



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**TEMA:**

**“INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

**AUTORES:**

Diana Salomé Acosta Pérez

Jeniffer Mabel Oliva Reinoso

**DIRECTOR**

Econ. Jorge Luis Bernal Yamuca

**Ibarra - Ecuador, 2019**

## ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director Encargado de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por la egresada **DIANA SALOMÉ ACOSTA PEREZ** para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es: “**INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL DESEMPEÑO LABORAL**”. Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 7 días del mes de septiembre del 2020



Ing. Luis Clemente Calderón Ayala

**ENCARGADO- DIRECTOR TRABAJO DE GRADO**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100397110-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ACOSTA PÉREZ DIANA SALOMÉ		
DIRECCIÓN:	San Antonio- Calle Francisco Terán 1-34 y 27 de Noviembre		
EMAIL:	<a href="mailto:saloacosta1995@gmail.com">saloacosta1995@gmail.com</a>		
TELÉFONO FIJO:	2932386	TELÉFONO MÓVIL:	0993319391

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
AUTOR (ES):	DIANA SALOMÉ ACOSTA PÉREZ , JENIFFER MABEL OLIVA REINOSO
FECHA: DD/MM/AAAA	07/Septiembre/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA COMERCIAL
ASESOR /DIRECTOR:	Eco. Jorge Bernal Yamuca

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes de octubre del 2020

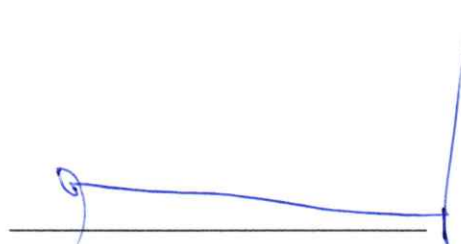
EL AUTOR:

.....  
Diana Salomé Acosta Pérez

## ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director Encargado de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por la egresada **JENIFFER MABEL OLIVA REINOSO** para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es: “**INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL DESEMPEÑO LABORAL**”. Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 7 días del mes de septiembre del 2020

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'L' and 'C' followed by 'A', written over a horizontal line.

Msc. Luis Calderón Ayala

**ENCARGADO – DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	040179238-7	
<b>APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	OLIVA REINOSO JENIFFER MABEL	
<b>DIRECCIÓN:</b>	La Esperanza, Vía a la reserva ecológica El Ángel		
<b>EMAIL:</b>	mabeloliva66@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	-	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0969087051

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL DESEMPEÑO LABORAL”
<b>AUTOR (ES):</b>	JENIFFER MABEL OLIVA REINOSO DIANA SALOME ACOSTA PÉREZ
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	07/septiembre/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA COMERCIAL
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	ECO. JORGE LUIS BERNAL YAMUCA

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 01 de octubre del 2020

**EL AUTOR:**

Jeniffer Mabel Oliva Reinoso

## **RESUMEN**

Estudios realizados sobre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral demuestran que un trabajador emocionalmente inteligente rinde mejor en su trabajo. A partir de esto, la presente investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de un grupo de trabajadores para encontrar la relación entre ellas. La investigación es desarrollada en la empresa constructora Imbavial EP ubicada en la ciudad de Ibarra, donde participaron 60 empleados entre 20 y 60 años de edad de distintos departamentos. Los componentes utilizados para medir el nivel de Inteligencia Emocional son: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación y control de las relaciones interpersonales. De acuerdo a los resultados se pudo observar que de forma global las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral se relacionan de forma positiva y la correlación es estadísticamente significativa-moderada. Por tanto, se puede concluir que en este estudio la Inteligencia Emocional, aunque en menor grado, sí afecta el desempeño de los trabajadores. Otras variables como el género, la edad y el cargo que desempeñan los empleados parecen tener cierto grado de importancia en el desarrollo de la Inteligencia Emocional, sin embargo, no son estadísticamente significativos.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, competencias laborales, productividad, analfabetismo emocional, rotación de personal.

## **ABSTRACT**

Studies on Emotional Intelligence and Work Performance show that an emotionally intelligent worker performs better at work. This research aims to evaluate the level of Emotional Intelligence and Work Performance of a group of workers to determine their relationship. The research is carried out in Imbavial EP Company located in the city of Ibarra, with 60 employees between 20 and 60 years of age from different departments. The components used to measure the level of Emotional Intelligence are: self-knowledge, self-control, self-motivation and control of interpersonal relationships. According to the results, it was observed that in a global way the Emotional Intelligence and Work Performance variables are positively related and the correlation is statistically significant-moderate. Therefore, it can be concluded that in this study Emotional Intelligence, although to a lesser extent, does affect performance. Other variables such as gender, age and job position seem to have a degree of importance in the development of Emotional Intelligence, however, they are not statistically significant.

**Keywords:** emotional intelligence, job performance, job skills, productivity, emotional illiteracy, staff turnover

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>RESUMEN</b> .....	I
<b>ABSTRACT</b> .....	II
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	1
Contexto.....	1
Delimitación del problema.....	2
Justificación.....	2
<b>Objetivos</b> .....	3
General.....	3
Específicos.....	3
<b>Pregunta de investigación</b> .....	3
<b>Hipótesis</b> .....	3
<b>CAPÍTULO II</b> .....	4
<b>Marco teórico</b> .....	4
Inteligencia Emocional en las Empresas.....	4
Desempeño laboral.....	7
Competencias Laborales.....	11
Inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	13
<b>CAPÍTULO III</b> .....	14
<b>Metodología</b> .....	14
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	19
<b>Análisis y discusión de resultados</b> .....	19
<b>CAPÍTULO V</b> .....	29
<b>Conclusiones</b> .....	29
<b>Referencias</b> .....	30
<b>ANEXOS</b> .....	35



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Criterios para la evaluación del desempeño .....	8
<b>Tabla 2.</b> Distribución de los empleados por categorías .....	15
<b>Tabla 3.</b> Análisis de fiabilidad del cuestionario de Inteligencia emocional .....	16
<b>Tabla 4.</b> Análisis de fiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral .....	17
<b>Tabla 5.</b> Autoconocimiento .....	21
<b>Tabla 6.</b> Autocontrol.....	21
<b>Tabla 7.</b> Automotivación .....	22
<b>Tabla 8.</b> Control de las Relaciones interpersonales.....	22
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la variable de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral .....	24
<b>Tabla 10.</b> Correlación de los componentes de la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral .....	25
<b>Tabla 11.</b> Relación entre la variable Inteligencia emocional y Género.....	27
<b>Tabla 12.</b> Relación entre la variable de Inteligencia emocional y Edad .....	28
<b>Tabla 13.</b> Relación entre la variable Inteligencia emocional y cargo que desempeñan los trabajadores .....	28
<b>Tabla 14.</b> Relación entre la variable Desempeño laboral y cargo que desempeñan los trabajadores .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Principales factores que afectan el desempeño en el puesto.....	9
<b>Figura 2.</b> Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores .....	20
<b>Figura 3.</b> Nivel de Desempeño Laboral .....	23

# **CAPÍTULO I**

## **Introducción**

### Contexto

Varios estudios empíricos demuestran que las personas felices son más sanas física y psicológicamente, ya que afrontan mejor el estrés (Fernández, 2009), por ejemplo, una investigación realizada por dos empresas españolas donde se entrevistaron a jefes y trabajadores de más de mil empresas reveló que las personas que se consideran felices en su trabajo son un 88% más productivas que quienes dijeron sentirse infelices; además, se determinó que los empleados felices son hasta un 33% más dinámicos y proactivos, mientras que aquellos trabajadores que no se sienten contentos reducen su productividad a la mitad (Hernández & Serravalle, 2014).

No obstante, en la actualidad, los cambios en la forma de organización y las relaciones laborales afectan a trabajadores de todo el mundo, debido a que se enfrentan a mayor presión para cumplir con los requerimientos de la vida laboral moderna (OIT, 2016). Es decir, la vida afectiva o emocional de los trabajadores se ha visto oprimida por sacrificios de tipo social y familiar, mismos que los empleados hacen con la finalidad de incrementar sus ingresos (Castaño, Montoya, & Restrepo, 2009).

Para Orué (2012) el éxito de una organización depende de que todos sus trabajadores aprovechen al máximo sus capacidades haciendo uso de la inteligencia emocional para propiciar un equilibrio entre su vida personal y laboral, mejorando así su desempeño en el trabajo. Por el contrario, que los trabajadores dentro de la empresa padezcan de estrés o alguna afección emocional incurre en pérdidas económicas para la empresa. Por ejemplo, la OIT (2016) muestra estudios referentes al impacto económico del estrés realizados en diferentes lugares del mundo como Europa, donde se evidencia que el costo estimado de la depresión relacionada con el trabajo es de 617 billones de euros anuales; en España, en el año 2010, se registró una pérdida de 2,78 millones de días por

enfermedades mentales, como trastornos emocionales lo que significa una pérdida anual de 170,96 millones de euros.

### Delimitación del problema

Pereira (2012) manifiesta, que las personas están conformadas por distintas áreas, tales como: mentales, intelectuales y emocionales, mismas que orientan a la obtención de conocimientos. Sin embargo, lo que guía, orienta y conduce todas las acciones que la persona realiza son influenciadas por el área emocional; pues el desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales proporciona a la persona herramientas indispensables que ayudan a potenciar su desempeño en el trabajo. La inteligencia emocional está dada en base a 4 variables: autoconocimiento , automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales (Orué, 2012).

Lo anteriormente mencionado va de la mano con la medición del desempeño laboral, mismo que se define como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización” (A. Pérez, 2009, p. 1). Para medir el desempeño de los trabajadores las empresas aplican diferentes métodos de evaluación. Para Pérez (2009), el más popular es el método de la escala gráfica, sin embargo, también se utilizan otro tipo de métodos como por ejemplo: método de la distribución forzada, método de clasificación alterna, método de comparación por pares, métodos de los incidentes críticos, formas narrativas y escalas de estimación ancladas.

### Justificación

Recientes investigaciones realizados por Muela (2017); Moral & Ganzo (2018) , demuestran que el desempeño laboral en efecto se ve influenciado de forma significativa por las emociones. Un ejemplo de esto, es un estudio elaborado por Basurto & Guardiola (2015), donde se buscaba conocer la relación entre la autopercepción de la Inteligencia Emocional de directivos de una

empresa mexicana y su desempeño laboral, este estudio reflejó que el coeficiente de correlación es de 0,614 lo cual indica que existe una influencia significativa, comprobando así, que el nivel de inteligencia emocional es predictor del desempeño laboral. En otro estudio efectuado en una microfinanciera de Perú, donde se pretendía determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados, se estableció que el 7%, el 86% y el 7% de los trabajadores muestran una capacidad emocional desarrollada, buena y por mejorar respectivamente; en consecuencia, quienes mostraron tener una inteligencia emocional entre desarrollada y buena, se desempeñan mejor en su trabajo que aquellos trabajadores con capacidad emocional baja (Saldaña, 2015).

No obstante, Muela (2017); Carmona & Rosas (2017) afirman que son pocos los estudios referentes a la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, sin embargo, esto abre paso a la generación de nuevas investigaciones donde se evidencie la correlación entre estas dos variables.

## **Objetivos**

### General

- Determinar el grado de influencia de las Emociones en el Desempeño Laboral

### Específicos

- Definir el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores
- Identificar el grado de Desempeño Laboral que presentan los trabajadores
- Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral

## **Pregunta de investigación**

¿Cómo influyen las emociones en el desempeño laboral?

## **Hipótesis**

H1: Las Emociones influyen directamente en el Desempeño Laboral

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **Inteligencia Emocional en las Empresas**

En el mundo empresarial la Inteligencia Emocional (IE) y sus competencias son considerados esenciales para asegurar el éxito tanto personal como profesional (Muela, 2017). Varios investigadores han centrado su interés en el estudio de la inteligencia emocional, su trabajo sirve de referencia para comprenderla de mejor manera (M. Araujo & Guerra, 2007). Para entender mejor a la inteligencia emocional se debe partir de sus conceptos más elementales, haciendo referencia a las emociones, son definidas como un “estado afectivo que experimentamos, es una reacción subjetiva que se acompaña de cambios orgánicos y endocrinos de origen innato, influenciados por la experiencia”. (Canaza, Larrivieri, & Ramirez, 2015, p. 24). También manifiesta que los individuos perciben diversas emociones a todas horas, y que estas pueden afectar su percepción o aprendizaje (Canaza et al., 2015); ya que nuestras emociones forman parte de nuestra inteligencia (Greenberg, 2014).

Jiménez (2016) identifica tres tipos de emociones: a) primarias, las cuales se caracterizan por ser adaptativas como el miedo, la tristeza, la ira, etc., b) secundarias, las cuales se manifiestan como una reacción más consciente ante una emoción primaria, y c) instrumentales, influyen en el comportamiento de otros individuos para lograr algo de ellos. Por otro lado, Bisquerra et al (2011) hace hincapié en las emociones primarias y explica cómo estas interfieren de forma directa en el aprendizaje de las personas, a continuación se describen las más relevantes: el miedo, la ansiedad y el estrés, son las principales emociones que ocasionan malestar en los individuos, y en la mayoría de los casos puede provocar trastornos emocionales negativos; por otro lado, la ira, se presenta

como un factor desencadenante de violencia, está directamente vinculada con la rabia, el enfado, la indignación, la cólera, el odio, entre otras; de hecho, no saber controlar este sentimiento puede desatar muchos conflictos, lo que significa una clara señal de analfabetismo emocional; la tristeza en cambio, se manifiesta como un sentimiento que podría ser permanente, ya que se da a consecuencia de pérdidas familiares, seres queridos o compañeros de trabajo, este riesgo está presente continuamente y es inevitable, por esta razón es importante controlar esta emoción para no caer en la depresión. Por ello, la finalidad del control sobre las emociones es procurar el bienestar propio y mejorar la convivencia con los demás.

Profundizando en el tema de la Inteligencia Emocional, Muela (2017) hace énfasis en que este término está presente en nuestra vida cotidiana y es un elemento clave para la interacción con los demás, es decir, nos ayuda a comprender sus emociones en diferentes situaciones, la autora da a entender que la inteligencia emocional ayuda a percibir, asimilar y controlar tanto emociones propias como las de los demás, todo esto ayuda a desarrollar la parte emocional e intelectual del individuo. Para validar el análisis citado anteriormente, Olguin, Tapia, Angeles, & Escamilla (2018), entienden a la inteligencia emocional como una destreza, la cual permite manejar nuestros sentimientos y enfrentar los ajenos, con el propósito de crear hábitos mentales para ser eficaces y productivos en la vida.

En el ámbito empresarial la Inteligencia Emocional constituye una importantísima fuente de creatividad y mejora de forma significativa la toma de decisiones (Greenberg, 2014). Los individuos emocionalmente inteligentes por lo general son positivos, empáticos, líderes, tolerantes, saben reconocer y controlar sus sentimientos y limitaciones, poseen la habilidad de resolver conflictos y equilibrar las exigencias, esto asegura una estabilidad emocional y un bienestar personal y con la sociedad (Moreno, 2017). De igual manera, la Inteligencia Emocional también juega un papel fundamental a la hora de relacionarse con los compañeros de trabajo ya que propicia



un adecuado trabajo en equipo (Bermúdez, Álvarez, & Sánchez, 2003). De hecho, las empresas más exitosas son aquellas que poseen índices de conflictividad bajos, puesto que los trabajadores se centran en cumplir los objetivos en lugar de resolver conflictos; de ahí nace la importancia de que los colaboradores desarrollen sus habilidades emocionales para enfrentar los retos diarios en su trabajo (De León, 2012).

Los trabajadores exitosos se caracterizan por tener la capacidad de automotivarse en cualquier tipo de circunstancias, también son empáticos con sus compañeros de trabajo, suelen llevar a cabo sus tareas por sí solos, pero se demuestran abiertos a recibir sugerencias, así mismo, se muestran creativos, adaptativos, con confianza en sí mismos y perseverantes a la hora de cumplir con los objetivos que se proponen; mientras que los trabajadores que fracasan reflejan descontrol en sus emociones ocasionando inestabilidad, son inseguros, indecisos y rígidos a la hora de adaptarse, suelen culpar a los demás de sus errores (Muela, 2017).

Para Carmona & Rosas (2017), la Inteligencia Emocional en los trabajadores se puede cultivar y potenciar dentro de la organización, y es tarea de la gerencia a través de talento humano saber reconocer dichas habilidades en sus colaboradores, ya que pueden ampliarse con el tiempo, la experiencia y la madurez que la persona va adquiriendo a lo largo de su vida. La Inteligencia Emocional permite que los colaboradores desarrollen ideas creativas y novedosas que dan solución a problemáticas desde distintos y mejorados puntos de vista y es por esta razón que las empresas no solo toman en cuenta la experiencia y formación académica a la hora de contratar a su personal, sino que también, valoran la forma de relacionarse con los demás (Carmona & Rosas, 2017).

Los componentes que forman parte de la Inteligencia Emocional según Orué (2012) son: el autocontrol, el autoconocimiento, la automotivación y las relaciones interpersonales. En adición, Misaico (2015) explica cada componente de la siguiente manera: a) autocontrol, que hace referencia al manejo de las emociones propias, regulando estados emocionales individuales y

evitando perder el control sobre sí mismos, b) autoconocimiento, es conocerse a sí mismo, para reducir el riesgo a ser influenciados fácilmente ya que se tiene clara la identidad y la función que se ha de desempeñar en la sociedad, c) automotivación, hace hincapié en el esfuerzo y ánimo propio para afrontar retos y proyectos nuevos, esto puede incurrir en la búsqueda de independencia, y d) relaciones interpersonales, son consideradas indispensables para potenciar la comunicación, el trabajo en equipo, la empatía y la motivación.

Sánchez Núñez, Fernández, Montañés, & Latorre (2018) señalan que cada individuo posee niveles de Inteligencia Emocional diferentes a causa de varios factores, pero hacen énfasis en el género; en su investigación, se concluyó que las mujeres se muestran más aptas al momento de dirigir o manejar tanto sus emociones como las de los demás. En este mismo estudio, se destaca que, si bien el género influye en la capacidad emocional, hay que tomar en cuenta que esto aplica a las generaciones actuales, pues el autor explica que las nuevas generaciones no presentan estas diferencias debido a los cambios en la cultura y educación de hoy en día. Gartzia, Aritzeta, & Balluerka (2012) también recalcan que las mujeres podrían ser emocionalmente más inteligentes, esto se atribuye a que ellas presentan en gran medida rasgos de expresividad aunque con menor capacidad de percepción.

### **Desempeño laboral**

Otra variable que se analizará en esta investigación es el desempeño laboral. En las organizaciones, el desempeño de los trabajadores es un elemento importante que asegura la supervivencia y competitividad de la empresa (Chávez, De las Salas, & Bozo, 2015). Este concepto, es definido por Flores (2007) como la forma en que el trabajador en uso de sus competencias cumple con las tareas y funciones que le fueron asignadas, acorde con la misión y objetivos organizacionales; es decir, “son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización” (A. Pérez, 2009, p. 1). Chiavenato (2009), explica que dichas

acciones y comportamientos son seleccionados por la empresa, y varían de una entidad a otra, los criterios que las organizaciones suelen aplicar se observan en la **Tabla 1**.

**Tabla 1.** Criterios para la evaluación del desempeño

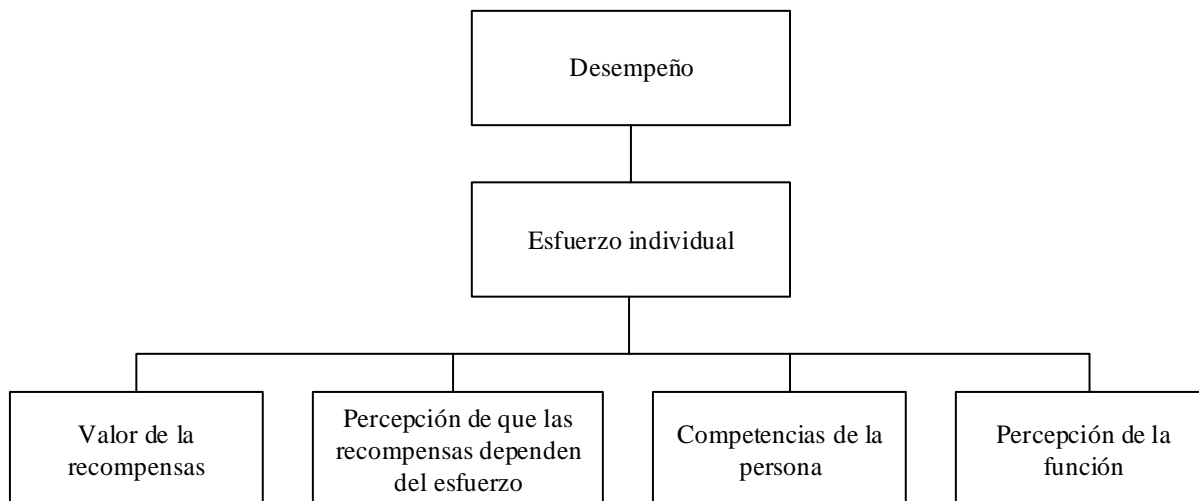
<b>Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos</b>	<b>Comportamientos</b>	<b>Metas y resultados</b>
Conocimiento del puesto	Desempeño de la tarea	Cantidad de trabajo
conocimiento del negocio	Espíritu de equipo	Calidad del trabajo
Puntualidad	Relaciones humanas	Atención al cliente
asiduidad	Cooperación	Satisfacción del cliente
Lealtad	Creatividad	Reducción de costos
Honestidad	Liderazgo	Rapidez de soluciones
Presentación personal	Hábitos de seguridad	Reducción de subterfugios
Buen juicio	Responsabilidad	Ausencia de accidentes
Capacidad de ejecución	Actitud e iniciativa	Mantenimiento de equipamiento
Comprensión de situaciones	Personalidad	Cumplimiento de los plazos
Facilidad para aprender	Soltura	Enfoque en los resultados

**Fuente:** Chiavenato (2009, p. 254)

Salas, Díaz, & Pérez (2012) afirman que para la empresa es importante evaluar el desempeño de su personal porque la gestión del talento humano constituye un sistema, cuya premisa es concebir al hombre como un elemento indispensable para toda organización. Por lo tanto, la empresa debe elegir criterios adecuados y confiables para valorar el rendimiento laboral (Chiavenato, 2009), por ejemplo, en un estudio realizado en una empresa del sector público en Asturias, España, se identificó como criterios de evaluación: la capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización, capacidad de solución de conflictos, conocimientos técnicos, productividad (cantidad y calidad de trabajo), iniciativa, compromiso, orientación a objetivos y resultados, colaboración, retroalimentación, automotivación para mantener el rendimiento y calidad del trabajo y uso adecuado del tiempo; todo esto ayudaría a medir la confiabilidad del proceso de selección de los criterios de evaluación, resultado que evidenció la relevancia de estas

competencias en la evaluación del desempeño laboral ubicándolas en una puntuación de entre 4 (bastante relevante) y 5 (fundamental).

No obstante, tiempo atrás, los puestos y lugares de trabajo eran diseñados basándose en la reducción de costes sin tomar en cuenta las necesidades de los empleados (Díaz, 2010). Así mismo, distintos autores como Carmona & Rosas (2017) concuerdan que el empleado no siempre ha sido visto por las empresas como un ente constituido por sentimientos y emociones, es decir, se centraban solamente en capacitarlos para desarrollar sus destrezas técnicas. Orué (2012) también señala que, anteriormente las empresas buscaban elevar su desempeño enfocándose únicamente en la calidad de las tareas, pero esta ideología está cambiando. Dependiendo de la persona y la situación, el desempeño humano en la organización puede variar, pues existen innumerables factores condicionantes que influyen en él (Chiavenato, 2009). **Figura 1**



**Figura 1.** Principales factores que afectan el desempeño en el puesto

**Fuente:** Chiavenato (2009)

Quintero, Africano, & Faría (2012), afirman que la percepción positiva o negativa que el empleado tiene respecto a su trabajo interviene en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y otras áreas esenciales para la organización. Por esto, Gordillo (2003) resalta la importancia de la evaluación del desempeño, porque permite identificar falencias o anomalías en las personas que

ocupan los diferentes puestos de trabajo, con la finalidad de inducirlos en un proceso de capacitación. Capuano (2004) amplía esta perspectiva haciendo mención que la evaluación del desempeño laboral ayuda a: detectar las necesidades de capacitación, descubrir a personas clave, descubrir competencias del evaluado, ubicar a cada persona en su puesto adecuado, fomentar una correcta retroalimentación y mejorar la toma de decisiones sobre salarios. En concreto, los objetivos de la evaluación del desempeño son: proporcionar información necesaria para ayudar a la dirección en la toma de decisiones y detectar las necesidades de capacitación y desarrollo (Sum, 2015).

Chiavenato (2009) expresa que realizar una evaluación del desempeño puede ocasionar que los empleados vean a este proceso como injusto o tendencioso, o bien, que los comentarios desfavorables del evaluador generen una actitud negativa en el evaluado provocando en ellos resistencia a acatar las sugerencias; por eso, lo que se busca es darle al colaborador mayor participación en su propia planificación de desarrollo individual, mediante la autoevaluación y la autodirección de las personas, incrementando así, su motivación. Además, es importante destacar que el hecho de evaluar el desempeño laboral significa, no solo encontrar la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos a favor de la organización, sino también identificar los factores que hacen que el empleado se desempeñe mejor en su trabajo (Redrobán, 2018).

Un factor determinante que repercute de forma negativa en el desempeño laboral es el estrés, porque además de afectar la competitividad, la productividad y la imagen empresarial incurre en grandes costos para la empresa; por ejemplo, en un estudio efectuado en Europa se indica que la depresión causó una pérdida de 617 billones de euros anuales, en España en cambio, el costo por trastornos mentales atribuidos al trabajo en 2010, fue entre 150 y 372 millones de euros; por otro lado en Reino Unido se estimó un costo anual de 26 billones de libras esterlinas a causa de problemas en la salud mental relacionados con el trabajo, cifra que representa 1035 libras esterlinas

por trabajador (335 libras esterlinas por absentismo, 605 por presentismo y 95 por rotación de personal) (OIT, 2016). Por este motivo es importante llevar a cabo una evaluación del desempeño, sin importar el tipo o tamaño de organización.

Otro dato importante en el mundo laboral y que ha abierto debate es el desempeño laboral entre hombres y mujeres, cosa que desde hace tiempo quedó desmitificada con base a varias investigaciones; como es el caso de un estudio aplicado a 203 empresas chilenas donde se buscaba conocer factores determinantes sobre el trabajo ejercido por un hombre y por una mujer, la conclusión del estudio es que, las mujeres, en promedio, obtuvieron mejores resultados que los hombres en su desempeño laboral y se aclaró que hay habilidades o competencias que son propias de los hombres y otras, diferentes, que son propias de mujeres (Todaro & Godoy, 2001). A pesar de estos resultados, la OIT (2016) afirma que aunque en la actualidad el índice de participación global que tiene la mujer en el ámbito laboral se incrementó significativamente, este índice sigue siendo un 26% inferior al de los hombres y las diferencias salariales entre ambos es superior al 20%.

### **Competencias Laborales**

Machado (2003) define a una competencia laboral como la capacidad que tiene una persona para desempeñar una función productiva en materia laboral, usando distintos recursos dependiendo de las condiciones, con la finalidad de asegurar buenos resultados. Asimismo, Flores (2007) menciona que para identificar las competencias, en lugar de partir del puesto de trabajo se debe hacer un análisis del comportamiento y las características del individuo. Para entender mejor Pérez (2014) toma como ejemplo el sector turístico, donde se requiere desarrollar competencias idóneas al puesto ya que el 70% del trabajo se lo realiza en contacto directo con el cliente, a través de distintas actividades como agencia de ventas, restaurantes, transporte, etc.; siguiendo este argumento, el



autor afirma que en una empresa de servicios se debe tomar en cuenta habilidades de adaptabilidad, recursividad, destreza y sensibilidad social, persuasión, habilidades de comunicación, entre otras.

Estas habilidades que presenta el trabajador representan una ventaja frente a aquellas personas que no las poseen debido a que, aseguran un desempeño con resultados visibles en la empresa (Luis, Ceballos, García, & Hurtado, 2017). Sin embargo, las competencias no se desarrollan de forma inmediata, ya que se van perfeccionando a lo largo del tiempo a través de la experiencia y la práctica (Valencia, 2005). En consecuencia, por la exigencia del entorno es importante gestionar el desarrollo de competencias laborales en el tiempo, con el fin de proporcionar direccionamiento estratégico a las empresas y a su vez contribuir a la mejora del talento humano (Luis et al., 2017).

Según Valencia (2005) existen dos tipos de competencias laborales: genéricas y específicas, las primeras hacen referencia a los atributos que el trabajador debe tener en determinado puesto de trabajo como, habilidades, conocimientos y actitudes para desempeñar una tarea; mientras que las competencias específicas son el conjunto de comportamientos comúnmente habituales. Por otro lado, Machado (2003) resalta que las competencias genéricas son aquellas que se pueden aplicar en cualquier entorno, ejemplos de estas son la orientación al servicio, la informática, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la resolución de problemas, el conocimiento del entorno laboral y el manejo de procesos tecnológicos básicos; por otro lado, las competencias específicas son propias del puesto de trabajo y hacen mención al dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que aseguran el correcto desempeño en determinado puesto de trabajo como por ejemplo, salud, arte, finanzas, etc.

Finalmente, en un estudio efectuado por Ceballos (2017), los resultados indicaron que aquellas personas que son capaces de autogestionar sus emociones tienden a desarrollar de mejor manera

competencias laborales mientras que aquellas que no tienen un control emocional adecuado suelen tener dificultad para desarrollar competencias y por ende su desempeño es deficiente, esto se comprobó mediante un proceso de análisis por regresión lineal donde el nivel de significancia es de  $p < 0,01$ .

### **Inteligencia emocional y el desempeño laboral**

Zárate & Matviuk (2012) señalan que la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es un tema que aún no se ha abordado a profundidad en Latinoamérica; ya que la mayoría se centra en evaluar sólo los conocimientos y no las conductas, los conocimientos son medidos en un 80% mientras que las habilidades (conductas humanas) en un 20%; dejando de lado lo que interesa conocer de los trabajadores como personas (Gordillo, 2003). No obstante, investigaciones de otros países del mundo estudian la relación que existe entre estas dos variables. Por ejemplo, Orué (2012), en su estudio realizado en una empresa peruana evaluó los cuatro componentes de la inteligencia emocional, encontrando una relación positiva entre la automotivación y las relaciones interpersonales con el desempeño laboral, mientras que las variables de automotivación y autoconocimiento también influyen en el desempeño laboral pero de forma menos significativa.

En otro estudio realizado por Araujo & Guerra (2007) en instituciones de educación superior de Venezuela, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, se identificó que cuanto mayor es la dificultad del trabajo, se necesita mayor dominio de la inteligencia emocional, afirmando la influencia de la IE en el desempeño profesional de los directivos.

En los capítulos anteriores se mencionó que las mujeres presentan mayor destreza al momento de dirigir y manejar tanto sus emociones propias como las de los demás (Sánchez et al., 2018), y que esto a su vez les permite manejar de mejor manera el estrés en el trabajo (OIT, 2016). Esto se ve

reflejado en una investigación llevada a cabo en 203 empresas chilenas por Todaro & Godoy (2001), en la cual se llegó a determinar que en promedio el desempeño laboral de las mujeres es mejor que el de los hombres. En otro contexto, Abanto (2011) examinó una entidad financiera mexicana llamada “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo” con la finalidad de identificar el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores encontrando así, que el desempeño se ve influenciado por el factor motivación en un 65% y por las habilidades sociales en un 63%.

También Basurto & Guardiola (2015), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral”, cuyo objetivo fue determinar la autopercepción del nivel de IE como predictor del desempeño laboral, comprobaron que el coeficiente de Pearson fue de 0,614 representando una relación positiva. A pesar de ello, Pereira (2012), en su estudio realizado en una empresa mexicana manifiesta que la inteligencia emocional no es fundamentalmente relevante en el desempeño de los colaboradores de “Servipuertas S.A.”, por lo que al autor sugiere que se deben buscar otros factores que afecten el desempeño de los trabajadores de “Servipuertas S. A.”.

Entonces, se podría decir que los estudios que afirman la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral son la mayoría respecto de aquellos en los que la influencia fue nula.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

#### **Enfoque, diseño y alcance de la investigación**

Para responder a los objetivos de este estudio se realizó un levantamiento de información que permitió analizar los datos de forma estadística con la finalidad de probar la hipótesis, por lo tanto, este estudio tiene un enfoque cuantitativo. En este trabajo se analizó las características emocionales y de desempeño laboral de un grupo de trabajadores de la empresa constructora Imbavial E.P y se

relacionó ambas variables a través de un programa estadístico SPSS, lo cual obedece a un alcance de tipo descriptivo correlacional.

El diseño de esta investigación se caracteriza por ser no experimental, debido a que no se realizó ningún tipo de manipulación sobre los elementos de estudio, además, posee un corte trasversal porque la información que se recolectó contribuye en un momento específico.

### Participantes

La unidad de análisis para este estudio fueron 60 empleados de la empresa constructora Imbavial E.P, ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. Imbavial E.P fue elegida como objeto de esta investigación debido al prestigio y reconocimiento que ha adquirido en la provincia como empresa constructora, funciona como entidad pública pero también actúa en proyectos de carácter privado. Los empleados están distribuidos en los diferentes departamentos como se observa en la

### Tabla 2.

**Tabla 2.** Distribución de los empleados por categorías

N	Categorías	Total	Género		Edad	
			Masculino	Femenino	Mínima	Máxima
1	Altos directivos	3	100%	0%	34-60	>60
2	Administrativo	14	50%	50%	20-25	56-60
3	Financiero	4	0%	100%	26-30	36-40
4	Infraestructura	9	44%	56%	20-25	51-55
5	Auxiliares varios	4	75%	25%	20-25	46-50
6	Operativo	26	100%	0%	20-25	51-55
		60				

**Fuente:** Encuesta de Inteligencia emocional y Desempeño laboral

### Instrumento de recolección de datos

Con el objetivo de establecer la relación entre la variable Inteligencia emocional y Desempeño laboral se diseñó y se aplicó una encuesta para medir estas variables. El instrumento que midió la

Inteligencia emocional fue basado en otro estudio realizado por Elsa Orué “Inteligencia emocional y desempeño laboral de trabajadores de una empresa peruana” (Orué, 2012). Esta encuesta mide los 4 factores de la IE que son: autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales. Respecto al cuestionario que mide el desempeño laboral, se lo estructuró en base a 5 factores: iniciativa, compromiso institucional, calidad del trabajo, relaciones interpersonales y conocimiento del trabajo. Ambos cuestionarios fueron previamente validados por docentes de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad en Ciencias Administrativas y Económicas y están diseñados con escalas de Likert de cinco opciones, donde 1 corresponde a nunca y 5 a siempre.

### **Análisis de fiabilidad y validez**

Con el fin de medir la fiabilidad y la homogeneidad de los cuestionarios se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. En el cuestionario de Desempeño Laboral el resultado global fue de 0,852 y respecto al cuestionario de Inteligencia Emocional el coeficiente de Cronbach dio como resultado 0,907, esto indica claramente que existe homogeneidad entre las preguntas.

**Tabla 3.** Análisis de fiabilidad del cuestionario de Inteligencia emocional

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué	0,530	0,844
Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber por qué	0,475	0,846
Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón	0,505	0,845
Me he deprimido sin saber por qué	0,586	0,843
He tenido ganas de llorar sin saber por qué	0,651	0,842
He sentido cólera, ira, enojo sin saber porqué	0,673	0,841
He tenido ganas de gritar sin saber porqué	0,585	0,843
Me he arrepentido de haber dicho cosas malas a otras personas	0,025	0,858
Me he arrepentido de haber gritado a otras personas	0,016	0,858
Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas	-0,062	0,861
Me he arrepentido de haber hecho cosas malas a otras personas	0,016	0,860

He tenido discusiones de las que después me he arrepentido	-0,116	0,862
Me he irritado cuando me critican	-0,433	0,867
Me he sentido ofendido cuando me dan consejos y/o recomendaciones	-0,430	0,870
He pedido disculpas por alguna cosa mala que haya dicho o hecho	0,246	0,853
He perdido el control de mis actos	0,391	0,848
Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho	0,381	0,848
Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar	0,474	0,846
He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mí alrededor a causa de enojo, fastidio, impotencia	0,509	0,845
He perdido la calma cuando tuve mucha presión en el trabajo	0,527	0,845
Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado	0,507	0,845
Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo	0,386	0,848
Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba	0,438	0,847
Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería	0,409	0,847
He tenido cambios de humor, he pasado de la alegría a la tristeza, al enojo	0,607	0,843
He llorado de impotencia, enojo, furia	0,357	0,849
Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas	0,614	0,842
He perdido la calma con otras personas	0,660	0,842
He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo	0,322	0,849
Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe)	0,526	0,844
He discutido con personas de mi entorno familiar	0,318	0,850
He discutido con personas de mi entorno laboral	0,480	0,846
He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí	0,701	0,842
He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas	0,700	0,843
He levantado el volumen de mi voz en una conversación	0,532	0,845
Me han dicho que soy problemático/conflictivo	0,467	0,846

**Fuente:** Encuesta de Desempeño laboral

**Tabla 4.** Análisis de fiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Realizo mis labores sin necesidad de supervisión frecuente	0,617	0,902
Realizo mi trabajo sin necesidad de ayuda de otra persona	0,556	0,902
Considero que puedo tomar decisiones por mí mismo	0,476	0,906
Considero que mis aportes son esenciales para el desarrollo de la empresa	0,490	0,904
Soy innovador a la hora de tomar decisiones	0,651	0,899
Propongo alternativas que benefician a la empresa	0,641	0,900
Si no he culminado una tarea en el trabajo, me quedo tiempo adicional para completarla	0,465	0,905
Me identifico con los valores de la empresa	0,635	0,900
Genero criterios con iniciativa	0,747	0,897



Fomento el trabajo en equipo	0,675	0,900
Reconozco cuando cometo errores en el trabajo	0,655	0,900
Utilizo de forma eficiente los recursos	0,562	0,902
Acato las órdenes de mis superiores de la mejor manera	0,525	0,903
Tengo la capacidad de resolver cualquier problema que se me presente	0,536	0,903
Soy puntual a la hora de brindar información cuando me la solicitan	0,524	0,903
Me muestro cortés y amable con mis compañeros de trabajo	0,507	0,904
Tengo una buena relación con mi jefe de trabajo	0,512	0,903
Evito los conflictos en el trabajo	0,493	0,904
Estoy al tanto de las funciones que debo desempeñar en mi puesto de trabajo	0,334	0,906
Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para desempeñarme en mi puesto de trabajo	0,368	0,906
Conozco las limitaciones de mi puesto de trabajo	0,467	0,904
Conozco los procedimientos y normas que debo seguir para desempeñar mi trabajo	0,395	0,905

**Fuente:** Encuesta de Desempeño laboral

### **Análisis de datos**

Una vez recolectada la información utilizando los instrumentos pertinentes, se creó una base de datos en Excel que posteriormente se importó al Programa Estadístico para las Ciencias Sociales por sus siglas en inglés-(SPSS) para facilitar el análisis de la información. Eventualmente se realizó un diagrama de cajas para encontrar datos atípicos con el fin de descubrir errores. Los errores encontrados correspondieron a fallas de tipeo al momento de crear la base de datos, los cuales fueron corregidos oportunamente.

Con la finalidad de conocer el nivel de Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los trabajadores se presentó la información en gráficos de barras donde se explicó el nivel en el que se ubicó a cada empleado de acuerdo a los resultados de la encuesta.

Asimismo, para conocer si el desarrollo de la Inteligencia Emocional está de alguna manera vinculado con el género, edad y cargo del trabajador fue preciso realizar un análisis por medio de tablas cruzadas entre las variables mencionadas.

Por otro lado, con el fin de encontrar la correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral se eligió el coeficiente de correlación adecuado para el caso. Con los

resultados obtenidos de las encuestas se realizaron varias pruebas que permitieron identificar que las variables correspondían a un tipo de distribución no normal, misma que obedece a un análisis no paramétrico. Por esta razón, se eligió el coeficiente de correlación de Spearman.

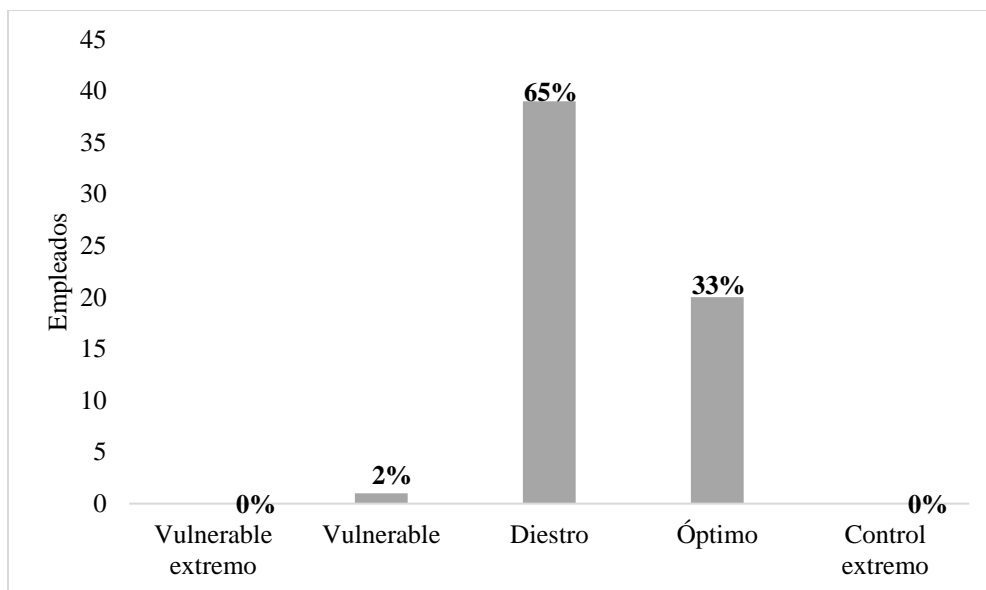
Una vez aplicado el coeficiente de correlación idóneo, se procedió a interpretar los resultados para cada relación. Los valores cercanos a 1 indican una correlación fuerte y positiva mientras que, los valores cercanos a -1 indican una correlación fuerte y negativa, y por último los valores próximos a cero demuestran que no existe correlación alguna (Ortega, 2009).

## **CAPÍTULO IV**

### **Análisis y discusión de resultados**

A continuación, se interpretan los datos recolectados con la finalidad de conocer el nivel de IE de los empleados de la empresa Imbavial EP, así como su DL para determinar la relación que existe entre ambas variables. Además, con los datos proporcionados por los encuestados se pudo hacer un análisis respecto al género, edad y cargo de los trabajadores para descubrir si estas variables son determinantes en el desarrollo de la IE.

En este contexto, el nivel de IE que presentan los trabajadores de la empresa constructora Imbavial E.P, se resume en el siguiente gráfico (véase **Figura 2**).



**Figura 2.** Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

Según los resultados se pudo apreciar que el mayor porcentaje de los trabajadores (65%-39 empleados) presentan un nivel de IE diestro, siendo este un nivel medio. Mientras que el 33% correspondiente a 20 empleados se ubican en un nivel óptimo de IE, y tan sólo el 2% representado por un empleado muestra un nivel vulnerable (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.). Si bien es cierto, nadie presenta niveles de vulnerabilidad emocional extremadamente bajos, tampoco existe un número de trabajadores que sepan controlar sus emociones totalmente. La mayoría de los individuos poseen un nivel aceptable (diestro) y óptimo de IE, lo que quiere decir que, de forma general se conocen a sí mismos y sus cambios emocionales, también, tienen la capacidad para solucionar conflictos y un buen manejo de las relaciones interpersonales con su jefes y compañeros de trabajo, pero aún no son capaces de canalizar dichas emociones para mejorar su productividad al máximo.

Además, los cuatro componentes que conforman la IE fueron analizados de forma individual. Referente al primer componente de la IE (autoconocimiento), como se observa en la **Tabla 5**, la mayoría de empleados, exactamente 37 del total de 60 encuestados se autopercebieron con un

nivel de autoconocimiento óptimo, esto indica que los trabajadores conocen las causas de sus emociones y las consecuencias que estas pueden tener.

**Tabla 5.** Autoconocimiento

	Empleados	Porcentaje
Vulnerable extremo	1	2%
Vulnerable	2	3%
Diestro	14	23%
Optimo	37	62%
Control extremo	6	10%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

Respecto al segundo componente de la Inteligencia emocional, autocontrol, el 75% (45 empleados) del total de trabajadores encuestados se autopercebieron con un nivel de autocontrol diestro, lo que significa que la mayoría están en un nivel medio (**Tabla 6**). El nivel de autocontrol de los empleados de forma general es aceptable, pero requiere de desarrollo.

**Tabla 6.** Autocontrol

	Empleados	Porcentaje
Vulnerable	9	15%
Diestro	45	75%
Optimo	6	10%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

En la **Tabla 7** se puede ver que en el componente de IE (automotivación), el 52% (31 empleados) presenta un nivel diestro de automotivación, seguido de un 42% (25 empleados) con un nivel óptimo, es decir, pueden mantenerse motivados en el trabajo la mayor parte del tiempo cuando se presentan problemas y dificultades.

**Tabla 7.** Automotivación

	Empleados	Porcentaje
Vulnerable	2	3%
Diestro	31	52%
Optimo	25	42%
Control extremo	2	3%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

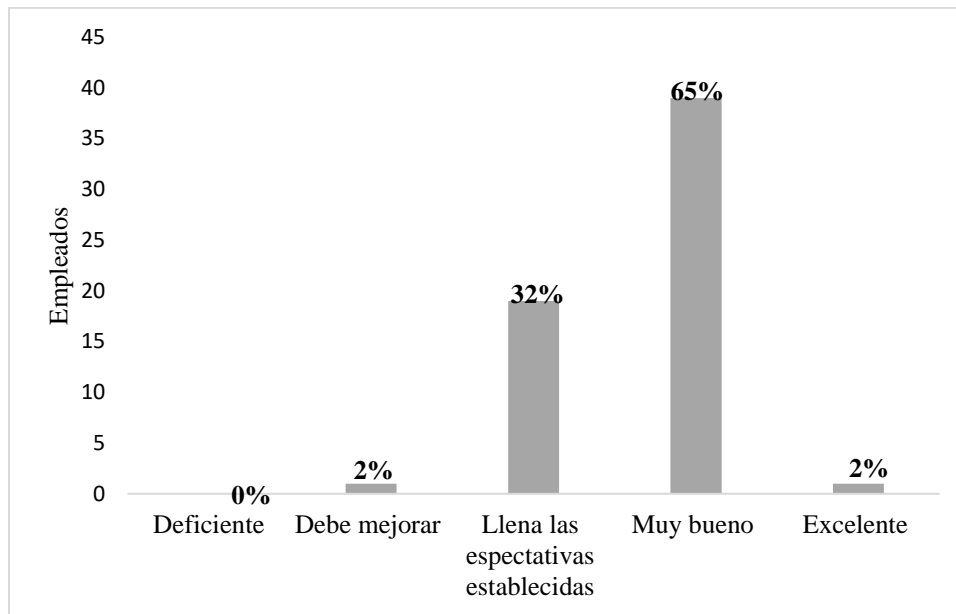
Por último, sobre el nivel de control de las relaciones interpersonales que poseen los trabajadores; el 50% correspondiente a 30 empleados se ubicaron en un nivel medio (diestro), mientras que el 45% (27 empleados) en un nivel óptimo. Esto indica que gran parte de los empleados tiene la capacidad para relacionarse con sus jefes y compañeros de trabajo, sin embargo, según los resultados de las encuestas se pudo observar que los trabajadores suelen tener dificultad para llegar a un acuerdo tras haber intercambiado ideas con sus compañeros de trabajo. **Tabla 8**

**Tabla 8.** Control de las Relaciones interpersonales

	Empleados	Porcentaje
Vulnerable	1	2%
Diestro	30	50%
Optimo	27	45%
Control extremo	2	3%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

### Datos de Desempeño Laboral de los trabajadores



**Figura 3.** Nivel de Desempeño Laboral  
**Fuente:** Encuestas de Desempeño laboral

Respecto a la segunda variable Desempeño Laboral, los resultados que proporcionaron las encuestas permitieron conocer el nivel de desempeño de los trabajadores (**Figura 3**). Como se puede observar del total de 60 empleados encuestados, 39 se ubicaron en un nivel muy bueno de Desempeño Laboral, mientras que 19 llenaron las expectativas planteadas por la empresa. En otras palabras, de 60 trabajadores encuestados, 58 se ubicaron en un nivel aceptable de desempeño.

### Correlaciones

En la **Tabla 9** se puede observar la relación que existe entre la variable Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Imbavial E.P. El resultado de la correlación arrojó un coeficiente de 0,558 correspondiente al coeficiente de correlación de Spearman. En efecto, se aprecia una correlación positiva moderada entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral. Además, se puede apreciar un tipo de correlación lineal,



demostrando proporcionalidad entre ambas variables (mientras mejora la inteligencia emocional del trabajador mejor será su desempeño laboral en la empresa).

**Tabla 9.** Correlación entre la variable de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,588**
		N	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,588**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

\*\* . La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional y Desempeño laboral

En la **Tabla 10** se observa claramente la relación existente entre los componentes de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral. Según el coeficiente de correlación de Spearman se puede concluir que la variable de la Inteligencia emocional que más se relaciona con el desempeño es el componente de automotivación con un coeficiente de 0,52, seguido del autoconocimiento con un coeficiente de correlación aproximado del 0.45. Por lo tanto, los empleados deben dar mayor importancia a las variables autoconocimiento y automotivación ya que, estas son las que demuestran mayor impacto en el desempeño laboral.

Respecto al control de las relaciones interpersonales, su coeficiente de correlación del 0.42 (positiva y moderada) indica que esta variable también está relacionada con el desempeño de cada trabajador, por lo tanto, es importante no descuidar este componente de la inteligencia emocional, pues también juega un papel importante en el empleado al momento de desempeñar sus funciones de manera idónea. Finalmente, la variable autocontrol no parece afectar de manera significativa en el desempeño laboral, el coeficiente de correlación de 0, 15 corresponde a una correlación positiva

muy baja, es decir, el desempeño es casi independiente del autocontrol emocional que posea cada trabajador, según este análisis realizado para esta empresa.

**Tabla 10.** Correlación de los componentes de la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral

		Autoconocimiento	Autocontrol	Automotivación	Control de las relaciones interpersonales	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	-0,023	,521**	,563**	,455**
		Sig. (bilateral)		0,862	0,000	0,000	0,000
		N	60	60	60	60	60
	Autocontrol	Coeficiente de correlación	-0,023	1,000	-0,068	0,050	0,146
		Sig. (bilateral)	0,862		0,605	0,704	0,265
		N	60	60	60	60	60
	Automotivación	Coeficiente de correlación	,521**	-0,068	1,000	,513**	,518**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,605		0,000	0,000
		N	60	60	60	60	60
	Control de las relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,563**	0,050	,513**	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,704	0,000		0,001
		N	60	60	60	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,455**	0,146	,518**	,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,265	0,000	0,001	
		N	60	60	60	60	60

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

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

En vista de los resultados es importante destacar, que la hipótesis planteada “La Inteligencia emocional está relacionada con el desempeño laboral” se acepta, pues existe relación positiva moderada entre la variable Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Por otro lado, el análisis por componentes de la inteligencia emocional demuestra que los elementos que requieren mayor atención y desarrollo son el “autoconocimiento” y la “automotivación”. Claramente, lo que afecta en el desempeño de los trabajadores se debe a una falta de motivación, esto repercute en su productividad, además, el no poseer total conocimiento de los cambios de humor que tiene cada persona afecta directamente a su desempeño y en la forma eficiente y eficaz de cumplir con sus tareas laborales. Los resultados de este estudio se contrastan

con los expuestos por Orué (2012), pues en su investigación los componentes que más impacto tienen en el desempeño son automotivación y control de las relaciones interpersonales

El estudio correlacional de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, llevado a cabo por Araujo & Guerra (2007), cuyo objetivo era determinar si poseer una adecuada inteligencia emocional es fundamental al momento del desarrollo eficaz y eficiente de las labores, arrojó como resultado un puntaje de 0.995 demostrando así, una correlación positiva muy fuerte entre la variable Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores del nivel directivo en Instituciones de Educación Superior desarrollado en el Estado de Trujillo Venezuela.

En otro estudio efectuado por Coronel & Ñaupari (2011) demostraron que, existe una correlación positiva de 0,5 entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral y dedujeron que mientras mejor sea el manejo de la Inteligencia emocional, da como resultado un mejor desempeño por parte de los docentes de una Universidad objeto de estudio. Este resultado es similar al dato obtenido en esta investigación.

Por el contrario Canaza, Larrivieri, & Ramirez (Canaza et al., 2015) en su investigación, obtuvieron un resultado de 0.117 correspondiente a una correlación parcial débil, por lo que llegaron a la conclusión de que los niveles de Inteligencia emocional no influyen de ninguna manera en el Desempeño.

Las comparaciones de los resultados obtenidos en este estudio y los resultados de otras investigaciones son cuestionables, se puede aludir la diferencia porcentual en cuanto al peso de la correlación probablemente al tipo de funciones que deben desempeñar los empleados en cada empresa, así como también el clima organizacional que se maneja en cada institución y la actividad económica a la cual se dedican. No es posible comparar el trabajo efectuado por una entidad financiera al trabajo desempeñado por una metalmecánica, en cada una se desarrollarán niveles de inteligencia emocional diferentes. Igualmente, puede ser un factor determinante la formación

personal y profesional que desarrolló la persona durante toda su vida antes de empezar su carrera laboral.

A manera de hacer un aporte adicional a este estudio también se tomó en consideración las variables de: género, edad y cargo que desempeñan los empleados de la empresa Imbavial E.P y su relación con el nivel de Inteligencia emocional.

### **Posibles factores determinantes en el desarrollo de la IE**

Con el propósito de hacer un aporte adicional a la investigación se analizaron las variables de género, edad y cargo de los trabajadores como factores determinantes en el desarrollo de la Inteligencia Emocional.

Referente a la variable género y su relación con la Inteligencia Emocional se puede observar en la **Tabla 11** que el 41% del total de mujeres se encuentran en un nivel óptimo de Inteligencia Emocional, mientras que sólo el 30% del total de hombres se ubican en este nivel, es decir, las mujeres tienden a manejar de mejor manera sus emociones.

**Tabla 11.** Relación entre la variable Inteligencia emocional y Género

		<b>Género</b>				Total
		Masculino	%	Femenino	%	
<b>Inteligencia emocional</b>	Vulnerable	1	2%	0	0%	1
	Diestro	29	67%	10	59%	39
	Optimo	13	<b>30%</b>	7	<b>41%</b>	20
Total		43	1	17	1	60

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional

Siguiendo con la variable edad, en la **Tabla 12** se explica que los tres rangos de edad más relevantes están comprendidos entre 20 y 50 años. Para quienes comprenden las edades entre 20 y 30 años, el 45% están dentro del nivel más alto de Inteligencia Emocional alcanzado, respecto a los empleados que tienen entre 31 y 40 años, el 40% de ellos se ubican en un nivel óptimo de Inteligencia Emocional; mientras que, solo el 20% del total de los trabajadores que comprenden las edades entre 41 y 50 años se ubican en este nivel. Por lo tanto, se puede concluir que los

trabajadores más jóvenes son quienes poseen mayor dominio de sus emociones, o bien son emocionalmente más inteligentes.

**Tabla 12.** Relación entre la variable de Inteligencia emocional y Edad

		Edad en años										
		20-30	%	31-40	%	41-50	%	51-60	%	>60	%	Total
Inteligencia emocional	Vulnerable	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%	0	0%	1
	Diestro	11	55%	12	60%	11	73%	4	100%	1	100%	39
	Optimo	9	<b>45%</b>	8	<b>40%</b>	3	<b>20%</b>	0	0%	0	0%	20
Total		20	1	20	100%	15	100%	4	100%	1	100%	60

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional y Desempeño laboral

Con respecto al departamento al que pertenecen los trabajadores y su relación con el desarrollo de su Inteligencia Emocional se puede observar en la **Tabla 13** que el 75% del total de los empleados que pertenecen tanto al departamento Financiero como al de Auxiliares varios se autoperceben con un nivel de Inteligencia Emocional óptimo (nivel más alto alcanzado). Por otro lado, los departamentos con menor porcentaje de empleados ubicados en este nivel de Inteligencia Emocional son los altos directivos e infraestructura.

**Tabla 13.** Relación entre la variable Inteligencia emocional y cargo que desempeñan los trabajadores

		Departamento												
		Altos directivos		Adminis		Financiero		Infraest		Auxiliares varios		Operarios		Total
			%		%		%		%		%		%	
IE	Vulnerable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1
	Diestro	2	67%	10	71%	1	25%	5	56%	1	25%	20	77%	39
	Optimo	1	<b>33%</b>	4	29%	3	<b>75%</b>	4	44%	3	<b>75%</b>	5	19%	20
Total		3	100%	14	100%	4	100%	9	100%	4	100%	26	100%	60

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional y Desempeño laboral

Según los resultados obtenidos se puede confirmar la congruencia en los resultados debido a que los departamentos financiero y auxiliares varios están conformados por el personal más joven de la empresa. Además, en la **Tabla 14** se evidencia mayor nivel de Desempeño Laboral en los mismos departamentos donde el desarrollo de IE fue más alto.

**Tabla 14.** Relación entre la variable Desempeño laboral y cargo que desempeñan los trabajadores

		Departamento												
		Altos directivos	%	Administ	%	Financiero	%	Infraest	%	Auxiliares	%	Operarios	%	Total
<b>DL</b>	Debe mejorar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1
	Llena las expectativas	0	0%	3	21%	0	0%	2	22%	0	0%	14	54%	19
	muy bueno	3	100%	11	79%	4	<b>100%</b>	7	78%	4	<b>100%</b>	10	38%	39
	excelente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1
<b>Total</b>		3	100%	14	100%	4	100%	9	100%	4	100%	26	100%	60

**Fuente:** Encuestas de Inteligencia emocional y Desempeño laboral

## CAPÍTULO V

### Conclusiones

- De acuerdo al análisis de correlación se puede concluir que la Inteligencia Emocional influye positivamente en el Desempeño de los Trabajadores de la empresa Imbavial E.P. En otras palabras, se puede decir que, saber manejar adecuadamente las emociones y reconocer tanto las fortalezas como las limitaciones ayuda a los empleados a desarrollar competencias que garantizan la calidad de su trabajo.
- Los trabajadores de la empresa Imbavial E.P presentan un nivel de Inteligencia emocional medio (diestro), es decir poseen capacidad para adaptarse a cambios, asimismo controlan adecuadamente sus emociones ante adversidades. Sin embargo, su desarrollo emocional se muestra deficiente respecto a su interacción con compañeros del trabajo, además demostraron desconocer el porqué de sus emociones y las consecuencias que estas pueden tener.
- Respecto al desempeño laboral se demuestra que los trabajadores poseen un nivel muy bueno al momento de desempeñarse en su trabajo, en otras palabras, cumplen las expectativas de la empresa. Además, cuentan con las destrezas necesarias para cumplir con

sus funciones ya que trabajan en equipo. No obstante, se observó que no generan ideas innovadoras ni proponen alternativas que beneficien al crecimiento de la empresa.

- El análisis de variables como el género, edad y cargo de los empleados permiten descubrir que, el género femenino desarrolla de mejor manera la Inteligencia Emocional. Asimismo, las personas más jóvenes demuestran ser emocionalmente más inteligentes respecto de los empleados mayores de 40 años de edad. Finalmente, el cargo de los empleados juega un papel muy importante,

## **Referencias**

Abanto, K. (2011). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de Los trabajadores de la baja municipal De Ahorro y Crédito de Trujillo*. 71.

- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Emotional intelligence and Labour Performance at the Directive Level in the Public superior institutions. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales Depósito*, 4(2), 132–147. <https://doi.org/1856-6189>.
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales Depósito*, 4(2), 132–147. <https://doi.org/1856-6189>.
- Basurto, K., & Guardiola, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 0(1), 69–78. <https://doi.org/10.17162/82>
- Bermúdez, M., Álvarez, T., & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre IE, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1). Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/647/64720105/>
- Bisquerra, A., Mireia, P., Jounou, C., Filella, G., Esther, G., Navarro, G., ... De Brouwer, D. (2011). *Educación Emocional: Propuestas para educadores y familias*. Retrieved from <http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/05-Educación-emocional-DB-portada-indice.pdf>
- Canaza, J., Larrivieri, A., & Ramirez, J. (2015). *Estudio de la relacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P Santa Ana - Tacna 2015*.
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencia. *Redalyc.org*, Vol. 7, 139–150.
- Carmona, P., & Rosas, R. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. 19(33), 107–118.
- Castaño, J., Montoya, L., & Restrepo, L. (2009). *Compensacion Salarial y Calidad de Vida*. (43), 89–94.



- Chávez, S., De las Salas, M., & Bozo, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *Cicag*, 12(2), 178–196. Retrieved from <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/3558/4850>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed; R. Del Bosque, ed.). Retrieved from [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gestión\\_del\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edición.\\_McGraw\\_Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gestión_del_talento_humano._3ra_Edición._McGraw_Hill)
- Coronel, E., & Ñaupari, F. (2011). Relación entre inteligencia emocional y desempeño docente en aula en la Universidad Continental de Huancayo. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 1(1), 27–32. <https://doi.org/10.18259/acs.2011006>
- De León, N. (2012). *Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estrategias De Manejo De Conflictos*. 1–91.
- Díaz, M. (2010). *Indicadores de Motivación , Personalid y Percepción de factores psicosociales*.
- Fernández, P. (2009). *La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad*. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419066006%0ACómo>
- Flores, J. (2007). La Evaluación De Competencias Laborales. *Educación XXI*, 10, 83–106. Retrieved from <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:EducacionXXI-2007numero10-824/Documento.pdf>
- Gartzia, L., Aritzeta, A., & Balluerka, N. (2012). *Inteligencia emocinal y género: más allá de las diferencias sexuales*. 28, 567–575.
- Gordillo, H. (2003). Evaluación de competencias laborales. *Extrado El*. Retrieved from [http://www.academia.edu/download/32275418/Evaluacion\\_de\\_competencias\\_laborales.pdf](http://www.academia.edu/download/32275418/Evaluacion_de_competencias_laborales.pdf)
- Greenberg, L. (2014). *Emociones*. Bilbao: Desclee.

- Hernández, R., & Serravalle, C. (2014). *Felicidad en el Trabajo*. Retrieved from <https://goo.gl/0q4gwH>
- Jiménez, A. (2016). *Inteligencia emocional*. 473–486. Retrieved from [www.aepap.org](http://www.aepap.org)
- Luis, J., Ceballos, D., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(36), 250–260.  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Machado, N. (2003). *La Empleabilidad De Las Personas*. Retrieved from [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf)
- Misaico, I. (2015). La inteligencia emocional y la motivación en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle*. Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/957>
- Moral, M. de la V., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Influence of Emotional Intelligence in Job Satisfaction in Spanish Workers.*, 35(1), 53–71. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=128748106&lang=es&site=e=ehost-live>
- Moreno, Y. (2017). *Inteligencia emocional y aprendizaje cooperativo en el logro de competencias matemáticas en estudiantes de segundo de secundaria*. 1–180.
- Muela, E. (2017). *La Inteligencia Emocional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S . A . 2016–2017*.
- OIT. (2016). *Estres Laboral. Un reto colectivo*. Retrieved from <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Olguin, L., Tapia, I., Angeles, D., & Escamilla, L. (2018). La inteligencia emocional en la empresa. *XIKUA Boletín Científico de La Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 3(5).  
<https://doi.org/10.29057/xikua.v3i5.1269>
- Ortega, M. (2009). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Orué, E. (2012). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de Ciencias Empresariales de La Universidad de San Martín de Porres*, 2(1), 79–95.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*. 89. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Upiicsa Xvii*, VII(2), 50–51. Retrieved from [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion\\_al\\_desempeno\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509899029&Signature=t9gKNm%2FSdyEECadr2Gmam8DjH1o%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DEvaluacion\\_del](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509899029&Signature=t9gKNm%2FSdyEECadr2Gmam8DjH1o%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DEvaluacion_del)
- Pérez, M. (2014). *Selección de personal por competencias en las empresas de servicios*. 5(1), 107–125.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2012). Clima Organizacional y desempeño del personal. *Negotium*, 9, 33–51. Retrieved from <http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/viewFile/57/49>
- Redrobán, M. (2018). *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*. 50–87. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15905/1/T-UCE-0008-CQU-017.pdf>
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema

Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 26(4), 604–617.

Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)

21412012000400013

Saldaña, M. (2015). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer. *Universidad Nacional de Trujillo*, 1–103.

<https://doi.org/10.1023/A:1010935723248>

Sánchez, T., Fernández, P., Montañés, J., & Latorre, J. (2018). ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 6(15).

<https://doi.org/10.25115/ejrep.v6i15.1287>

Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. *Universidad Rafael Landívar*, 1, 107.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Todaro, R., & Godoy, L. (2001). Desempeño laboral de hombres y mujeres. *Centro de Estudios de La Mujer (CEM)*, 2, 197–236.

Valencia, M. (2005). Las competencias laborales ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones. *Estudios Gerenciales*, unknown(96), 31–55.

Zárate, R., & Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración (Cali)*, 28(47), 89–102.

Retrieved from <http://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-de-administracion->

[cali/articulo/inteligencia-emocional-y-practicas-de-liderazgo-en-las-organizaciones-colombianas](http://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-de-administracion-cali/articulo/inteligencia-emocional-y-practicas-de-liderazgo-en-las-organizaciones-colombianas)

## ANEXOS



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### INGENIERÍA COMERCIAL

**Objetivo:** Conocer aspectos relacionados con la salud emocional, que se ve reflejada en el trabajo y su vida personal, para propiciar la mejora continua.

Esta información es de carácter confidencial y se mantendrá en el anonimato. Asimismo, se agradecerá responder con sinceridad a cada pregunta

**Instrucciones:** Para cada ítem elija la opción que considere pertinente (elija una sola opción)

N°	Afirmaciones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>Autoconocimiento</b>					
1.1	He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué.					
1.2	Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber por qué.					
1.3	Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón.					
1.4	Me he deprimido sin saber por qué					
1.5	He tenido ganas de llorar sin saber por qué.					
1.6	He sentido cólera, ira, enojo sin saber porqué					
1.7	He tenido ganas de gritar sin saber porqué					
<b>2</b>	<b>Autocontrol</b>					
2.1	Me he arrepentido de haber dicho cosas malas a otras personas.					
2.2	Me he arrepentido de haber gritado a otras personas.					
2.3	Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas.					
2.4	Me he arrepentido de haber hecho cosas malas a otras personas.					
2.5	He tenido discusiones de las que después me he arrepentido.					
2.6	Me he irritado cuando me critican.					
2.7	Me he sentido ofendido cuando me dan consejos y/o recomendaciones.					

2.8	He pedido disculpas por alguna cosa mala que haya dicho o hecho.					
2.9	He perdido el control de mis actos					
2.10	Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho.					
2.11	Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar.					
2.12	He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mí alrededor a causa de enojo, fastidio, impotencia.					
2.13	He perdido la calma cuando tuve mucha presión en el trabajo.					
<b>3</b>	<b>Automotivación</b>					
3.1	Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado.					
3.2	Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo.					
3.3	Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba					
3.4	Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería					
3.5	He tenido cambios de humor, he pasado de la alegría a la tristeza, al enojo, etc.					
3.6	He llorado de impotencia, enojo, furia.					
3.7	Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas.					
<b>4</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>					
4.1	He perdido la calma con otras personas					
4.2	He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo.					
4.3	Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe)					
4.4	He discutido con personas de mi entorno familiar.					
4.5	He discutido con personas de mi entorno laboral					

4.6	He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí.					
4.7	He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas.					
4.8	He levantado el volumen de mi voz en una conversación.					
4.9	Me han dicho que soy problemático/conflictivo					



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**Objetivo:** Conocer algunos aspectos relacionados al desempeño laboral

Esta información es de carácter confidencial. Asimismo, se agradecerá responder con sinceridad a cada pregunta

**Instrucciones:** Para cada ítem elija la opción que se acerque más a su punto de vista

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>Iniciativa</b>					
1.1	¿Realizo mis labores sin necesidad de supervisión frecuente?					
1.2	¿Realizo mi trabajo sin necesidad de ayuda de otra persona?					
1.3	¿Considero que puedo tomar decisiones por mí mismo?					
1.4	¿Considero que mis aportes son esenciales para el desarrollo de la empresa?					
1.5	¿Soy innovador a la hora de tomar decisiones?					
<b>2</b>	<b>Compromiso institucional</b>					
2.1	¿Propongo alternativas que benefician a la empresa?					

2.2	¿Si no he culminado una tarea en el trabajo, me quedo tiempo adicional para completarla?					
2.3	¿Me identifico con los valores de la empresa?					
2.4	¿Genero criterios con iniciativa?					
2.5	¿Fomento el trabajo en equipo?					
<b>3</b>	<b>Calidad del trabajo</b>					
3.1	¿Reconozco cuando cometo errores en el trabajo?					
3.2	¿Utilizo de forma eficiente los recursos?					
3.3	¿Acato las órdenes de mis superiores de la mejor manera?					
3.4	¿Tengo la capacidad de resolver cualquier problema que se me presente?					
3.5	¿Soy puntual a la hora de brindar información cuando me la solicitan?					
<b>4</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>					
4.1	¿Me muestro cortés y amable con mis compañeros de trabajo?					
4.2	¿Tengo una buena relación con mi jefe de trabajo?					
4.3	¿Evito los conflictos en el trabajo?					
<b>5</b>	<b>Conocimiento del trabajo</b>					
5.1	¿Estoy al tanto de las funciones que debo desempeñar en mi puesto de trabajo?					
5.2	¿Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para desempeñarme en mi puesto de trabajo?					
5.3	¿Conozco las limitaciones de mi puesto de trabajo?					
5.4	¿Conozco los procedimientos y normas que debo seguir para desempeñar mi trabajo?					

**Género:** M\_\_\_\_ F\_\_\_\_

**Edad:** 20-25\_\_ 26-30\_\_ 31-35\_\_ 36-40\_\_ 41-45\_\_ 46-50\_\_ 51-55\_\_ 56-60\_\_ + 60\_\_

**Cargo:** Gerente\_\_\_\_ Directivo\_\_\_\_ Empleado\_\_\_\_ Operario\_\_\_\_



**Correo:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_