de una manera y no de otra; que están dispuestos a explorar nuevos enfoques para su trabajo.

Las personas con baja motivación de logro son a menudo difusas acerca de los resultados, las personas con alta motivación de logro menudo llevar la cuenta mediante el seguimiento de las medidas duras tales como la rentabilidad o la cuota de mercado. Un administrador de dinero que se inicia y termina su día en Internet, medir el rendimiento de su fondo de acciones en contra de cuatro puntos de referencia de las industrias establecidos.

#### **2.2.1.4. EMPATÍA.**

percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1998), plantea cinco (5) subaptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política. De todas las dimensiones de la inteligencia emocional, es el más fácil de reconocer. ¡Tenemos otros! sentido la empatía de un maestro sensible o amigo; todos hemos sido golpeado por su ausencia de un entrenador o insensible jefe. Pero cuando se trata de negocios, rara vez oímos a la gente bien recibida, y mucho menos recompensado, por su empatía. La propia palabra parece poco práctico, fuera de lugar en medio de las duras realidades del mercado.

Pero la empatía no significa una especie de "yo estoy bien, tú estás bien" blandura. Para un líder, que es, esto no significa que la adopción de las emociones de otras personas como si fueran propios y tratando de complacer a todo el mundo. Eso sería una pesadilla que haría imposible la acción. Por el contrario, la empatía significa considerar cuidadosamente los sentimientos de los empleados junto con otros factores, en el proceso de toma de decisiones inteligentes.

Para ver un ejemplo de empatía en la acción, tenga en cuenta lo que ocurrió cuando dos empresas gigantes se fusionaron, creando puestos de trabajo redundantes en todas sus divisiones. Un gerente de la división llama a su gente y dio un discurso sombrío que hizo hincapié en el número de personas que luego sería despedido. El gerente de otra división dio a su gente un tipo diferente de expresión. Era por adelantado acerca de su propia preocupación y confusión, y se comprometió a mantener informada a la gente y tratar a todos con justicia.

La diferencia entre estos dos gerentes fue la empatía. El primer director fue demasiado preocupado por su propio destino a tener en cuenta los sentimientos de sus colegas. El segundo sabía intuitivamente lo que su gente estaba sintiendo, y reconoció sus miedos con sus palabras. No es de extrañar que el primer director vimos su división hundida a tantas personas desmoralizadas, especialmente los

más talentosos, el segundo gestor continuó siendo un líder fuerte, sus mejores personas se quedaron, y su división se mantuvo tan productiva como siempre

#### **2.2.1.5. HABILIDADES SOCIALES.**

manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Los tres primeros componentes de la inteligencia emocional son habilidades de autocontrol. Las dos últimas, la empatía y las habilidades sociales, la capacidad de una persona para gestionar las relaciones con los demás es un componente de la inteligencia emocional. Las habilidades sociales no son tan simples como suena, no es sólo una cuestión de amistad, aunque las personas con altos niveles de habilidad social son rara vez mal intencionado. Las habilidades sociales es la amabilidad con un propósito, ejemplo: el traslado al equipo de trabajo en la dirección que desee, ya sea un acuerdo sobre una nueva estrategia de marketing o el entusiasmo sobre un nuevo producto.

Las personas socialmente calificadas tienden a tener un amplio círculo de conocidos, y tienen una habilidad especial para encontrar puntos en común con personas de todas las clases: una habilidad especial para la construcción de relaciones. Eso no significa que ellos socializan continuamente.

La habilidad social es la culminación de las otras dimensiones de la inteligencia emocional. La gente tiende a ser muy eficaz en la gestión de relaciones cuando pueden entender y controlar sus propias emociones y pueden identificarse con los sentimientos de los demás. Incluso la motivación contribuye a la habilidad social. Recuerde que las personas que son impulsados para lograr tienden a ser optimistas, incluso en el fracaso. Cuando la gente es optimista, su "brillo" se proyecta sobre las conversaciones y otros encuentros sociales. Son muy populares, y por buenas razones.

Debido a que es el resultado de las otras dimensiones de la inteligencia emocional, la habilidad social es reconocible en el trabajo de muchas maneras. Las personas socialmente calificadas, por ejemplo, son expertos en el manejo de equipos con su empatía en el trabajo. Del mismo modo, son expertos persuasores una manifestación de la conciencia de sí mismo, la autorregulación y la empatía combinado. Teniendo en cuenta esas habilidades, buenos persuasores saben cuándo hacer una súplica emocional, por ejemplo, y cuando un llamado a la razón va a funcionar mejor. Y la motivación, cuando sean visibles públicamente, hace que estas personas excelentes colaboradores; su pasión por el trabajo se extiende a otros, y que se ven obligados a buscar soluciones.

### **2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.**

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997, citado por (Araujo & Leal, 2007), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), citado por (Araujo & Leal, 2007), quien afirma “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 empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, pág. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, pág. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, pág. 564), 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. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), 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 (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

La dinámica característica del entorno mundial exige cambios permanentes y una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la dirección adecuada. En tal sentido, las organizaciones requieren de gentes competentes con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral. (Alles, 2000)

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las

empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Robbins (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.

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados Chiavenato (2002) los cuales se presentan a continuación: factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Robbins (2004) afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas.

Las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1991) plantean que “es

el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” (p. 203). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las

acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (1992), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, según Nash (1989), los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de este programa es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

La calidad intelectual y el comportamiento de las personas que integran el sistema empresa definen en una elevada magnitud la competitividad en los mercados, donde el éxito organizacional depende en gran medida del nivel de competencia que posea cada uno de los miembros de la organización, siempre que estas estén consideradas según el entorno cambiante por el que se gestionan los procesos; entonces se puede afirmar que las características del factor humano afectan de manera directa los resultados empresariales, por lo que se debe contar con una bien diseñada estrategia de selección para escoger cada una de ellas.

La planeación de las necesidades de competencias requeridas para la ejecución de las actividades, la selección de las mismas y el desarrollo de la adquisición, aseguran al proceso de gestión una futura obtención del talento individual y organizativo. Es necesario que el talento sea reconocido, comprometido y se dirija con efectividad hacia la estrategia organizacional, la cual debe ser clara para que el talento individual se pueda aportar, dando paso al talento organizativo (Robbins, 2004).

El fortalecimiento del desempeño y compromiso en los equipos de trabajo requiere de técnicas del análisis funcional de la conducta humana. Las organizaciones, los jefes y los trabajadores necesitan técnicas conductuales válidas y eficaces para el desarrollo organizacional, aplicada en un clima de respeto, confianza aceptación y cumplimiento de logros que generan la actitud formativa. La retroalimentación del logro de objetivos al equipo de trabajo, ilumina el camino eficaz y eficiente hacia el cumplimiento de las metas establecidas, generando un enfoque positivo de los trabajadores que promueve la confianza y colaboración y avanzan comprometidamente en alcanzar estas (Cooper y Sawaf, 2004).

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994) consideran al desempeño laboral, otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

#### **2.2.2.1. EFICACIA.**

Lo principal consiste en definir un objetivo previamente. La eficacia se basa en lo que se llama “operacionalización”: todo aquello que es tangible y que nos sirve para cumplir el objetivo que se ha planificado. Estrategias de marketing, planeamiento, establecimiento de métricas, estadísticas... pero, sobre todo, buenas ideas, creatividad e innovación.

Por otro lado, la eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos o metas propuestos por la organización; esto es, mide la capacidad de obtener o lograr resultados. La eficacia se centra en los fines (en tanto que la eficiencia lo hace en los medios o recursos). En la formulación de la estrategia y de los objetivos estratégicos prevalece la eficacia.

Para Gil, et al. (2008,), Las organizaciones contemporáneas están experimentando una profunda transformación. Las presiones para una competición global, la necesidad de consolidar modelos de negocio en ambientes dinámicos, inciertos y complejos y la necesidad de innovación exigen modificar la estructura del trabajo

tradicionalmente configurada en torno a los individuos y adoptar diseños organizacionales orientados al cambio y basados en equipos (West y Markiewicz, 2004). Los equipos satisfacen estas necesidades aportando la diversidad en conocimientos, habilidades y experiencias que permiten dar respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados. De este modo, el éxito de las organizaciones y la producción global de conocimiento depende en gran medida de la eficacia de los equipos (Wuchty, Jones y Uzzi, 2007).

Los equipos están presentes a lo largo y ancho de la estructura organizacional, constituyendo estructuras ideales para generar y compartir conocimiento, promover el rendimiento y mejorar la satisfacción de sus integrantes. Pero los equipos no siempre actúan así. El desafío para la investigación es precisamente determinar cómo integrar de forma eficaz y eficiente las aportaciones de trabajadores cualificados y expertos para aportar valor añadido a la organización.

#### **2.2.2.2. EFICIENCIA.**

Consiste en utilizar los recursos adecuadamente, lo que implica que se debe conocer de antemano cuáles son los costos, con el fin de no derrochar, pero tampoco ahorrarlos si son necesarios. Pues los recursos no son sólo materiales, sino que también pueden ser intelectuales, es decir, “humanos”. Elegir un staff adecuado, capacitado, o personas que agreguen valor a lo que se hace, es una forma de ayudar al negocio a que se acerque lo más posible a los parámetros más deseables.

La eficiencia es un concepto que posee diversas interpretaciones que obliga a delimitar la acepción del mismo que se pretenda utilizar en una investigación. Inicialmente, antes de entrar en sus diferentes acepciones, parece adecuado diferenciarlo de la noción de eficacia. Así, se entenderá como eficacia a la capacidad de establecer y lograr metas preestablecidas mientras que eficiencia (en términos genéricos, únicamente con el fin de distinguirla de la eficacia y sin perjuicio de su posterior e inmediato análisis conceptual pormenorizado) aludirá a la

capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o de mínimo coste de obtención del producto.

Quizá la idea más extendida de eficiencia sea el concepto óptimo de Pareto según el cual una asignación de recursos A es preferida a otra B si y sólo si con la segunda al menos algún individuo mejora y nadie empeora, es decir, un óptimo paretiano es una asignación de recursos que no puede modificarse para mejorar la situación de alguien sin empeorar la de otro/s.

La garantía de la existencia de este tipo de equilibrio conlleva el cumplimiento de tres condiciones que están relacionadas con el término eficiencia: eficiencia productiva, de intercambio y global. La primera se cumple cuando existen iguales relaciones marginales técnicas de sustitución entre los recursos empleados para generar los outputs. La segunda, cuando la relación marginal de sustitución entre los bienes son las mismas para todos los consumidores y, la tercera, necesita de la igualdad entre las relaciones marginales de sustitución entre pares de bienes y su relación marginal de transformación para la totalidad de los individuos.

Dado el papel crucial que desempeña el concepto de función de producción en el concepto de eficiencia (sobre todo en el de la técnica que es la que atañe) es lógico que en un principio hayan existido intentos que trataran de definir la eficiencia a partir de su conocimiento previo puesto que, al fin y al cabo, es la expresión matemática de la relación técnica existente entre factores y productos.

### **2.2.2.3. EFECTIVIDAD.**

La efectividad engloba a las dos anteriores. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos, pues existen actividades humanas donde la relación de eficiencia y eficacia tiene connotaciones que merece la pena considerar.

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado

acciones estratégicas para llegar a él. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, es decir nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La efectividad engloba a la eficiencia y eficacia. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos. En términos muy concretos, la efectividad es el porcentaje en el que se logra el objetivo establecido.

Los equipos se han convertido durante las últimas cuatro décadas en un elemento central en el funcionamiento de las organizaciones. Este hecho ha sido facilitado, al menos en parte, por distintos trabajos que informan de las relaciones positivas entre el trabajo basado en equipos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una organización (Gibson, Porath, Benson y Lawler, 2007). Son, no obstante, las presiones derivadas de la necesidad de configurar modelos de negocio cambiantes en ambientes dinámicos, inciertos y complejos y la necesidad de innovación, las que exigen adaptar la estructura del trabajo tradicionalmente configurada en torno a los individuos y adoptar diseños organizacionales orientados al cambio y basados en equipos (Lawler y Worley, 2006; West y Markiewicz, 2004). Y esta tendencia se ha comprobado en todo tipo de contextos laborales, tanto privados como públicos, incluido el ámbito militar. (Rico, Alcover, & Tabernero, 2009)

Los equipos aportan la diversidad en conocimientos, actitudes, habilidades y experiencias cuya integración permite ofrecer respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados, promoviendo el rendimiento y mejorando la satisfacción de sus integrantes. Esto es el resultado de lo que se ha denominado la sabiduría de los colectivos: una capacidad incrementada para lograr diversos tipos de rendimiento posibilitada por las interacciones de los miembros (Salas, Rosen, Burke y Goodwin, 2009). De este modo, el éxito de las organizaciones y la producción global de conocimiento depende en gran medida de la eficacia de los equipos. (Rico, Alcover, & Tabernero, 2009)

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

**Autorregulación:** Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias.

**Automotivación:** Es la fuerza interna de cada persona para buscar la excelencia en lo que realiza, la capacidad de anticiparse a las circunstancias y mantener una visión positiva y perseverante de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

**Desempeño laboral:** Es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.

**Empatía:** El grado de sensibilidad con que cuenta una persona para comprender a otra. Buscar brinda apoyo orientación a quienes lo rodean mediante un servicio desinteresado y honesto.

**Evaluación del desempeño:** Proceso mediante el cual son evaluados los recursos humanos dentro de una organización, para determinar el grado en el que se han alcanzado los objetivos organizacionales.

**Habilidades sociales:** Capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean.

**Inteligencia emocional:** Capacidad que posee el ser humano para entender sus emociones sin importar el momento en el que se encuentre, así como la percepción acertada de las emociones de quienes lo rodean que le permitan interactuar de forma sana y socialmente aceptable.

**La eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece

a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos

**La eficiencia:** Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

**La efectividad:** Cuantificación del logro de la meta. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como Capacidad de lograr el efecto que se desea.

**Satisfacción:** Maslow señala que es un estado afectivo del organismo humano producido por la satisfacción de necesidades básicas y sociales, en el que los factores motivadores han llegado a la meta y la persona ha gratificado sus deseos.

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

A continuación, se presentan los resultados más importantes obtenidos en esta investigación, derivado de los análisis estadísticos aplicados a los datos aportados por la muestra, respecto de las pruebas aplicadas con los instrumentos de recolección de datos.

Para reflejar estos datos más claramente, lo haremos siguiendo los diferentes objetivos propuestos en el presente estudio.

Tabla 3  
Descriptores para el análisis de la variable inteligencia emocional.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy adecuado.	97 – 120	81% – 100%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional muy adecuado.	Del 1 – 30  Puntaje máximo 120.
Adecuado	73 – 96	61% – 80%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional adecuado.	
Poco adecuado.	49 – 72	41% – 60%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional poco adecuado.	

Inadecuado.	25 – 48	21% – 40%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional muy adecuado.
Muy inadecuado.	0 – 24	0% – 20%	El trabajador de construcción civil posee una inteligencia emocional muy adecuado.

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 4**  
**Descriptorios para el análisis de la variable desempeño laboral.**

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy eficiente.	97 – 120	81% – 100%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral muy eficiente.	Del 1 – 30
Eficiente.	73 – 96	61% – 80%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral eficiente.	Puntaje máximo 120.
Poco eficiente.	49 – 72	41% – 60%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral poco eficiente.	
Deficiente.	25 – 48	21% – 40%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral deficiente.	
Muy deficiente.	0 – 24	0% – 20%	El trabajador de construcción civil tiene un desempeño laboral muy deficiente.	

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 5**  
**Descriptorios para el análisis de la dimensión eficacia.**

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy eficaz.	33 – 40	81% – 100%	El trabajador de construcción civil es muy eficaz en su desempeño laboral.	Del 1 – 10

Eficaz.	25 – 32	61% – 80%	El trabajador de construcción civil es eficaz en su desempeño laboral.	Puntaje máximo 40.
Poco eficaz.	17 – 24	41% – 60%	El trabajador de construcción civil es poco eficaz en su desempeño laboral.	
Ineficaz.	9 – 16	21% – 40%	El trabajador de construcción civil es ineficaz en su desempeño laboral.	
Muy ineficaz.	0 – 8	0% – 20%	El trabajador de construcción civil es muy ineficaz en su desempeño laboral.	

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 6**  
**Descriptorios para el análisis de la dimensión efectividad.**

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy efectivo.	33 – 40	81% – 100%	El trabajador de construcción civil es muy efectivo en su desempeño laboral.	Del 11 – 20 Puntaje máximo 40.
Efectivo.	25 – 32	61% – 80%	El trabajador de construcción civil es efectivo en su desempeño laboral.	
Poco efectivo.	17 – 24	41% – 60%	El trabajador de construcción civil es poco efectivo en su desempeño laboral.	
Inefectivo.	9 – 16	21% – 40%	El trabajador de construcción civil es inefectivo en su desempeño laboral.	
Muy inefectivo.	0 – 8	0% – 20%	El trabajador de construcción civil es muy inefectivo en su desempeño laboral.	

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 7**  
**Descriptorios para el análisis de la dimensión eficiencia.**

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
------------	--------------------	------------	-------------	-------

Muy eficiente.	33 – 40	81% – 100%	El trabajador de construcción civil es muy eficiente en su desempeño laboral.	Del 21 – 30 Puntaje máximo 40.
Eficiente.	25 – 32	61% – 80%	El trabajador de construcción civil es eficiente en su desempeño laboral.	
Poco eficiente.	17 – 24	41% – 60%	El trabajador de construcción civil es poco eficiente en su desempeño laboral.	
Deficiente.	9 – 16	21% – 40%	El trabajador de construcción civil es deficiente en su desempeño laboral.	
Muy deficiente.	0 – 8	0% – 20%	El trabajador de construcción civil es muy deficiente en su desempeño laboral.	

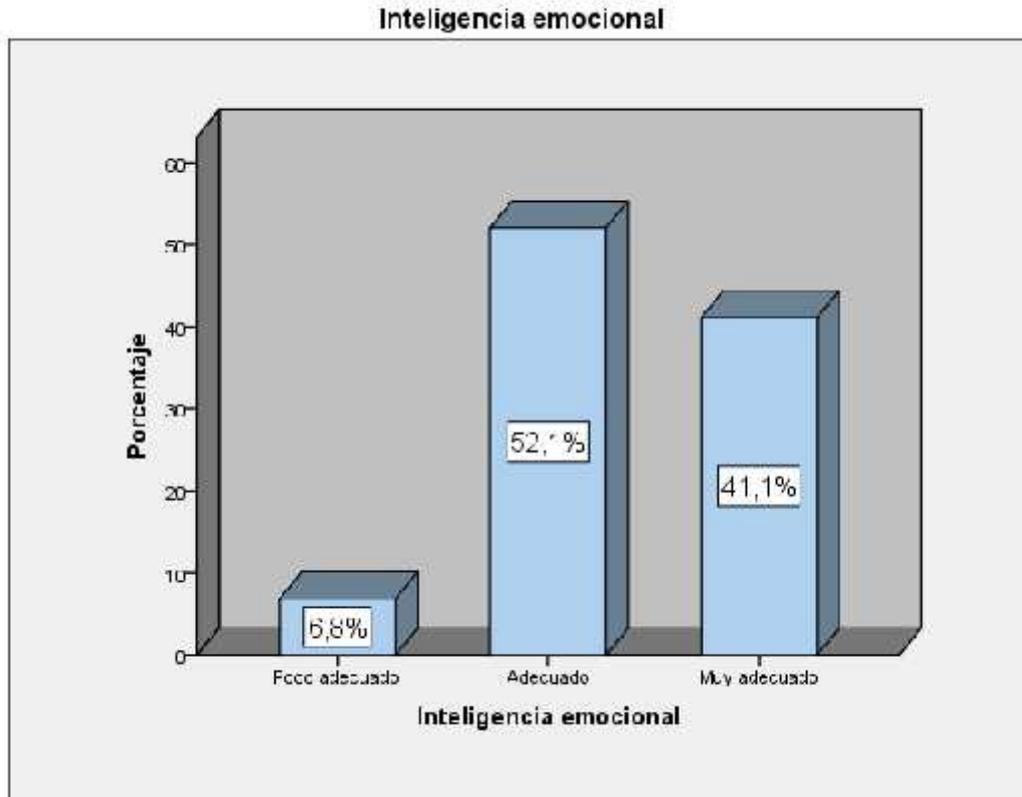
**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 8**  
Resultados generales de la variable inteligencia emocional.

Inteligencia emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuado	5	6,8	6,8	100,0
	Adecuado	38	52,1	52,1	52,1
	Muy adecuado	30	41,1	41,1	93,2
	Total	73	100,0	100,0	

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

**Gráfico 1**  
Resultados generales de la variable inteligencia emocional.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 6,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional poco adecuado. El 52,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional adecuado. Y el 41,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional muy adecuado.

Tabla 9

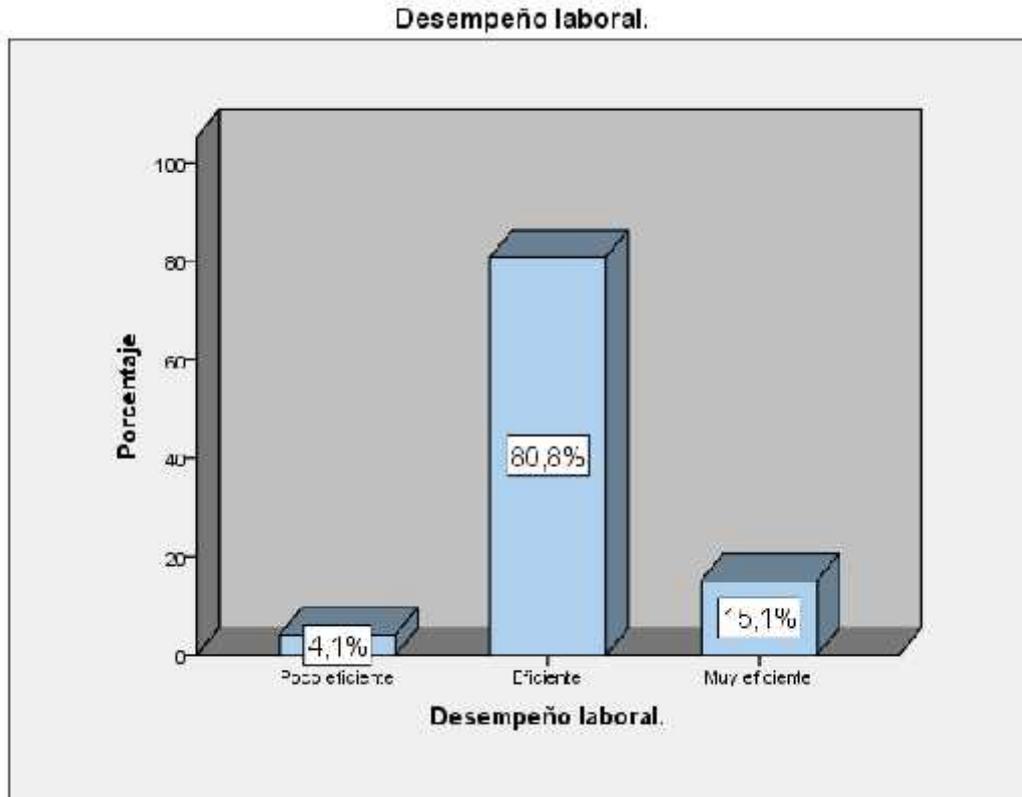
Resultados generales de la variable desempeño laboral.

<b>Desempeño laboral.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	3	4,1	4,1	100,0
	Eficiente	59	80,8	80,8	80,8
	Muy eficiente	11	15,1	15,1	95,9
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 2

Resultados generales de la variable desempeño laboral.



**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el 4,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral poco eficiente. El 80,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral eficiente. Y el 15,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral muy eficiente.

Tabla 10

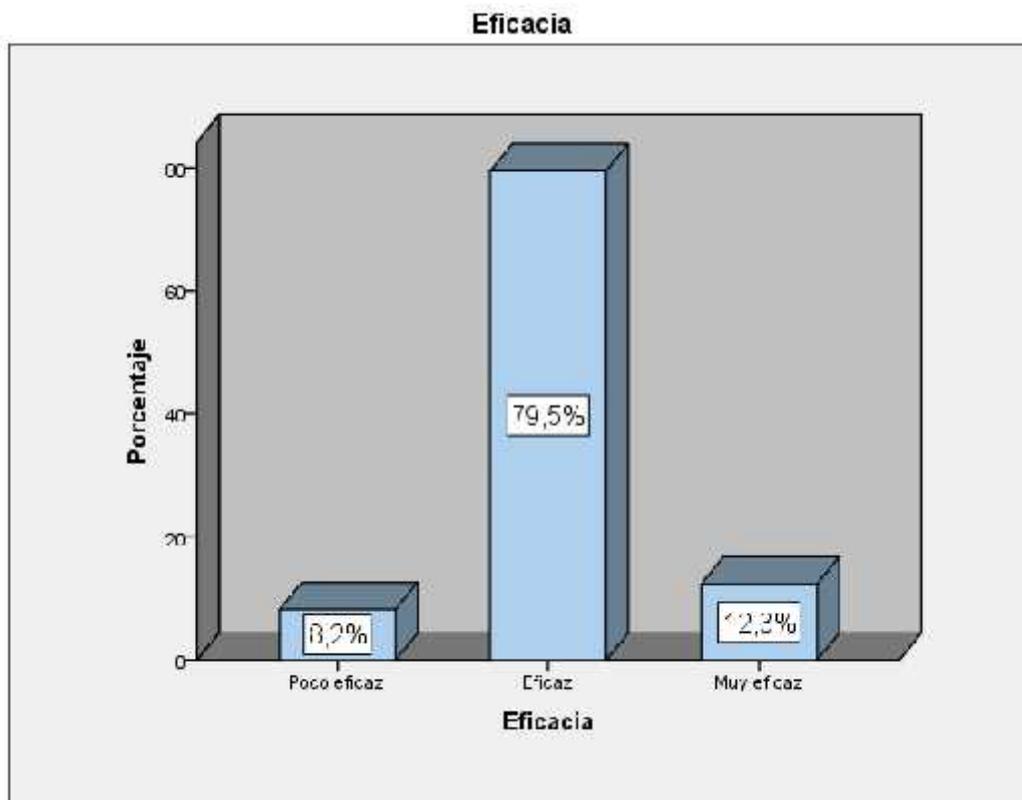
Resultados generales de la dimensión eficacia.

<b>Eficacia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficaz	6	8,2	8,2	100,0
	Eficaz	58	79,5	79,5	79,5
	Muy eficaz	9	12,3	12,3	91,8
	Total	73	100,0	100,0	

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Gráfico 3

Resultados generales de la dimensión eficacia.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 8,2% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco eficaces en su desempeño laboral. El 79,5% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son eficaces en su desempeño laboral. Y el 12,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficaces en su desempeño laboral.

Tabla 11

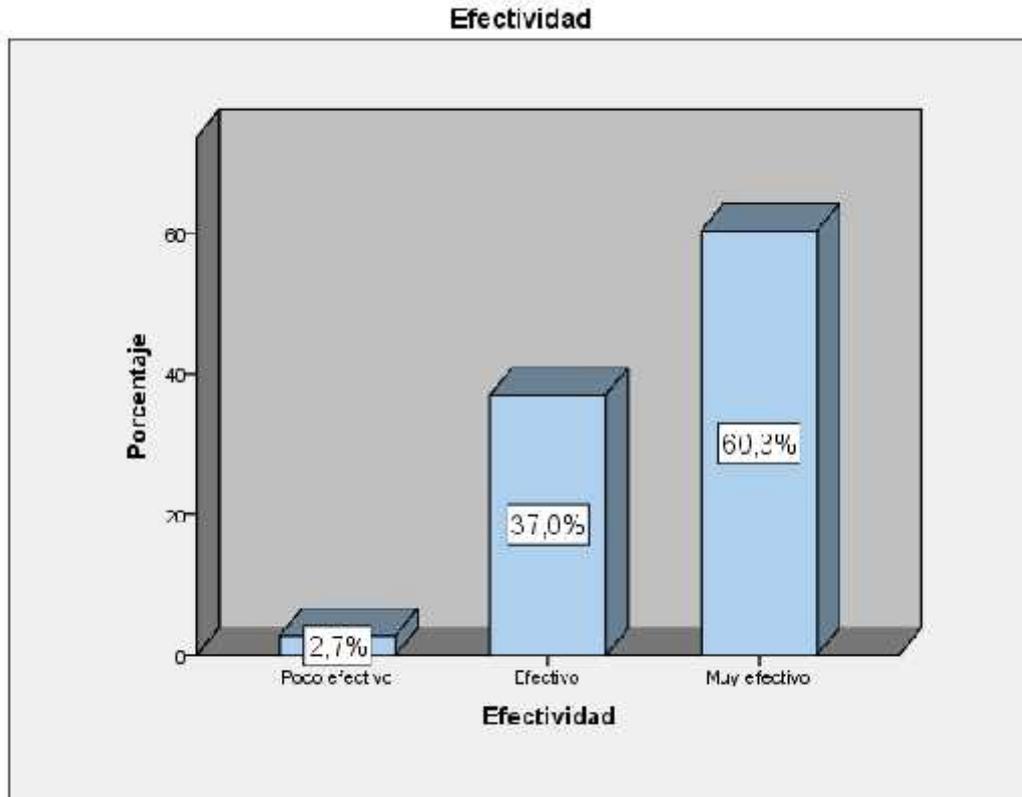
Resultados generales de la dimensión efectividad.

Efectividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco efectivo	2	2,7	2,7	100,0
	Efectivo	27	37,0	37,0	37,0
	Muy efectivo	44	60,3	60,3	97,3
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 4

Resultados generales de la dimensión efectividad.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Según la tabla, el 2,7% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco efectivos en su desempeño laboral. El 37,0% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son efectivos en su desempeño laboral. Y el 60,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy efectivos en su desempeño laboral.

Tabla 12

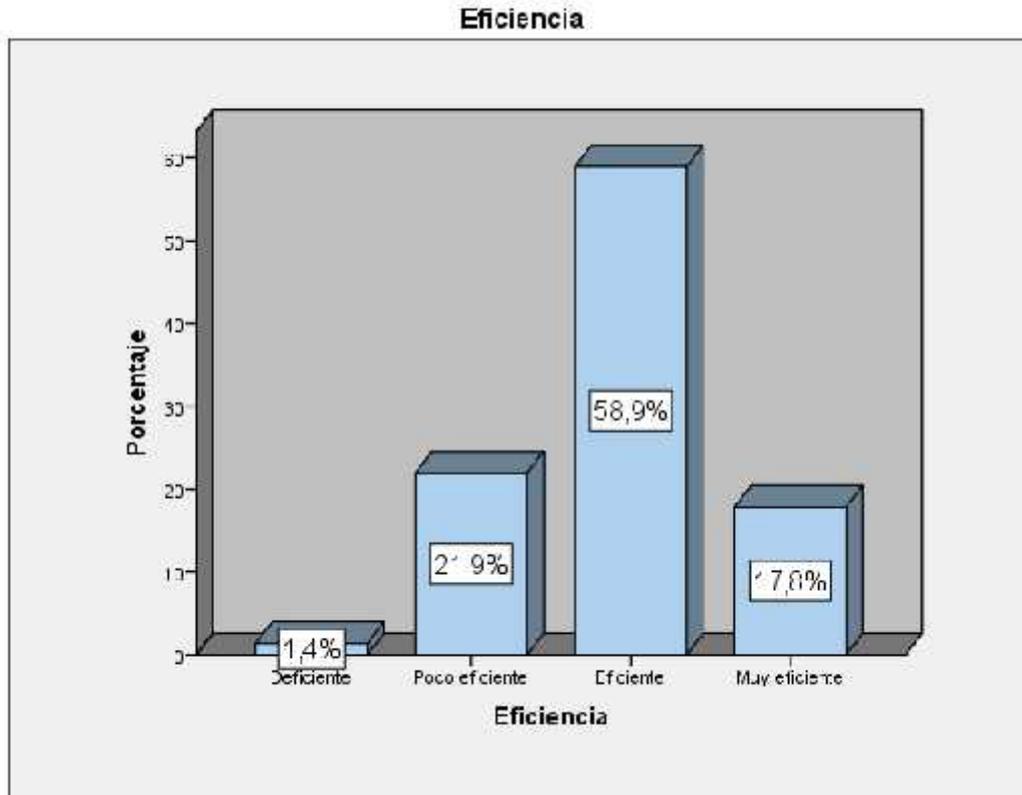
Resultados generales de la dimensión eficiencia.

Eficiencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,4	1,4	1,4
	Poco eficiente	16	21,9	21,9	100,0
	Eficiente	43	58,9	58,9	60,3
	Muy eficiente	13	17,8	17,8	78,1
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

Gráfico 5

Resultados generales de la dimensión eficiencia.



**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el 1,4% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son deficientes en su desempeño laboral. El 21,9% de los trabajadores de construcción civil, son poco eficientes en su desempeño laboral. El 58,9% de los trabajadores de construcción civil, son eficientes en su desempeño laboral. Y el 17,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficientes en su desempeño laboral.

### **3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.**

**H<sub>0</sub>: p = 0:**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$

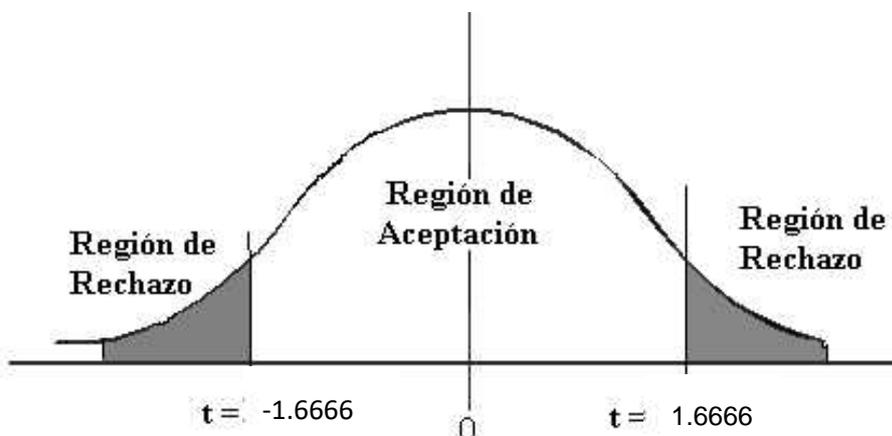


Tabla 13

Correlaciones de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Correlaciones			
		Inteligencia emocional	Desempeño laboral.
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,492**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Desempeño laboral.	Correlación de Pearson	,492**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

N	73	73
---	----	----

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,492; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables estudiadas, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 14

Resumen del modelo de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				Sig. Cambio en F
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	
1	,492 <sup>a</sup>	,242	,231	6,859	,242	22,682	1	71	,000

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Desempeño laboral.

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,242 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 24,2% de los cambios observados en la variable desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 15

Coefficientes de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Coefficientes <sup>a</sup>						
Modelo	Coefficientes no estandarizados			Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	63,576	5,603		11,346	,000
	Inteligencia emocional	,278	,058	,492	4,763	,000

a. Variable dependiente: Desempeño laboral.

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 11,346$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que si existe correlación directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 6

Recta de regresión lineal de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

**Desempeño laboral (y) = 63,576 + 0,278\* Inteligencia emocional (x).**

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.**

**$H_0: p = 0:$**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H1: p 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$

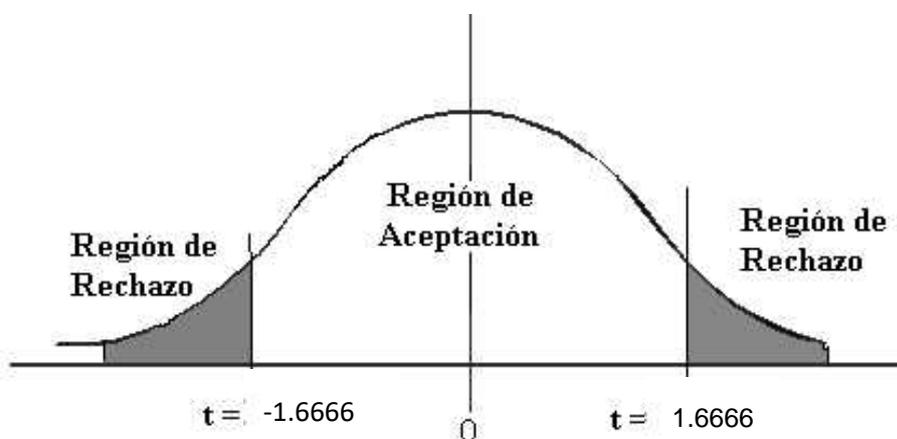


Tabla 16

Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.

Correlaciones		
	Inteligencia emocional	Eficacia
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,386**
	N	,001
		73
		73

Eficacia	Correlación de Pearson	,386**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,386; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 17

Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,386 <sup>a</sup>	,149	,137	2,722	,149	12,452	1	71	,001

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Eficacia

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,149 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 14,9% de los cambios observados en la dimensión eficacia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 18

Coeficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	21,452	2,224		9,646	,000
	Inteligencia emocional	,082	,023	,386	3,529	,001

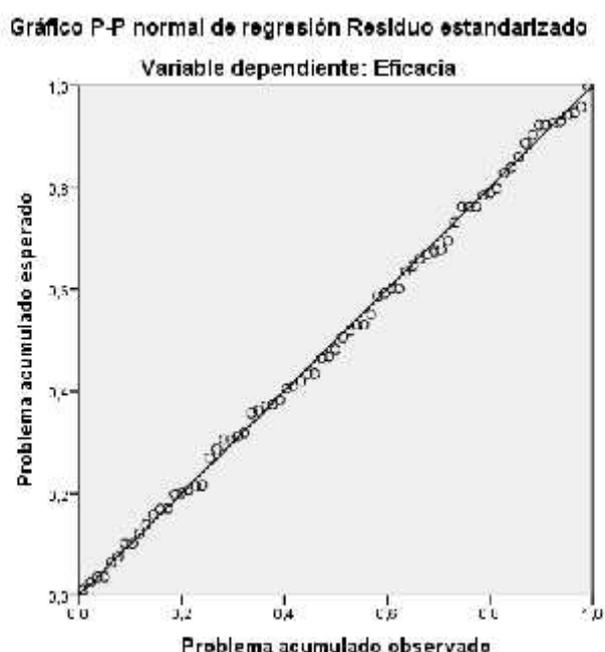
a. Variable dependiente: Eficacia

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 9,646$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 7

Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

**Eficacia (y) = 21,452 + 0,082\* Inteligencia emocional (x).**

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.**

**$H_0: \rho = 0$ :**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H<sub>1</sub>: p 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$

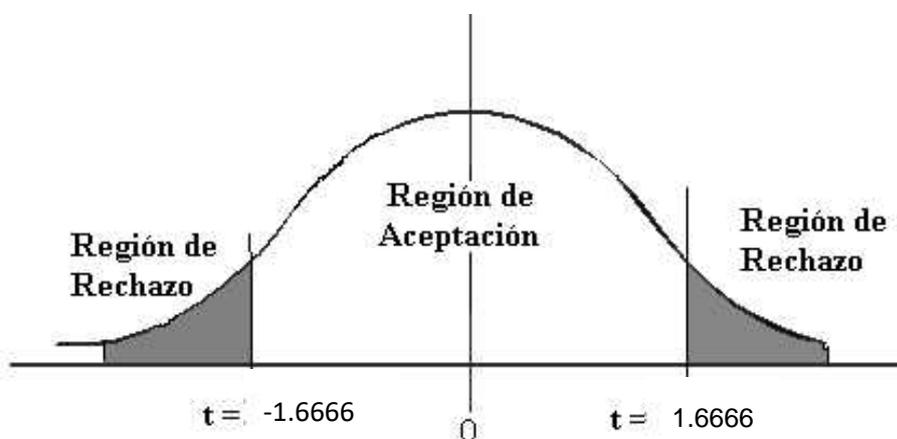


Tabla 19

Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.

Correlaciones			
		Inteligencia emocional	Efectividad
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,574**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73

Efectividad	Correlación de Pearson	,574**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,574; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 20

Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,574 <sup>a</sup>	,330	,320	2,816	,330	34,939	1	71	,000

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Efectividad

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,330 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 33,0% de los cambios observados en la dimensión efectividad en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 21

Coefficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	19,571	2,300		8,508	,000
	Inteligencia emocional	,142	,024	,574	5,911	,000

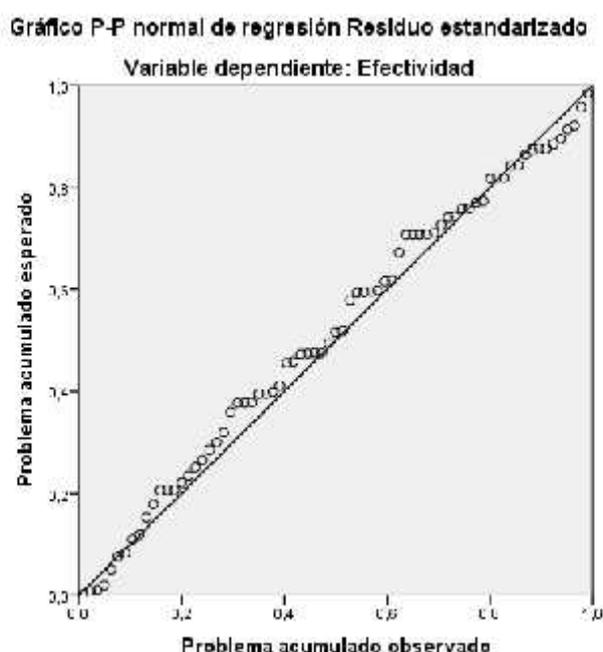
a. Variable dependiente: Efectividad

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 8,508$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 8

Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

**Efectividad (y) = 19,571 + 0,142\* Inteligencia emocional (x).**

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.**

**$H_0: \rho = 0$ :**

No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**H1: p 0:**

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

**Nivel de significación:**

El porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de 5%.

**Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

**Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0.05$  la región crítica para 71 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 1.6666\}$$

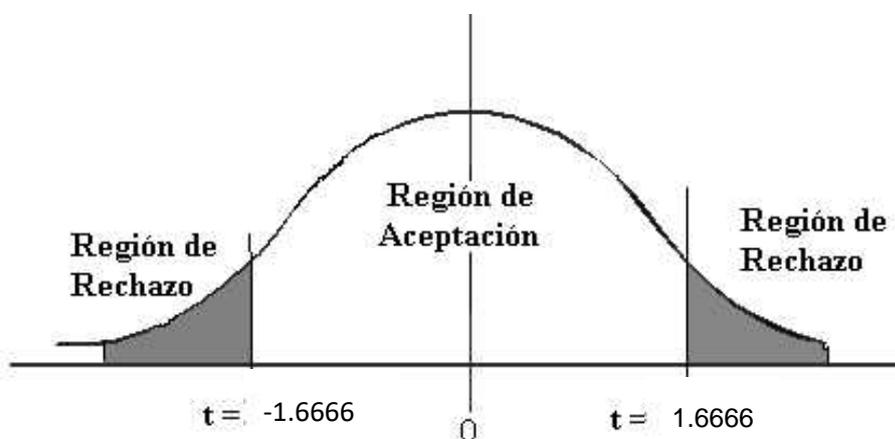


Tabla 22

Correlaciones entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.

Correlaciones		
	Inteligencia emocional	Eficiencia
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,171
	N	73

Eficiencia	Correlación de Pearson	,171	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

Según la tabla, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,171; lo cual indica una correlación positiva, débil y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 23

Resumen del modelo de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.

Resumen del modelo <sup>b</sup>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,171 <sup>a</sup>	,029	,016	4,391	,029	2,134	1	71	,004

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

b. Variable dependiente: Eficiencia

**Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.**

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,029 como se muestra en la tabla; lo cual indica que el 2,9% de los cambios observados en la dimensión eficiencia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional.

Tabla 24

Coefficientes de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	22,553	3,587		6,287	,000
	Inteligencia emocional	,055	,037	,171	4,461	,004

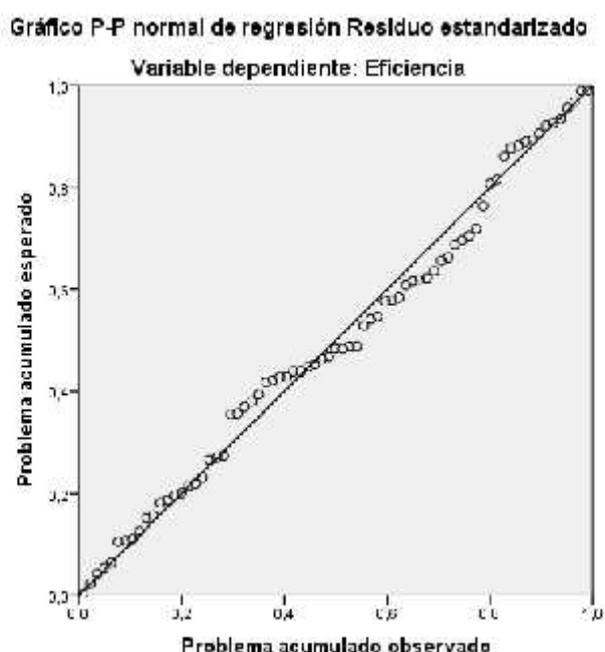
a. Variable dependiente: Eficiencia

Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

De acuerdo a la tabla, el valor calculado  $t(c) = 6,287$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Gráfico 9

Recta de regresión lineal de la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral.



Fuente: Trabajadores de construcción civil del GOREMAD.

$$\text{Eficiencia (y)} = 19,571 + 0,142 * \text{Inteligencia emocional (x)}.$$

### 3.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

En este apartado se analizará y se discutirá los resultados obtenidos para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral; pues, el objetivo principal de estudio es determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016. Sobre todo, a través del

estudio de las dimensiones de eficacia, efectividad y eficiencia del desempeño laboral.

Con relación a la variable inteligencia emocional, el 6,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional poco adecuado. El 52,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional adecuado. Y el 41,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, poseen una inteligencia emocional muy adecuado.

Asimismo, con relación al desempeño laboral, el 4,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral poco eficiente. El 80,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral eficiente. Y el 15,1% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen un desempeño laboral muy eficiente.

Según los resultados obtenidos, para la dimensión eficacia, el 8,2% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco eficaces en su desempeño laboral. El 79,5% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son eficaces en su desempeño laboral. Y el 12,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficaces en su desempeño laboral.

Del mismo modo para la dimensión efectividad, el 2,7% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son poco efectivos en su desempeño laboral. El 37,0% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son efectivos en su desempeño laboral. Y el 60,3% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy efectivos en su desempeño laboral.

Y con relación a la dimensión eficiencia, el 1,4% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son deficientes en su desempeño

laboral. El 21,9% de los trabajadores de construcción civil, son poco eficientes en su desempeño laboral. El 58,9% de los trabajadores de construcción civil, son eficientes en su desempeño laboral. Y el 17,8% de los trabajadores de construcción civil del Gobierno Regional de Madre de Dios, son muy eficientes en su desempeño laboral.

Por otro lado, el coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,492; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables estudiadas, con un nivel de confianza de 95%. Además, El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,242; lo cual indica que el 24,2% de los cambios observados en la variable desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 11,346$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que si existe correlación directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Del mismo modo, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,386; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Al mismo tiempo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,149; lo cual indica que el 14,9% de los cambios observados en la dimensión eficacia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 9,646$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

El coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,574; lo cual indica una correlación positiva, moderada y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Del mismo modo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,330; lo cual indica que el 33,0% de los cambios observados en la dimensión efectividad en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 8,508$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña.

Asimismo, el coeficiente de correlación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil es de 0,171; lo cual indica una correlación positiva, débil y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%, con un coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,029; lo cual indica que el 2,9% de los cambios observados en la dimensión eficiencia en el desempeño laboral es explicado por la variación de la variable inteligencia emocional. Y el valor calculado  $t(c) = 6,287$  es mayor  $t(t) = 1.6666$ ; cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos  $H_1$  que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Finalmente, vistos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación y habiendo analizado adecuadamente a través de la estadística descriptiva e inferencial, se concluye que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la

Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

## **CONCLUSIONES**

Se determinó que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral que

alcanza un índice de 0,492 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 24,2% en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

Se comprobó que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en el desempeño laboral que alcanza un índice de 0,386 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 14,9% a la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

Se demostró que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad en el desempeño laboral que alcanza un índice de 0,574 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 33,0% a la efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

Se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios en el año 2016. Según los resultados señalados muestran una correlación

directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en el desempeño laboral que alcanza un índice de 0,171 para el coeficiente r de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la inteligencia emocional, influyen en 2,9% a la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil.

## **RECOMENDACIONES**

El Gobierno Regional de Madre de Dios tiene que realizar programas donde contengan talleres en inteligencia emocional más extensos lo cual influirá en conseguir un alto desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Asimismo, el Gobierno Regional, debe promover el desarrollo de las habilidades para comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización y la independencia; como aptitudes personales de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

El Gobierno Regional, debe promover el desarrollo de las habilidades sociales como la empatía del personal, con la finalidad de mejorar de este modo su desempeño laboral referido al empleo de estrategias al interrelacionarse en la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

El Gobierno Regional, debe promover el desarrollo de las capacidades de manejo de estrés, con el objetivo de crear un buen clima laboral en la obra mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Argentina: Granica.

Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>.

- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw – Hill.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cusi, E. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño pre profesional de los practicantes de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco, en las instituciones de salud de Cusco-2013*. Obtenido de <http://www.uandina.edu.pe/descargas/documentos/2014/compendio-vol1-epg-2014.pdf>
- Davis, K., & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Edición McGraw – Hill.
- De León, E. (2013). *Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/De-Leon-Eugenia.pdf>
- Drovett, S. (1992). *Dicersión de la salud*. Buenos Aires: Maechi.
- Druker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Escobedo, M. (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Transporte JUVIER SAC y desempeño laboral*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo\\_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gil, F., Rico, R., & Sánchez, M. (2008,). *Eficacia de equipos de trabajo*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77829104.pdf>

Gíl'Adí, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. Madrid: McGraw – Hill.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. New York: Trad. Cast. Kairós.

Goleman, D. (1998). *Trabajando con la inteligencia emocional*. New York: Trad.Cast. Kairós.

Guardiola, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/380/1/Tesis%20de%20Mtr%C3%ADa.%20Adm%C3%B3n.%20Mar%C3%ADa%20Catalina%20Guardiola%20Aguado.pdf>

Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/278/1/Tesis%20Estrella%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Americana Editores, S.A. de C.V.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). *Modelos de inteligencia emocional*. New York: Cambridge.

Nash, M. (1989). *Como incrementa la productividad del recurso humano*. Colombia: Norma.

- Paredes, M., Vilorio, H., & Vilorio, J. (2014). *Inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores*. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/40649/1/articulo4.pdf>
- Petrides, K. V. (2010). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric Laboratory.
- Rico, R., Alcover, C., & Taberero, C. (2009). *Efectividad de los Equipos de Trabajo*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n1/v26n1a04.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%C3%B1asaenz\\_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%C3%B1asaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *"Emotional intelligence". Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Oxford University Press.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1996). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Wiegand, D. M. (2007). *Exploring the role of emotional intelligence in behavior-based safety coaching*. New York: McGraw Hill/McGraw Hill.

# ANEXOS

**Anexo N° 01**  
**MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

TÍTULO: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	PROBLEMA						
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar el nivel relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p>Estudiar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p>	<p><b>VARIABLE PREDICTORA (VE1):</b></p> <p>(VE1): Inteligencia emocional.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconocimiento.</li> <li>• Autorregulación.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Habilidades sociales.</li> </ul> <p align="right">Goleman (1998)</p> <p><b>VARIABLE CRITERIO (VE2):</b></p> <p>(VE2): Desempeño laboral.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia.</li> <li>• Efectividad.</li> <li>• Eficiencia.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básica.</li> </ul> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacional.</li> </ul> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva-Correlacional.</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN:</b> Trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>GOREMAD</th> <th>SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores.</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>73</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: GOREMAD.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Selección: No probabilístico de carácter intencionado.</p> <p>Tamaño: 73 trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b></p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>	GOREMAD	SUB TOTAL	Trabajadores.	73	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>
GOREMAD	SUB TOTAL									
Trabajadores.	73									
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>									

**Anexo N° 02**  
**MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

TÍTULO:  
Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás.	Es el desempeño del autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales, para un desempeño laboral destacado.	• AUTOCONOCIMIENTO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia emocional.</li> <li>• Auto evaluación precisa.</li> <li>• Confianza en sí mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
			• AUTORREGULACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol.</li> <li>• Confiabilidad.</li> <li>• Escrupulosidad.</li> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Afán de triunfo.</li> </ul>	
			• MOTIVACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Optimismo.</li> </ul>	
			• EMPATÍA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender a los demás.</li> <li>• Ayuda a los demás a desafiarse.</li> <li>• Orientación hacia el servicio.</li> <li>• Aprovechar la diversidad.</li> <li>• Conciencia política.</li> </ul>	
			• HABILIDADES SOCIALES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Manejo de conflictos.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Catalizador de cambio.</li> <li>• Establecer vínculos.</li> <li>• Colaboración y cooperación.</li> <li>• Habilidades de equipo.</li> </ul>	

**Anexo N° 02**  
**MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

TÍTULO:  
Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil en el mejoramiento y ampliación de la oferta educativa de la Institución Educativa Augusto Bouroncle Acuña del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2016.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Es el cumplimiento de sus actividades, funciones, y a la vez, teniendo un compromiso que va más allá del simple cumplimiento la innovación y la creatividad es indispensable en todo trabajador.	Implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir todo trabajador administrativo con la finalidad de demostrar eficacia, efectividad y eficiencia en el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EFICACIA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Servicio.</li> <li>• Confiabilidad.</li> <li>• Satisfacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• EFECTIVIDAD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad.</li> <li>• Rendimiento.</li> <li>• Impacto.</li> <li>• Crecimiento.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• EFICIENCIA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación.</li> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Utilización de insumos.</li> <li>• Uso de capital.</li> </ul>	

# INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

## VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES														
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado		Edad: (en Años)											
<p><u>INSTRUCCIONES:</u></p> <p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre <u>INTELIGENCIA EMOCIONAL</u>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>														
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	Reconoce y maneja adecuadamente sus propias emociones y sus efectos.													
02	Mantiene control de sus reacciones.													
03	Conoce sus propios recursos interiores, habilidades y límites.													
04	Se con precisión qué se espera de mí, en mi trabajo.													
05	Tiene seguridad sobre el propio valer y facultades.													
06	Convierte los obstáculos en experiencias positivas.													
07	Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo(a).													
08	Mantiene el control de su trabajo aun en situaciones de estrés y presión.													
09	Sabe decir "NO" cuando algo no le conviene.													
10	Tiene capacidad para el autoaprendizaje en su puesto de trabajo.													
11	Tiene capacidad para desempeñar varias funciones al tiempo.													
12	Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.													
13	Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.													

14	Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo.					
15	Se adapta rápidamente con los objetivos de institución.					
16	Aprovecha las oportunidades de manera adecuada.					
17	Actúa con tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.					
18	Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas, y se interesa activamente por sus preocupaciones.					
19	Percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad.					
20	Prevé, reconoce y satisface las necesidades de los usuarios.					
21	Cultiva las oportunidades a través de personas diversas					
22	Maneja con diplomacia y tacto, tanto las situaciones tensas, como a las personas difíciles.					
23	Se identifica y comparte la visión y la misión de la organización.					
24	Muestra seguridad y confianza en las relaciones con los demás.					
25	Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.					
26	Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.					
27	Tiene capacidad para influir y generar propuestas.					
28	Es hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con todas las personas dentro y fuera de la organización					
29	Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.					
30	Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.					
TOTAL						

*!!!Gracias por su colaboración...!!!*

# INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES														
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado		Edad: (en Años)											
<p><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la <u>DESEMPEÑO LABORAL</u>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>Casi nunca</td> <td>A veces</td> <td>Casi siempre</td> <td>Siempre</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	¿Falta mucho a su trabajo?													
02	¿Llega puntualmente a su trabajo?													
03	¿Cumple con su horario de trabajo?													
04	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?													
05	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?													
06	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la institución?													
07	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?													
08	¿Sabe planea sus propias actividades?													
09	¿Propone ideas para mejorar el servicio de la biblioteca?													
10	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?													
11	¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?													
12	¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?													
13	¿Realiza sus actividades con dedicación?													
14	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?													

15	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
16	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?					
17	En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?					
18	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?					
19	Cuando llega a la institución, ¿comienza a trabajar inmediatamente?					
20	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?					
21	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					
22	¿Considera a su trabajo interesante?					
23	¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?					
24	¿Comete muchos errores en su trabajo?					
25	¿Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea?					
26	¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?					
27	¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?					
28	¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?					
29	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?					
30	¿Tiene independencia para actuar?					
TOTAL						

*!!!Gracias por su colaboración...!!!*

CARTA DE ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tambopata, 12 de Octubre del 2016.

**CARTA N° 007 – 2016/GOREMAD/RO-JRSG**

Sr. Samuel MAYHUIRE ALBARRACIN

**Presente.**

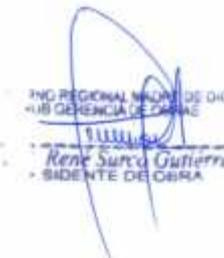
**Asunto:** Respuesta a Solicitud

**Ref :** Solicito facilidades para la Aplicación de Instrumentos de Investigación en obra

Mediante el presente me dirijo a Ud., con la finalidad de realizar la contestación a lo solicitado en calidad de Residente de la obra **"MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE LA OFERTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA I.E. AUGUSTO BOURONCLE ACUÑA – PUERTO MALDONADO"**, debo de resaltar el empeño y la constancia en su espíritu de superación para poder optar la titulación en la profesión en la que se desempeñara a futuro; Por lo cual **AUTORIZO** a su persona realizar el recojo de datos con fines educativos y así mismo brindarle cualquier facilidad que pueda necesitar.

Sin otro particular.

Atentamente.

  
ING REGIONAL MURILLO DE DROS  
OFICINA DE DROS  
Rene Surco Gutierrez  
RESIDENTE DE OBRA

Cc.  
Arch.

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

54

<b>CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES</b>																
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico		Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer												
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input checked="" type="checkbox"/> Contratado		Edad: (en Años)	27												
<b>INSTRUCCIONES:</b>																
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>																
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">0</th> <th style="width: 15%;">1</th> <th style="width: 15%;">2</th> <th style="width: 15%;">3</th> <th style="width: 15%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Nunca</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">A veces</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>							0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4												
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre												
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4										
01	Reconoce y maneja adecuadamente sus propias emociones y sus efectos.					X										
02	Mantiene control de sus reacciones.					X										
03	Conoce sus propios recursos interiores, habilidades y límites.					X										
04	Se con precisión qué se espera de mí, en mi trabajo.					X										
05	Tiene seguridad sobre el propio valer y facultades.					X										
06	Convierte los obstáculos en experiencias positivas.					X										
07	Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo(a).					X										
08	Mantiene el control de su trabajo aun en situaciones de estrés y presión.					X										
09	Sabe decir "NO" cuando algo no le conviene.					X										
10	Tiene capacidad para el autoaprendizaje en su puesto de trabajo.					X										
11	Tiene capacidad para desempeñar varias funciones al tiempo.					X										
12	Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.					X										
13	Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.				X											

Anexo N° 05  
**INSTRUMENTOS APLICADOS**

14	Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo.					X
15	Se adapta rápidamente con los objetivos de institución.					X
16	Aprovecha las oportunidades de manera adecuada.					X
17	Actúa con tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.					X
18	Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas, y se interesa activamente por sus preocupaciones.				X	
19	Percibe las necesidades de desarrollo de los demás y fomenta su capacidad.				X	
20	Prevé, reconoce y satisface las necesidades de los usuarios.		X			
21	Cultiva las oportunidades a través de personas diversas				X	
22	Maneja con diplomacia y tacto, tanto las situaciones tensas, como a las personas difíciles.			X		
23	Se identifica y comparte la visión y la misión de la organización.					X
24	Muestra seguridad y confianza en las relaciones con los demás.					X
25	Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.			X		
26	Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.				X	
27	Tiene capacidad para influir y generar propuestas.			X		
28	Es hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con todas las personas dentro y fuera de la organización					X
29	Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.			X		
30	Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.					X
<b>TOTAL</b>						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

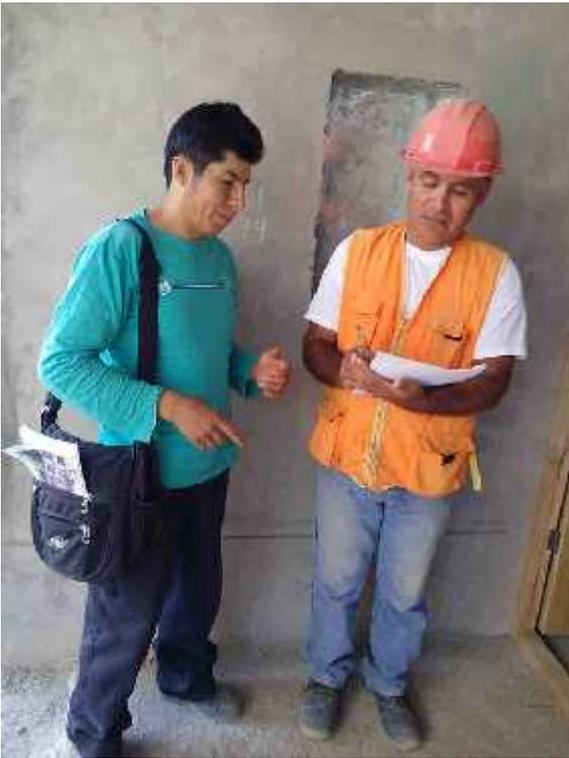
<b>CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES</b>						
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer			
Condición:	<input type="checkbox"/> Nombrado <input checked="" type="checkbox"/> Contratado	Edad: (en Años)	27			
<b>INSTRUCCIONES:</b>						
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>						
		0	1	2	3	4
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4
01	¿Falta mucho a su trabajo?	X				
02	¿Llega puntualmente a su trabajo?					X
03	¿Cumple con su horario de trabajo?					X
04	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	X				
05	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					X
06	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la institución?					X
07	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?			X		
08	¿Sabe planea sus propias actividades?					X
09	¿Propone ideas para mejorar el servicio de la biblioteca?		X			
10	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					X
11	¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?					X
12	¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?					X
13	¿Realiza sus actividades con dedicación?					X

Anexo N° 05  
**INSTRUMENTOS APLICADOS**

14	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?					X
15	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?				X	
16	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?				X	
17	En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?		X			
18	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?					X
19	Cuando llega a la institución, ¿comienza a trabajar inmediatamente?				X	
20	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?			X		
21	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					X
22	¿Considera a su trabajo interesante?					X
23	¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?		X			
24	¿Comete muchos errores en su trabajo?			X		
25	¿Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea?			X		
26	¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?					X
27	¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?					X
28	¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?					X
29	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?					X
30	¿Tiene independencia para actuar?					X
<b>TOTAL</b>						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

Anexo N° 06  
REPORTE FOTOGRÁFICO



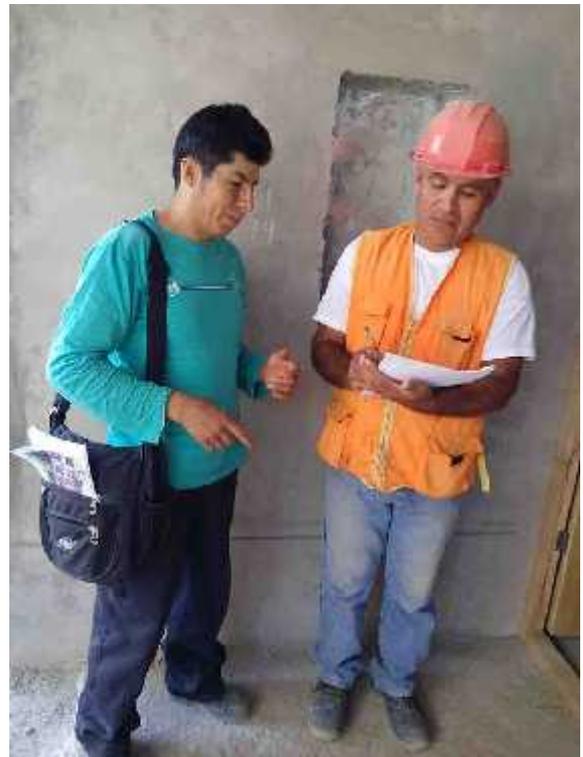
Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.

Anexo N° 06  
REPORTE FOTOGRÁFICO



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.



Encuesta a trabajadores.