

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMOURRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA PITS LOGÍSTICA INTEGRAL DE LA CIUDAD DE
CAJAMARCA, PERÍODO 2017.**

Moreno Silva, Gonzalo Noe

Vigo Sánchez, Cesar Enrique

Asesor:

Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen

Cajamarca – Perú

2017

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA PITS LOGÍSTICA INTEGRAL DE LA CIUDAD DE
CAJAMARCA, PERÍODO 2017.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**

Bach. Moreno Silva, Gonzalo Noe

Bach. Vigo Sánchez, Cesar Enrique

Asesor:

Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen

Cajamarca – Perú

2017

COPYRIGHT©2018 by
MORENO SILVA, GONZALO NOE
VIGO SÁNCHEZ, CESAR ENRIQUE
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
PITS LOGÍSTICA INTEGRAL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA,
PERÍODO 2017.

Presidente: Mg. Lucía Antonieta Small Ruíz

Secretario: Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Vocal : Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen

Asesor : Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen

DEDICATORIA

A nuestros padres, por darnos la vida y cuidar de nosotros todo el tiempo, por todo su amor incondicional y desinteresado, por cada uno de sus esfuerzos, sacrificios y buenos ejemplos que han permitido formar los seres humanos que hasta hoy somos.

AGRADECIMIENTOS:

A nuestra Alma mater y a los profesores, por sus conocimientos recibidos durante toda la instancia en la Universidad.

A los directivos de la empresa quienes nos apoyaron en todo momento.

A nuestro asesor por su exigencia, apoyo intelectual, compromiso, tiempo, dedicación y amistad

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar si existe influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, 2017.

Pits Logística Integral es una empresa líder en el mercado peruano que brinda soluciones integrales a diferentes organizaciones públicas y privadas. El trabajo de investigación se trabajó con una muestra de estudio constituida por veinticinco colaboradores y se optó por el diseño correlacional-descriptivo. Para la recolección de la información se utilizaron como instrumentos el cuestionario de inteligencia emocional y el de desempeño laboral. Los resultados revelan que existe influencia entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la población de estudio, dado que el valor de significación de la prueba identificado mediante la prueba de Pearson en lo que respecta a la hipótesis general, con el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la Inteligencia emocional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva alta de ($r = 0,802$).

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine if there is an incidence between emotional intelligence and the work performance of the workers of the Pits Logística Integral company in the city of Cajamarca, 2017.

We worked with a study sample constituted by 25 collaborators and we chose the correlational design. For the collection of the information, the emotional intelligence questionnaire and the work performance questionnaire were used as instruments. The results reveal that there is an incidence between emotional intelligence and work performance in the collaborators of the study population, given that the significance value of the test identified by the Pearson test with respect to the general hypothesis, with the Value $p = 0.000$ and $0.000 < 0.01$ we can affirm, with a 99% confidence, that Emotional Intelligence is related to the Labor Performance of the PITS integral logistic collaborators of the city of Cajamarca, period 2017, having a correlation of positive incidence high of ($r = 0.802$).

Keywords: Emotional intelligence, work performance

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
ABSTRACT.....	IV
INDICE	V
Lista de tablas	VI
Lista de gráficos	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	4
1.2. Definición del problema de investigación	4
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problema específico	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivo específico	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Justificación teórica	6
1.4.2. Justificación aplicativa o practica	6
1.4.3. Justificación académica.....	7
CAPÍTULO 2.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Fundamentos teóricos de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Definición de términos básicos	42
2.3.1. Actitud.....	42
2.3.2. Aptitud	42
2.3.3. Aptitud emocional.....	42
2.3.4. Autoconocimiento	43

2.3.5. Competencias.....	43
2.3.6. Desempeño laboral.....	43
2.3.7. Desarrollo organizacional	43
2.3.8. Empatía	43
2.3.9. Habilidades sociales.....	44
2.3.10. Inteligencia emocional	44
2.3.11. Motivación	44
2.3.12. Organización	44
2.4. Hipótesis de la investigación	45
2.4.1. Operacionalización de Variable	46
CAPÍTULO 3	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1.1. Unidad de análisis	50
3.1.2. Tipo de investigación	50
3.2. Población	51
3.3. Muestra.....	52
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	52
3.4.2. Descripción de instrumentos	52
CAPÍTULO 4	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. Resultados y discusión.....	54
4.1.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	54
4.2. Discusión de resultados	72
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS	80
ANEXOS.....	84

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las dimensiones de la inteligencia emocional y dimensiones.....	16
Tabla 2. Dimensiones de desempeño laboral y definición.....	35
Tabla 3. Var 1. Inteligencia emocional.....	54
Tabla 4. Rango de nivelación – variable inteligencia emocional.....	54
Tabla 5. Variable. Desempeño laboral.....	55
Tabla 6. Variable. Desempeño laboral.....	55
Tabla 7. Dimensión: calidad de trabajo	57
Tabla 8. Tendencia central de calidad de trabajo.....	58
Tabla 9. Dimensión: proactividad.....	58
Tabla 10. Tendencia central de proactividad	59
Tabla 11. Dimensión: toma de decisiones.....	60
Tabla 12. Descripción frecuencia central de las dimensión toma de decisiones.....	61
Tabla 13. Resumen de procesamiento de casos	62
Tabla 14. Prueba de análisis descriptivo	62
Tabla 15. Pruebas de normalidad.....	65
Tabla 16. Prueba de hipótesis	65
Tabla 17. Prueba de muestras independientes.....	65
Tabla 18. La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral	67
Tabla 19. La inteligencia emocional influye en la calidad de trabajo.....	68
Tabla 20. La inteligencia emocional influye en la proactividad	70
Tabla 21. La inteligencia emocional influye en la toma de decisiones.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Inteligencia emocional	55
Gráfico 2. Desempeño laboral	56
Gráfico 3. Dimensión: calidad de trabajo	57
Gráfico 4. Dimensión: proactividad	59
Gráfico 5. Dimensión: toma de decisiones	60

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el campo empresarial el talento humano es lo más importante en toda organización que busca mantenerse en un mercado tan competitivo.

En tal sentido las empresas están buscando factores determinantes en los recursos humanos que les permita maximizar su trabajo laboral. Por lo tanto las empresas investigan sobre las diferencias entre los colaboradores de bajo rendimiento y aquellos que tienen un rendimiento medio y de los colaboradores con alto nivel de rendimiento. Hallándose grandes diferencias entre los conocimientos habilidades duras, y las habilidades blandas entre ellas la inteligencia emocional.

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017 con el propósito de determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

El trabajo de investigación considera en el primer capítulo la descripción de la realidad problemática, donde se definieron las variables inteligencia emocional y desempeño laboral así como la relación que existe entre las dos variables; la definición del objetivo general y los específicos.

En el segundo capítulo se tiene el desarrollo del marco teórico donde se mencionan teorías de inteligencia emocional y desempeño laboral, cuyas bases teóricas especializadas brindan el marco conceptual que fundamentan la investigación, finalmente se expone la hipótesis.

En el tercer capítulo, se describe el proceso metodológico, así también se presenta la Operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, además

instrumento utilizados, descripción de los mismos y su validación.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados y discusión de los mismos, así también se señalan conclusiones, sugerencias, a continuación se encuentran las referencias bibliográficas, y anexos.

Los Autores

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática:

Actualmente las mejores empresas en el mundo toman a la inteligencia emocional como un aspecto muy significativo para alcanzar los mejores niveles de eficacia y eficiencia ya que estos ejercen una influencia directa en el desempeño laboral de los colaboradores y se ve reflejado en los resultados.

En el continente americano las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas si no se pone en práctica nuevos patrones de conducta, un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia; que sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, que incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad.

Interpretar el nivel de inteligencia emocional facilitará a tomar las acciones necesarias para fortalecer las emociones de los colaboradores y este a su vez se verá reflejado en su buen desempeño laboral. A pesar de lo definido muchas empresas se encuentran en bajos niveles de desempeño debido a su incapacidad a reaccionar a los grandes cambios que se ven hoy en día.

Actualmente en el Perú, el término de inteligencia emocional viene adquiriendo mayor importancia mayor relevancia en las organizaciones pública y privadas, debido a la toma de conciencia de altas direcciones que opinan que solamente se lograra alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer el estado que guardan las cosas y la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la organización.

En la ciudad de Cajamarca existen diferentes rubros organizacionales y existe muy poca información acerca de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, razón por la cual es necesario realizar un diagnóstico de inteligencia emocional que existe dentro de la empresa Pits Logística Integral.

1.2. Definición del problema de investigación

1.2.1. Problema General

¿De qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera influye la inteligencia emocional con la dimensión de la calidad de trabajo en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017?
- b) ¿De qué manera influye la inteligencia emocional con la dimensión de la proactividad en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017?
- c) ¿De qué manera influye la inteligencia emocional con la dimensión de toma de decisiones en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

1.3.2. Objetivos específicos:

- a) Determinar la influencia de la inteligencia emocional con la dimensión de calidad de trabajo en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.
- b) Determinar la influencia de la inteligencia emocional con la dimensión de la proactividad en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.
- c) Determinar la influencia de la inteligencia emocional con la dimensión de toma de decisiones en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación nace con la necesidad de realizar un diagnóstico organizacional en la empresa Pits Logística Integral, con el fin de conocer como están emocionalmente los colaboradores de la organización, aportando información relevante sobre como es el ambiente donde ellos comparten con los demás integrantes de esta organización.

1.4.2. Justificación aplicativa o práctica

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la empresa objeto de estudio y así poder evidenciar las diferentes actividades y percepciones que tienen los colaboradores, esto como necesidad de desarrollar y fortalecer el espacio de participación activa, tranquila y donde permita desarrollar cada una de las tareas o actividades con completa normalidad,

1.4.3. Justificación académica:

La temática del estudio se sustenta en que existen evidencias científicas y estudios previos asociadas a esta problemática, ya que existen percepciones personales y grupales acerca de la inteligencia emocional dentro de la empresa y como afecta este al desempeño laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO 2
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos Teóricos de la investigación

Guardiola (2015) en su tesis acerca del Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores. Quito-Ecuador, determinó sobre el estudio realizado, que constituye un aporte significativo para la reflexión sobre la inteligencia emocional en el desarrollo de las personas, al interior de las organizaciones empresariales, interesados en comprender los efectos positivos de la gestión personal para el incremento de la productividad. De la misma manera es un aporte a estudiantes y profesionales que requieran información académica acerca de cómo contribuir en la motivación y desempeño de equipos de trabajo.

Doris y Goicochea (2014) en su trabajo de investigación de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011- 2013. El tipo de investigación es correlacional-descriptiva y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Determinó que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos.

Orue (2001) “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”. El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral, el tipo de investigación es descriptiva- explicativa.

Nava, A. (2006). “La inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las Pymes”. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo- explicativo, con un diseño no experimental transeccional y los

resultados arrojaron que los gerentes de nivel medio tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, igualmente tiene una excelente percepción del clima organizacional, sin embargo, existen ciertos factores de la inteligencia emocional que afectan sobre el clima organizacional, permitiendo así referenciar que si existe una muy alta influencia de los factores de la inteligencia emocional sobre el clima organizacional.

Mirian, (2014). “La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos administrativos-financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador. En este trabajo de investigación se fundamenta teóricamente en el enfoque de Daniel Goleman, tratado en dos capítulos: la inteligencia emocional y evaluación de desempeño. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo-deductivo, descriptivo y estadístico. Se tuvo en cuenta a cincuenta y cuatro empleados de la empresa Vicunha Textil- Vicunha Ecuador S.A. La conclusión general se refiere a la existencia de relación directa entre el nivel de inteligencia emocional que presentan los empleados de la empresa y su desempeño laboral, ya que en los dos aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior. Con la recomendación de mantener e incrementar los niveles de inteligencia emocional, mediante la capacitación constante, porque al mantener los niveles de inteligencia emocional en cada uno de los trabajadores, se busca mantener un nivel constante para el rendimiento laboral.

Katherin, (2014) en su trabajo de investigación de la Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño de la práctica clínica de los estudiantes de enfermería de la universidad nacional de Cajamarca. El objetivo de la presente investigación fue determinar la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño de la práctica clínica de los estudiantes de enfermería de la universidad nacional de Cajamarca. Se utilizó el diseño

cualitativo, descriptivo, analítico y correlacional. Cuya muestra fue de 49 estudiantes del cuarto año de estudios. Llegando a la conclusión en términos generales que existe correlación entre inteligencia emocional y desempeño de la práctica clínica de los estudiantes de enfermería de la universidad nacional de Cajamarca en un alto nivel de significancia.

Pereira, (2012) en su tesis titulada: “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la Ciudad de Quetzaltenango), cuyo objetivo es identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas. La investigación se realizó con 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, para ello se estableció como hipótesis de investigación que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas.

La metodología utilizada en la presente tesis fue descriptiva y se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos, se trabajó con el método de correlación de Pearson, se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral.

La autora de la presente investigación recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

Carmona, Vargas y Rosas, (2014) en su trabajo de investigación *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. El objetivo de este trabajo es identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones, considerando especialmente el efecto que pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización. La cuestión que se intenta resolver con este trabajo responde a la interrogante: ¿La maximización de los resultados laborales está dada por la influencia de las diferentes inteligencias de las personas de la organización? Para lograr lo anterior, se revisaron las publicaciones empíricas acerca de la teoría de la inteligencia emocional y la teoría de las inteligencias múltiples que han dado origen a esta área del conocimiento. El resultado que se logró con el presente artículo demuestra que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra. Bautista & Bermúdez (2009), realizaron una tesis titulada “Inteligencia Emocional y Liderazgo femenino en cargos de dirección en organismos públicos adscritos al Gobierno Regional del Estado Zula”. Metodológicamente se insertó dentro del tipo correlacional, con un diseño no experimental. Se contempló un censo poblacional representado por veintiocho líderes

féminas. Se aplicaron dos cuestionarios, escala Likert. Los resultados, procesados mediante estadísticas descriptivas y correlación de Spearman, reportaron un coeficiente de 0.69 demostrándose la existencia de una correlación positiva considerable entre las variables, además se reportó un total de 71,4% de féminas encuestadas tenían una inteligencia adecuada para asumir cargos de dirección en organismos públicos del Gobierno Regional del estado Zulia.

Silva y Pérez, (2016) en su tesis titulada: “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se consideró como muestra poblacional a los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación correlacional donde se usó el total de la población que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, y utilizando como instrumento el cuestionario para recolección de datos, validado a través del coeficiente de cronbach y a través de juicio de expertos los resultados de investigación han permitido explicar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C, determinando que la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es directa y significativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional.

Goleman, (1998) define a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y responsable. Los gerentes más eficaces son considerados emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco dimensiones: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones. La aptitud emocional muestra que proporción de ese potencial hemos traducido a las facultades que aplicamos en el trabajo. Por ejemplo, ser hábil para servir a los clientes es una aptitud que se basa en la autorregulación o en la capacidad de manejar bien los impulsos y las emociones. Tanto el servicio a los clientes como la confiabilidad son aptitudes por las que una persona puede destacarse en su trabajo.

Una elevada inteligencia emocional, por si sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo; significa solo que tiene un excelente potencial para adquirirlas. Una persona puede ser sumamente empática, por ejemplo, pero no haber adquirido las habilidades basadas en la empatía que se traducen en la posibilidad de brindar un excelente servicio al cliente

pero como ya veremos, las facultades de un desempeño destacado solo requieren que seamos duchos en un número dado de estas aptitudes; estas facultades de la inteligencia emocional son las siguientes:

Independientes. Cada una efectúa una contribución inigualable al desempeño laboral.

Interdependientes. Cada una requiere hasta cierto punto de otras determinadas, con muchas interacciones fuertes.

Jerárquicas. Una facultad de la inteligencia emocional sirve de base a otra. Por ejemplo: el autoconocimiento es crucial para la autorregulación y la empatía: la autorregulación y la empatía contribuyen a la motivación; las cuatro primeras operan en las habilidades sociales.

Necesarias, pero no suficientes. Poseer una facultad de inteligencia emocional subyacente no garantiza que alguien desarrolle o exhiba las aptitudes asociadas, tales como la colaboración o el liderazgo. Factores tales como el clima de una organización o el interés de una persona por su trabajo determinaran también que la aptitud se manifieste o no.

Genéricas. La lista general es aplicable, hasta cierto punto, a todos los trabajos. Sin embargo, en trabajo diferente se requieren aptitudes diferentes.

La lista ofrece una manera de inventariar nuestros puntos fuertes e identificar las aptitudes que nos conviene fomentar.

2.2.1.1 Dimensiones de la inteligencia emocional.

Goleman (1998), las clasifica de la siguiente manera:

Tabla 1. *Clasificación de las dimensiones de la inteligencia emocional y definición.*

Dimensión	Definición
Autoconocimiento	Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una bien basada en la confianza de uno mismo.
Autorregulación	Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en favor de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.
Motivación	Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y para preservar frente a los contratiempos y las frustraciones
Empatía	Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.
Habilidades sociales	Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo.

Fuente: Goleman (1998).

2.2.1.2 Aptitudes que determinan el dominio de uno mismo.

- **Autoconocimiento.** Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.
- ✓ *Conciencia emocional.* Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- ✓ *Autoevaluación.* Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- ✓ *Confianza en uno mismo.* Certeza sobre el propio valor y facultades.
- **Autorregulación.** Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
- ✓ *Autocontrol.* Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
- ✓ *Confiabilidad.* Mantener normas de honestidad e integridad.
- ✓ *Escrupulosidad.* Aceptar la responsabilidad del desempeño.
- ✓ *Adaptabilidad.* Flexibilidad para manejar el cambio.
- ✓ *Innovación.* Estar abierto y bien dispuesto para las ideas.
- **Motivación.** Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas.
- ✓ *Afán de triunfo.* Esforzarse por mejorar o cumplir una norma.
- ✓ *Compromiso.* Aliarse a las metas del grupo u organización.
- ✓ *Iniciativa.* Disposición para aprovechar las oportunidades.
- ✓ *Optimismo.* Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos.

2.2.1.3 Aptitudes que determinan el manejo de las relaciones.

- **Empatía.** Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos.
- ✓ *Comprender a los demás.* Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.

- ✓ *Ayudar a los demás a desarrollarse.* Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes
- ✓ *Orientación hacia el servicio.* Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ *Aprovechar la diversidad.* Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- ✓ *Conciencia política.* Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.
- **Habilidades Sociales.** Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.
- ✓ *Influencia.* Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.
- ✓ *Comunicación.* Ser capaz de escuchar y transmitir mensajes claros y convincentes.
- ✓ *Manejo de conflictos.* Negociar y resolver los desacuerdos.
- ✓ *Liderazgo.* Inspirar y guiar a grupos e individuos.
- ✓ *Catalizador de cambio.* Iniciar o manejar el cambio.
- ✓ *Establecer vínculos.* Alimentar las relaciones instrumentales.
- ✓ *Colaboración y cooperación.* Trabajar con otros para alcanzar las metas.
- ✓ *Habilidades de equipo.* Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

2.2.1.4 Organizaciones inteligentes emocionalmente.

Goleman, (2004) señala que la organización inteligentemente emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplica. La claridad en cuanto al espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones.

Los colaboradores empiezan a cambiar en el momento en que cobran conciencia de la realidad, especialmente si es desagradable o incómoda, por ello es preciso reconocer el descontento a nivel emocional.

La declaración de objetivos de una organización cumple una función emocional: articular cierto sentido de bondad que, compartiendo, nos permite pensar que estamos haciendo juntos algo válido. Trabajar con compañía que mide su éxito de maneras muy significativas (no solo por los resultados en cifras) fortalece la moral y la energía.

Para saber cuáles son esos valores compartidos se requiere conocimiento de uno mismo elevado al plano corporativo. Así como cada persona conoce, en cierto grado, su perfil de virtudes y debilidades en diferentes áreas de competencia, así también ocurre con las organizaciones. Estos perfiles orgánicos se pueden trazar en cualquier nivel: división, hasta cada una de las pequeñas unidades y de cada grupo de trabajo. Esta sintonización de la realidad con el ideal es la que crea el marco de referencia más adecuado para superar la disonancia y configurar un grupo de trabajadores emocionalmente inteligente, razonable, productivo y eficaz. Todos los aspectos mencionados anteriormente, deben ser trabajados pasos a paso y afirmados

en factores que apoyan el mantenimiento de la inteligencia emocional en la organización.

Pasar de la visión a la acción; los líderes deben aprovechar toda oportunidad que se les presenta, este se sirve de sí mismo como instrumento de descubrimiento y cambio, saben mantenerse cerca del proceso jamás dejarlo hasta alcanzar el objetivo propuesto, las interacciones y decisiones deben ser coherentes con los propios valores y con los de la organización que se pretende crear.

La comprensión de la realidad emocional, de las normas de los equipos y de la cultura de una organización, proporciona el fundamento necesario para diseñar la visión, cuyo efecto dependerá de la conexión con la visión personal del trabajador.

2.2.1.5. Emociones en el centro de trabajo.

Goleman, (1998) manifiesta que una manera casi siempre ignorada, de medir la viabilidad de una organización es observar los estados emocionales típicos de quienes laboran allí. La teoría de sistemas dice que ignorar cualquier categoría de datos significativa es limitar el conocimiento y la reacción.

Sondear la profundidad de las corrientes emocionales de una organización puede rendir beneficios concretos.

Desde la perspectiva del trabajo, los sentimientos tienen importancia en la medida en que faciliten o dificulten la búsqueda del objetivo común. No obstante, la paradoja está en que nuestras interacciones laborales son relaciones como las demás; allí también operan las pasiones. En diferentes organizaciones las normas

Básicas que marginan las realidades emocionales apartan nuestra atención de esa estática emocional, como si no tuviera importancia. Estas propagan infinitos problemas, como decisiones que desmoralizan, dificultad para manejar la creatividad y tomar decisiones, ignorar el importante valor de la actividad social, incapacidad de motivar, mucho menos inspirar, vacías declaraciones de objetivos, liderazgo según el contexto, falta de energía y de impulsos, actitudes pesadas y aburridas en vez de espontaneidad, falta de espíritu de cuerpo, grupos que no funcionan.

No basta tener un alto nivel académico, la capacidad de saber relacionarse, de hacerse escuchar si se requiere de sentirse a gusto consigo mismo, ese es el tipo de facultades que constituyen la diferencia crucial de las personas con solo equilibrio emocional. Cada trabajo, por siempre que sea, hace merecedor quien lo desempeña del respecto.

2.2.1.6 Estrategias para fortalecer la inteligencia emocional.

Goleman, (1998) la inteligencia emocional es un instrumento que permite desarrollar la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La inteligencia emocional bien cultivada nos ayuda a saber si podemos encontrar lo que queremos, lo que le puede garantizar a la empresa un liderazgo social que contribuye al crecimiento económico. Fortalecer esta capacidad de liderazgo manejando la información a través de la tecnología y la comunicación, se ha hecho indispensable para mejorar los procesos de toma de decisiones de los seres humanos, ayudándolos a descubrir y confirmar un mejor futuro quizás más responsable socialmente. El comportamiento del director de una empresa puede contagiar el estado de ánimo de toda la organización, si ríe o está de mal humor el resto del equipo de trabajo se ve afectado. El comportamiento positivo crea un ambiente positivo en el equipo de trabajo. Goleman (1998) sugiere mejorar nuestras habilidades de inteligencia social

Las habilidades de inteligencia social son las siguientes:

- ✓ Empatía.
- ✓ Armonizar.
- ✓ Percepción organizacional.
- ✓ Influencia.
- ✓ Desarrollar a la gente.
- ✓ Inspiración.
- ✓ Equipo.

Cuando una organización aplica los principios de la inteligencia emocional consigue desarrollar las capacidades laborales y creativas de su equipo humano, reduciendo las bajas laborales, minimizando el estrés de sus colaboradores, adaptándose rápidamente a los cambios, fomentando una dirección más flexible y efectiva, además de una respuesta más competitiva para sus clientes.

Todas las personas pueden mejorar su inteligencia emocional en cualquier momento de su carrera profesional. Una de las formas más eficaces de favorecer el desarrollo de competencias emocionales es mediante un proceso de coaching (entrenamiento), a través del cual, mediante el apoyo de un Coach (entrenador), la persona va generando un proceso de cambio a partir de sus propias necesidades.

El experto en capacitación Dan Bobinski, (2010) menciona en un artículo publicado en Management Issues dos argumentos para aprender a ser inteligentes emocionalmente si lo que se desea es ser profesional excepcionales: en primer lugar, el habla de que ya ha sido probado por diferentes investigaciones el hecho de que la diferencia entre los colaboradores excepcionales y los promedio está en que los primeros tienen un mayor cociente inteligencia emocional; en segundo lugar, el experto se refiere a que se trata de algo que realmente puede ser aprendido.

Bobinski aclara que hay conceptos más complejos y profundos que se podrían estudiar para comprender a fondo y aprender sobre la inteligencia emocional, pero afirma que las siguientes diez claves, aunque parezcan sencillas de sentido común, son una base para implementar actitudes y conocimientos que ayudan a mejorar el

desempeño laboral y que, en muchas ocasiones, no son tenidos en cuenta por directivos de todos los niveles:

- ✓ Al pensar en los estilos de personalidad se deben descartar las ideas de “bueno” o “malo”. Las personas son simplemente diferentes.
- ✓ La gente identifica frecuentemente “diferente” con “difícil”, en realidad lo diferente solo es difícil porque las personas no han aprendido a trabajar efectivamente con las diferencias.
- ✓ Así como un palo tiene dos extremos, las personas tienen fortalezas y debilidades. Todas las fortalezas tienen una debilidad asociada a todas las debilidades tienen una fortaleza asociada. Cada quien escoge cual extremo del palo va a recibir su atención.
- ✓ Todos los estilos de personalidad le suman a la fortaleza de un equipo; solo es cuestión de enfocarse en las fortalezas se hacen más fuerte y quien lo hace en las debilidades se hace más débil.
- ✓ Buscar las fortalezas en los diferentes estilos no es algo que se dé naturalmente, sino que debe ser conseguido con un esfuerzo constante.
- ✓ No se puede ser efectivo si se espera que todo el mundo se encuentre en el propio terreno.
- ✓ No se puede asumir que se conoce lo que para otra persona significa ganar, se puede tener una idea general, pero para ser efectivos realmente, es mejor preguntar.
- ✓ Al poner los objetivos personales por encima de los demás, de los del equipo y de la misión y visión de la organización se crean divisiones que debilitan mucho la habilidad de maximizar resultados.

- ✓ La efectividad tiene que ver con hacer lo correcto y la eficiencia con hacerlo rápidamente. Cuando se trabaja con personas la efectividad rara vez es eficiente. Los mejores resultados se obtienen, generalmente, cuando se toma el tiempo necesario para hacer las cosas correctamente a través de distintas relaciones.
- ✓ Una cosa es comprender estos puntos y otra diferente es llevarlos a cabo; el camino más largo pueden ser las 18 pulgadas que hay entre la cabeza y el corazón.

2.2.1.7 Teorías de la inteligencia emocional de Gardner, Stenberg y Goleman.

Creatividad e inteligencia emocional.

Algunos investigadores creen que la creatividad es simplemente un aspecto de la inteligencia. Por ejemplo, el estudio de Stenberg y sus colegas (1993), encontró que los expertos en la inteligencia por lo general colocan a la creatividad bajo el encabezado de inteligencia verbal.

Stenberg, también incluye a la creatividad como elemento importante de un componente creativo de la inteligencia humana. Aunque algunos psicólogos consideran que la creatividad es un aspecto de la inteligencia, la mayoría de las pruebas no miden la creatividad, y muchos investigadores en el área de las habilidades cognoscitivas argumentarían que la inteligencia y la creatividad no son lo mismo.

Goleman, D., los sentimientos, aspiraciones y anhelos constituyen puntos de referencia ineludibles para el ser humano, ya que, éste debe gran parte de su existencia a la decisiva influencia de las emociones.

Cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades de la inteligencia emocional es un componente vital para la filosofía del gerenciamiento. “Ya no se compite sólo con productos sino con el buen uso de la gente”. La inteligencia emocional es la premisa subyacente en toda preparación gerencial.

Funciones del cerebro emocional

Goleman, D., los sentimientos, aspiraciones y anhelos constituyen puntos de referencia ineludibles para el ser humano, ya que, éste debe gran parte de su existencia a la decisiva influencia de las emociones. Los investigadores y científicos buscan la explicación entre la evolución del cerebro humano y las emociones, destacando la importancia de la intervención del “corazón” sobre “la cabeza” en los momentos realmente cruciales.

Ahora bien, las emociones permiten afrontar situaciones demasiado difíciles, como: riesgos, pérdidas irreparables, persistencia en el logro de un objetivo (a pesar de las frustraciones), la relación de pareja, la amistad, la creación de una familia, entre muchas otras situaciones que son muy difíciles como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto.

La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre “corazón” y “cabeza”; saber que algo está bien “en el corazón de sí mismo” es una

clase de convicción diferente, en cierto modo una clase de certidumbre más profunda, que pensar lo mismo de la mente racional.

Existe un declive constante en el índice del control racional-a-emocional sobre la mente; cuando más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la racional. Esta es una combinación que parece surgir de razones de la ventaja evolutiva de que las emociones y las intuiciones guían la respuesta instantánea en situaciones en las que la vida del ser humano está en peligro y en las que detenerse a reflexionar en lo que se debe hacer podría costarle la vida.

Cada emoción predispone al individuo de un modo diferente a la acción; cada una de ellas señala una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos a que se ha visto sometida la existencia humana.

El ser humano sabe por experiencia que las decisiones y acciones dependen tanto de los sentimientos como de los pensamientos. Se ha sobrevalorado la importancia de los aspectos puramente racionales de todo lo que mide el CI (Coeficiente Intelectual) para la existencia humana pero, en los momentos en que el individuo se ve arrastrado por las emociones, la inteligencia pasa a segundo término.

Existen reacciones automáticas en las que los impulsos y emociones rebasan, incluso al sentido común y las acciones realizadas pueden desembocar en una tragedia como en el siguiente ejemplo: un día un matrimonio tuvo un compromiso por la noche; la hija menor se quedó en casa dormida en su habitación, al regresar a su hogar, se dirigieron a la habitación de la hija y se dieron cuenta que el perro salía de esta con el hocico ensangrentado, inmediatamente el papá corrió por su

revólver y le disparó al perro creyendo que había mordido a su hija, al entrar a la habitación notó que su hija permanecía dormida y encontró una serpiente muerta, en ese momento se dio cuenta que el perro solo protegió a la niña.

Goleman, D., considera que las reacciones automáticas se registran en el sistema nervioso porque sirvió para garantizar la vida durante un periodo largo y decisivo de la prehistoria humana y, más importante todavía, porque cumplió con la principal tarea de la evolución, perpetuar las mismas predisposiciones genéticas en la progenie.

A lo largo del tiempo, la sociedad ha reprimido la manifestación de emociones, las cuales han sido referencia del proceso evolutivo. “Las primeras leyes y códigos éticos como el código de Hammurabi y los diez mandamientos del Antiguo Testamento” son considerados por Daniel Goleman como intentos de refrenar y someter la vida emocional.

2.2.1 Desempeño laboral.

Chiavenato, (2002) la define como la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. 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.

Chiavenato (2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel, (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Ghiselli, (1998) señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son las siguientes:

Wehrich (2004) acerca de las teorías de satisfacción laboral: señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

a. Teoría del ajuste en el trabajo. Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores.

Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

b. Teoría del grupo de referencia social. Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia. Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales. La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales: Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, capacitaciones, las oportunidades de

promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales son información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas. Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización. Factores del desempeño laboral, Bain, (2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad. a. Factores internos. Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. Factores duros La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Los Factores blandos se pueden mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe a la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros. b. Factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes: Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías.

La productividad tiende a modificar a esta estructura. Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial. Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.2.2.1. Dimensiones de desempeño laboral.

Según, Chiavenato (2002).

Tabla 2. Dimensiones de desempeño laboral y definición.

Dimensión	Definición
Calidad de trabajo	Chiavenato, (2002) representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella.
Proactividad.	Chiavenato, (2002) consiste en el desarrollo autoconsciente de proyectos creativos y audaces para la generación de mejores oportunidades.
Toma de decisiones.	Chiavenato, (2002) es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir.

Fuente: Chiavenato (2002).

2.2.2.2. Elementos del desempeño laboral.

Chiavenato, (2002) 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.

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.

Las empresas deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los colaboradores, entre los cuales se deben tener presentes: la satisfacción, la autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el colaborador.

Satisfacción laboral. Es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas aptitudes laborales, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral.

Autoestima. Es un elemento motivador ya 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. Cuando esto ocurre genera en el individuo mayor confianza de manera que le va a permitir seguir repitiendo conductas que fomenten el reconocimiento de su entorno.

Liderazgo. El liderazgo es necesario en todos los tipos de organizaciones, ya sea en la empresa o en cada una de los departamentos. También es esencial en las funciones de la administración porque el administrador necesita conocer la motivación de un líder y saber conducir a las personas, esto es, ser líder.

Trabajo en equipo. Es la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzan individualmente.

Capacitación del trabajador. Es el proceso por el cual se identifica una necesidad, entre lo que un colaborador debería saber para desempeñar una tarea y lo que sabe realmente; estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

2.2.2.4. Evaluación de desempeño

Robbins, (2004) los aspectos a evaluar más utilizados son: evaluar los resultados de tareas, los cuales evalúan los resultados tangibles obtenidos por el colaborador que van ligados directamente a la productividad, como los niveles de producción, volumen de ventas, etc.

La evaluación de desempeño es un proceso por el cual se estima el cumplimiento de las obligaciones laborales de un colaborador. Su importancia es documentar cuan productivo es un empleado y en qué áreas debe de mejorar. La evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan en su trabajo y de su contribución a la organización.

Los objetivos de la evaluación se presentan de diferentes formas; permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su responsabilidad, permitir el tratamiento del capital humano como una ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, además,

dependen del sistema de administración y de una estructura organizacional bien definida según sus condiciones y por último, dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, se tienen en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra los objetivos personales.

La relación es directa con el comportamiento de los colaboradores, ya que existen puestos en los que no se pueden identificar resultados, pero que ayudan a mejorar el rendimiento general de la organización, entre los cuales se mencionan la puntualidad, liderazgo, trabajo en equipo comunicación, entre otros.

Es importante hacer notar que los criterios que se eligen tienen gran influencia en el comportamiento de los colaboradores en la organización y crean un punto de equilibrio entre los ambientes de trabajo y el desempeño de los colaboradores, permitiendo a la organización contar con un personal altamente calificado capaz de compartir un buen clima organizacional.

2.2.2.5. Propósitos de la evaluación de desempeño.

Mondy y Noé, (2005) destacan que la administración de los recursos humanos la evaluación de desempeño se utiliza para varios propósitos, debido a que brindan datos de importancia sobre el rendimiento laboral de un colaborador, los resultados obtenidos en la evaluación deben proporcionar beneficios tanto para la organización como para los colaboradores. Como por ejemplo: diseñar líneas de carrera, rotación de puestos, capacitación y desarrollo, incrementos salariales.

Para las empresas utilizar evaluaciones de desempeño tiene como principal objetivo el mejoramiento del mismo. Así mismo para estimular un buen desempeño, una organización debe diseñar un sistema justo para premiar a los trabajadores y equipos más productivos de acuerdo a sus resultados.

La evaluación de desempeño puede identificar diferentes objetivos; mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas, acorde con los requerimientos de la organización, establecer estrategias para el mejoramiento de la misma.

2.2.2.6. Ventajas de la evaluación de desempeño.

Chiavenato, (2002) establece que todos los miembros de la organización deben salir beneficiados. Tanto la organización como los gerentes y los subordinados.

Ventajas para los gerentes. Evalúa mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base a variables y factores de evaluación, por medio de un conjunto de partes bien establecidos; es decir un sistema bien planificado, coordinado y desarrollado, identificar las necesidades de capacitación de su personal, le permite proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el patrón de todos los comportamientos de todos los subordinados, permite la comunicación con los subalternos, le da la oportunidad de planificar de manera organizada el trabajo.

Ventajas para el subordinado. Conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más a sus colaboradores.

2.2.2.7. Desventajas de la evaluación de desempeño.

Chiavenato, (2002) afirma lo siguiente:

Imprecisión de la información. El desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa y se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

Los prejuicios personales. Si el evaluador sostiene una opinión personal anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado.

Efecto de acontecimientos recientes. Las calificaciones pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del colaborador. Es más probable que estas acciones buenas o mal, estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir el efecto.

2.2.2.8. Métodos para la evaluación del desempeño.

Mondy y Noé, (2005) indican que la evaluación de desempeño que se seleccione depende del propósito que se tenga. Se mencionan algunos métodos de evaluación del desempeño.

Escalas de calificación. Se utiliza para clasificar a los colaboradores de acuerdo a factores específicos, se registran en una escala los juicios acerca del desempeño, se divide la escala en categorías, normalmente de 5 a 7 números que con frecuencia se dividen en objetivos.

Incidentes críticos. Se caracteriza por mantener por la exigencia de mantener registros ya sean positivos o negativos en la realización de trabajo a lo cual se le denomina incidente crítico. Al final de una etapa establecido se califican los mismos además de otros aspectos deseados para lograr la evaluación de desempeño.

Normas de trabajo. Compara el desempeño de cada colaborador con un nivel esperado de producción. Es factible determinar normas de trabajo para todos los puestos, en la mayor parte de casos se utiliza para el área de producción.

Administración por objetivos. Este método evalúa y utiliza la contribución de los colaboradores, por lo que puede ser efectivo para evaluar el desempeño. Este enfoque del proceso de evaluación para los atributos personales del colaborador a su desempeño en el puesto, y el rol del supervisor se cambia al de consejero y facilitador, por lo que el papel del evaluado pasivo cambia al de activo, por esta razón que este método es muy utilizado en numerosas empresas.

Retroalimentación de 360°. Es un método muy popular que incluye reactivos de evaluación de múltiples niveles dentro de la empresa, así como de fuentes externas. Este método, todas las personas que se relacionan con el empleado evaluado, como directivos, el colaborador mismo, supervisores, subordinados,

2.2.2.9. Pasos para la evaluación de desempeño.

Chiavenato, (2002) señala que tanto el evaluador y el evaluado consideren ciertos aspectos durante o antes de la evaluación.

El evaluador debe ayudar en reparar la evaluación, ser directo y cuidadoso, ser claro en el problema sus defectos y expectativas futuras, pedir ideas y sugerencias al

evaluado. El evaluado puede ayudar en escuchas abiertamente, asumir el problema, formular preguntas para aclarar el problema.

Koontz, (2004) señala que es esencial la aplicación de los diferentes pasos en un proceso de evaluación, además brinda información confiable y segura. Inicia con la elección de criterios relacionados con el puesto, desarrollo de ejemplos de comportamiento observable, selección de evaluadores, elaboración de los respectivos formatos de evaluación, llenado de los formatos por los evaluadores, el análisis de resultados y elaboración de informe.

2.3. Definición de términos básicos.

El significado de las principales palabras, expresiones o variables involucradas en el presente trabajo de investigación, bajo el concepto de diferentes autores son las siguientes:

2.3.1. Actitud:

Chiavenato, (2011) significa el comportamiento personal frente a las situaciones de trabajo; representa el estilo personal de hacer que las cosas sucedan, la manera de dirigir, motivar, comunicar y sacar adelante las cosas.

2.3.2. Aptitud

Goleman, (1998) la define como las características de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo.

2.3.3. Aptitud Emocional

Goleman, (1998) es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia

emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

2.3.4. Autoconocimiento

Goleman, (1998) consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfocan en etiquetar los sentimientos mientras estos ocurren.

2.3.5 Competencias

Chiavenato, (2002) (La forma de conocimientos y habilidades, aptitudes, interés, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. Todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar sus actividades en la empresa.

2.3.6 Desempeño laboral

Chiavenato, (2002) capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.

2.3.7. Desarrollo organizacional

Mondy y Noe, (2005) señalan que es el proceso planeado que consiste en mejorar una organización desarrollando su estructura, sistemas y procesos para aumentar la eficacia y lograr las metas deseadas.

2.3.8 Empatía

Goleman, (1998) es considerar los sentimientos ajenos, saber cómo decir las cosas, como actuar y entender el punto de vista de cada uno de los miembros del equipo.

La empatía es muy importante en los negocios y en el marco de la globalización

satisfaciendo de la mejor forma a los clientes.

2.3.9 Habilidades Sociales

Goleman, (1998) son un conjunto de conductas que nos permite relacionarnos con lo demás de manera efectiva y satisfactoria.

2.3.10 Inteligencia emocional

Goleman, (1998) capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.

2.3.11 Motivación

Chiavenato, (2002) define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva.

2.3.12 Organización

Chiavenato, (2002) es la estructuración técnica de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

2.4. Hipótesis de la Investigación.

Hipótesis General.

Hipótesis Alternativa (H1). Existe influencia entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral en la ciudad de Cajamarca, período 2017.

Hipótesis Nula (H0). No existe influencia entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral en la ciudad de Cajamarca, período 2017.

Hipótesis Específicas.

H1: La inteligencia emocional influye en la calidad de trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H0: La inteligencia emocional no influye en la calidad de trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H2: La inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H0: La inteligencia emocional no influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H3: La inteligencia emocional influye en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H0: La inteligencia emocional no influye en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

2.4.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Indicador	Ítem	Instrumento
Inteligencia Emocional	Goleman, (1998) capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad de manejarlos,	✓ Autoconocimiento	<p>¿Asocia distintas señales físicas con diferentes emociones?</p> <p>¿Sabe cuándo se está poniendo furioso?</p> <p>¿Sabe cuándo se está poniendo furioso?</p> <p>¿Identifica cuándo experimenta cambios de humor?</p>	Cuestionario
		✓ Autorregulación.	<p>¿Desarrolla patrones de conducta o más productivos?</p> <p>¿Actúa de modo productivo en momentos difíciles?</p> <p>¿Actúa productivamente en situaciones de ansiedad?</p> <p>¿Se calma rápidamente en circunstancias difíciles?</p>	

		✓ Motivación.	<p>¿Aumenta el ritmo de las tareas, a voluntad propia?</p> <p>¿Produce energía positiva cuando realiza un trabajo?</p> <p>¿Se recupera rápidamente de un fracaso?</p> <p>¿Desarrolla pautas de conducta nueva y más productiva?</p>	
		✓ Empatía.	<p>¿Influye en otros directa o indirectamente?</p> <p>¿Hace sentir bien a otros?</p> <p>¿Muestra empatía a otros?</p> <p>¿Trabaja positivamente los conflictos?</p>	
		✓ Habilidades sociales	<p>¿Comunica sus sentimientos en forma efectiva?</p> <p>¿Comunica correctamente lo que experimenta?</p> <p>¿Identifica que información influye en sus interpretaciones?</p> <p>¿sabe cuál es el impacto que su conducta tiene con otros?</p>	
Desempeño laboral	Chiavenato, (2002) Capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar,	✓ Calidad de trabajo.	<p>¿Realiza el trabajo en los tiempos establecidos?</p> <p>¿Realiza el trabajo sin errores?</p> <p>¿Utiliza los recursos efectivamente?</p> <p>¿Cumple con los objetivos</p>	Cuestionario

acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.		de trabajo? ¿Va más allá de los requisitos exigidos? ¿Revisa su trabajo periódicamente?
	✓ Proactividad.	¿Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición? ¿Acepta con grado tareas no asignadas comúnmente en su puesto? ¿Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo? ¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo?
	✓ Toma de decisiones.	¿Muestra habilidad para tomar decisiones? ¿Expone criterios sólidos y acertados? ¿Involucra apropiadamente sus decisiones al plan estratégico de la empresa?

**CAPÍTULO 3
METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN**

3.1. Unidad de análisis, tipo de investigación, diseño de investigación.

3.1.1. Unidad de análisis

Para los fines de la investigación, se ha identificado como unidad de análisis a los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca.

3.1.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es correlacional-descriptivo puesto que se mide el grado de relación existente y se describe los comportamientos de las variables para establecer relaciones de incidencia.

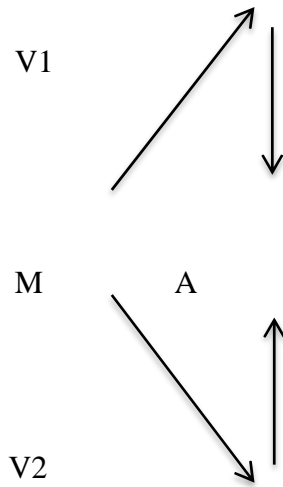
Según a su alcance temporal

Así mismo el tipo de investigación es transversal ya que se observa el comportamiento de las variables una sola vez en el tiempo

Diseño de investigación.

El diseño del presente trabajo de investigación fue de carácter no experimental-transversal pues quedó limitado a la observación del grupo de estudio (integrantes de la empresa) y por tratarse de una micro empresa se trabajó con todos los integrantes en un solo momento del tiempo en su contenido natural, para después analizarlos.

Se puede expresar de la siguiente manera:



Dónde: M: Colaboradores de Pits Logística Integral

V1: Variable 1 (Inteligencia emocional).

V2: Variable 2 (Desempeño Laboral).

A: Aplicación

3.2. Población:

Para los fines de la investigación, el grupo de estudio estuvo constituido por los 25 colaboradores que integran la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- Administrativos: 8% (2 Administrativos),
- Digitadores: 40% (10 Digitadores)
- Notificadores: 32% (8 Notificadores)
- Control de calidad: 20 % (5 control de calidad).

3.3. Muestra.

Como se observa la población es pequeña, por lo tanto se tomará como muestra a toda la población.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La Encuesta

Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario a los 25 colaboradores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, con respecto a la Inteligencia Emocional, la cual es la variable 1, así mismo se les aplicó un cuestionario para el estudio de la variable 2, Desempeño Laboral.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Se aplicó el instrumento denominado "Emotional/ Competence Inventory (ECI)" de Daniel Goleman (1998) el cual sirve para medir la variable Inteligencia Emocional, el cual fue traducido, evaluado y adaptado por Hendrie Weisinger, (2001) el cual consta de 20 indicadores, el cual se mide sobre una escala de respuestas tipo Likert. Las dimensiones son las siguientes: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales, las cuales consta de 20 indicadores.

Para medir la variable de desempeño laboral se aplicó el instrumento de escalas gráficas de Edgar Argueta, (2007) el instrumento consta 13 indicadores, los cuales miden los componentes: Calidad del trabajo, proactividad y toma de decisiones, el cual se mide sobre una escala de respuestas tipo Likert.

CAPÍTULO 4
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Presentación, análisis e interpretación de resultado

PRUEBA ESTADÍSTICA DE LA TESIS TITULADA:

La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

ANÁLISIS DE DATOS Y PRUEBA ESTADÍSTICA RESULTADOS TABLAS Y GRÁFICOS NIVEL DE AGRUPACIÓN DE FRECUENCIAS (Bajo, medio, alto)

Tabla 3: Var1. Inteligencia emocional

N	Válido	25
	Perdidos	0

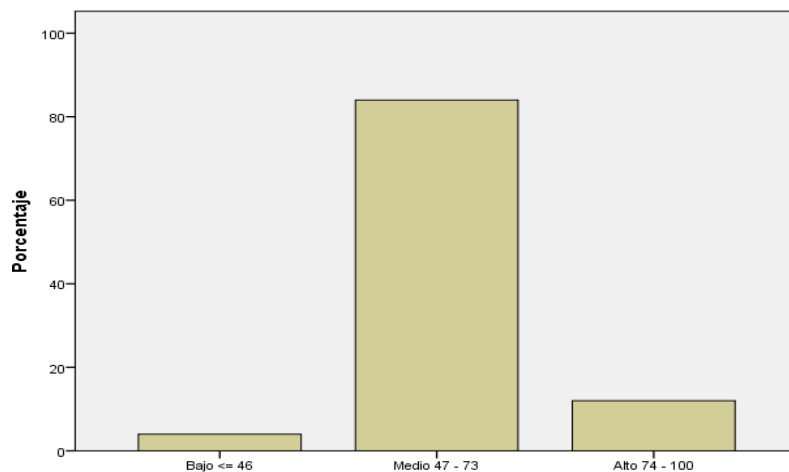
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Rango de nivelación - Variable Inteligencia Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo <= 46	1	4,0	4,0	4,0
	Medio 47 – 73	21	84,0	84,0	88,0
	Alto 74 – 100	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Inteligencia emocional



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

La variable Inteligencia emocional consta de 20 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta variable: Bajo <= 46, Medio 47-73 y Alto 74-100. Podemos observar que de los 25 datos el 84,0 % de los colaboradores calificó la Inteligencia emocional en un nivel Medio y el 12,0 % a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel medio en estas capacidades.

Tabla 5: Variable: Desempeño Laboral

N	Válido	Perdidos
	25	0

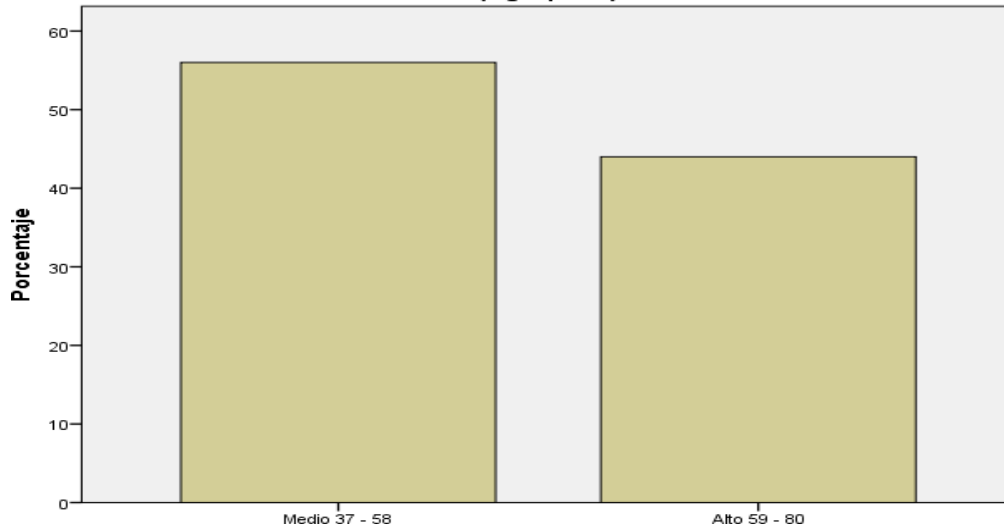
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Variable – Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo <= 36	0,0	0,0	0,0	0,0
	Medio 37 – 58	14	56,0	56,0	56,0
	Alto 59 – 80	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Desempeño laboral



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACION:

La variable desempeño laboral consta de 16 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta variable: Bajo ≤ 36 , Medio 37-53 y Alto 59-80. Podemos observar que de los 25 datos el 56,0 % de los trabajadores calificó el desempeño laboral en un nivel Medio y el 44,0 % a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel medio.

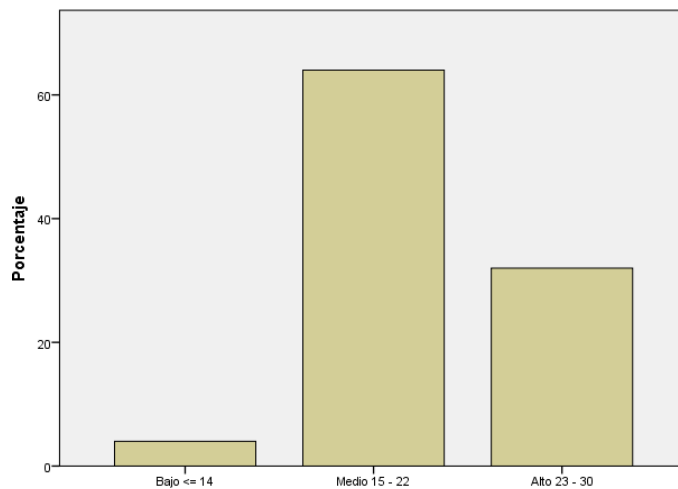
ANÁLISIS DE DATOS DE LAS DIMENSIONES

Tabla 7: Dimensión: Calidad del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo <= 14	1	4,0	4,0	4,0
	Medio 15 – 22	16	64,0	64,0	68,0
	Alto 23 – 30	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3: Dimensión: Calidad del trabajo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

La dimensión Calidad de servicio consta de 6 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 14, Medio 15-22 y Alto 23-30. Podemos observar que de los 25 datos el 64,0% de los trabajadores calificó la dimensión en un nivel Medio y el 32,0 % a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla 8: Tendencia central de calidad del trabajo

N	Válido	25
	Perdidos	0
Media		20,72
Mediana		22,00
Moda		22
Desviación estándar		3,195
Varianza		10,210
Mínimo		13
Máximo		26

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 8 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, califican la dimensión calidad del trabajo en una Media = 20,72 y una Mediana = 22,00

El valor de la Moda es de 22, lo que indica que la dimensión calidad del trabajo está a un Nivel Medio. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los trabajadores con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 3,195.

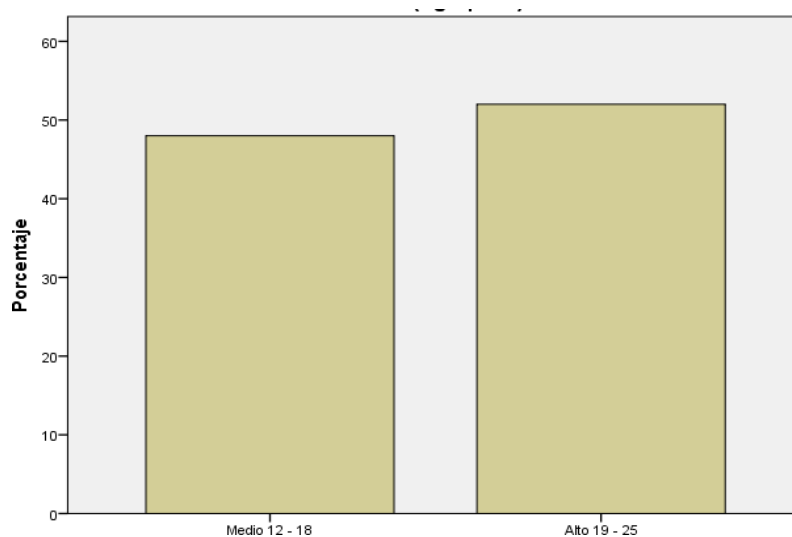
De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 13 y el máximo de 26.

Tabla 9: Dimensión: proactividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio 12 – 18	12	48,0	48,0	48,0
	Alto 19 – 25	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Dimensión Proactividad



INTERPRETACION:

La dimensión proactividad consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo ≤ 11 , Medio 12-18 y Alto 19-25. Podemos observar que de los 25 datos el 52,0% de los trabajadores calificó la dimensión en un nivel alto y el 48,0 % a un nivel medio, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla 10: Tendencia central de proactividad

N	Válido	25
	Perdidos	0
Media		17,60
Mediana		19,00
Moda		18 ^a
Desviación estándar		3,136
Varianza		9,833
Mínimo		12
Máximo		24

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 10 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, califican la dimensión proactividad en una Media = 17,60 y una Mediana = 19,00

El valor de la Moda es de 18, lo que indica que la dimensión proactividad está a un Nivel Medio. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los colaboradores con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 3,136.

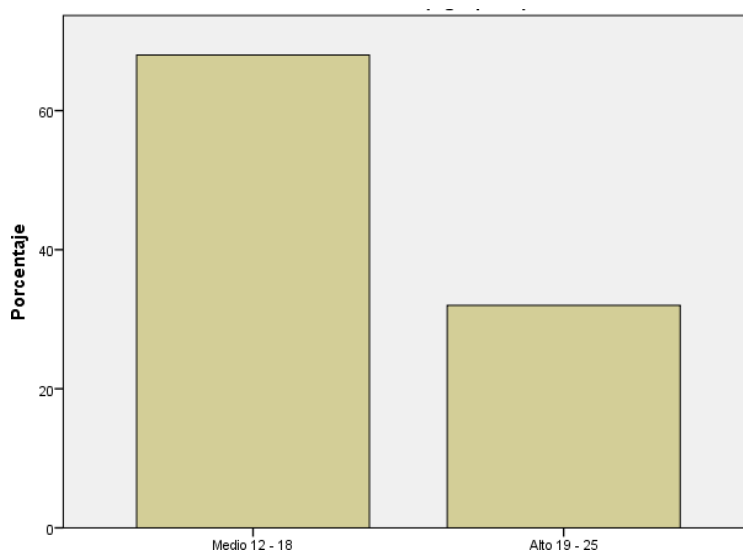
De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 12 y el máximo de 24.

Tabla 11: Dimensión toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 12 – 18	17	68,0	68,0	68,0
	Alto 19 – 25	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Dimensión: Toma de Decisiones



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACION:

La dimensión toma de decisiones consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo ≤ 11 , Medio 12-18 y Alto 19-25. Podemos observar que de los 25 datos el 68,0% de los trabajadores calificó la dimensión en un nivel medio y el 32,0 % a un nivel alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 12: Descripción frecuencia central de la dimensión toma de decisiones.

Estadísticos

N	Válido	25
	Perdidos	0
Media		17,24
Mediana		17,00
Moda		17
Desviación estándar		2,223
Varianza		4,940
Mínimo		12
Máximo		18

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 12 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, califican la dimensión toma de decisiones en una Media = 17,24 y una Mediana = 17,00

El valor de la Moda es de 17, lo que indica que la dimensión toma decisiones está a un Nivel Medio. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los colaboradores con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 2,223.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 13: Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Var1	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%
Varia2	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%
Normlid	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Prueba de análisis descriptivo

		Estadístico	Error estándar	
Var1	Media	63,12	1,916	
	99% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	57,76	
		Límite superior	68,48	
	Media recortada al 5%	63,09		
	Mediana	65,00		
	Varianza	91,777		
	Desviación estándar	9,580		
	Mínimo	45		
	Máximo	83		
	Rango	38		
	Rango intercuartil	11		
	Asimetría	-,440	,464	
	Curtosis	-,071	,902	
Varia2	Media	55,56	1,564	
	99% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	51,18	
		Límite superior	59,94	
	Media recortada al 5%	55,73		
	Mediana	56,00		
	Varianza	61,173		
	Desviación estándar	7,821		
	Mínimo	39		
	Máximo	69		
	Rango	30		
	Rango intercuartil	13		
	Asimetría	-,360	,464	
	Curtosis	-,705	,902	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el cuadro resumen de estadísticos, la media de los resultados de las dos variables de estudio, los instrumentos en ambos casos se presenta de la siguiente manera: Inteligencia emocional 63.12 con IC 99% entre 57,76 y 68,48 (IC - intervalo de confianza). Desempeño laboral 55.56 con un IC de 99% entre 51,18 y 59,94, y en lo que constituye la influencia. La diferencia puntual de estas medias es:

$$63,12 - 55,56 = 7,56$$

Por lo tanto, la diferencia es de 7,56 puntos, por tanto las medias en ambos grupos se superponen (el que va desde 57,76 a 59,54), por lo que, la diferencia se presenta en un rango muy corto, es decir hay influencia en relación y dependencia de ambas variables, lo que significa que están asociadas.

Paso 2: Nivel de significancia de 0.05 o 5% de error

Paso 3: Prueba de normalidad

Según la prueba de normalidad realizada en SPSS 24, para tomar una decisión sobre la adecuación de los test paramétricos a la comparación de medias. Se plantea lo siguiente:

H₀: Los datos provienen de poblaciones normales (N.S. > 0.05)

H₁: Los datos no provienen de poblaciones normales (N.S. < 005)

Tabla 15: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Var1	,178	25	,070	,919	25	,069
Varia2	,155	25	,125	,965	25	,526

a. Corrección de significación de Lilliefors
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Ambas pruebas de normalidad muestran que las variables en estudio, se distribuye según una Ley normal, ya que la "p" asociada a los contrastes de K-S (0,070) y S-W (0,069) se presenta por encima del nivel de significación alfa prefijado (0,05), por lo tanto, indica que los datos proviene de una población normal en el análisis de la relación entre estas dos variables, optando por una prueba paramétrica.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL (En referencia a muestra independiente)

Tabla 16: Prueba de hipótesis

	POSFAC	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
DIFERENCIA	var1	25	62,24	10,686	2,137
	var2	25	44,16	9,059	1,812

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Prueba de muestras independientes

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas			prueba t para la igualdad de medias					
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
DIFERENCIA	Se asumen varianzas iguales	,221	,640	6,453	48	,000	18,080	2,802	12,447	23,713
	No se asumen varianzas iguales			6,453	46,747	,000	18,080	2,802	12,443	23,717

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se muestra contiene dos tablas. La primera tabla indica la media de 62,24 (V1. Inteligencia emocional), 44,16 (V2. Desempeño laboral), presenta una diferencia de 18,08, lo cual indica una diferencia significativa debido a la variable independiente o bien no presenta diferencia significativa debido a las propias diferencias individuales de los sujetos. La segunda tabla muestra el estadístico de Levene toma el valor 0,221 y su valor p (también conocido como significación estadística) toma el valor 0,640, lo que no conduce a aceptar que las varianzas sean iguales, ya que el p valor es mayor que 0.05. El intervalo de confianza que comprende la diferencia de medias para poder aceptar la hipótesis alternativa nos indica que la diferencia está comprendida entre los valores de 12,447 y 23,713, y dado que las diferencia de las medias es de 18,080. Valor que se encuentra dentro del intervalo de confianza nos permite aceptar que ambos datos muestrales son estadísticamente iguales, es decir, no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre las dos referencias muestrales en relación a su media.

Para concluir debemos dar respuesta a nuestra hipótesis de trabajo, que se preguntaba si había influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Los resultados han mostrado que no hay diferencias estadísticamente significativas, es decir a mayor inteligencia emocional mayor desempeño laboral, o bien a menor inteligencia emocional menor desempeño laboral, y las diferencias que se aprecian parecen estar provocadas por efectos del azar o diferencias individuales.

HIPÓTESIS GENERAL (Obtención de resultados)

Formulación de hipótesis para contrastar.

H1: La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H0: La inteligencia emocional **no** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, y que esta influencia no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 18: La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral

		Var1	Varia2
V. Ind.	Correlación de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
V. Dep	Correlación de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Elaboración propia

Se halló una correlación de 0,802 y un Valor $p = 0,000$

De los Resultados

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

INTERPRETACION DEL P-VALOR

Como el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la Inteligencia emocional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,802.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01 teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,802. Por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

HIPÓTESIS SECUNDARIA

A) Inteligencia emocional influye en calidad del trabajo

H1: La inteligencia emocional influye en la calidad de trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017

H0: La inteligencia emocional **no** influye en la calidad de trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si la inteligencia emocional influye en la calidad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017., y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 19: La inteligencia emocional influye en la calidad del trabajo.

		Var1	DM.cald.trab
Var1	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
DM.cald.trab	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

Se halló una correlación de 0,664 y un Valor $p = 0,000$

De los resultados

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H1 y se rechaza H0.

Se obtuvo el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

INTERPRETACION DEL P-VALOR

Como el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la Inteligencia emocional influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva moderada de 0,664.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01 teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,664. Por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en la Calidad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017

B) Inteligencia emocional influye en la proactividad

H1: La inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017

H0: La inteligencia emocional **no** influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H_0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar

si la inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017., y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 20: La Inteligencia emocional influye en la pro actividad

		Var1	DM.Proactividad
Var1	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
DM.Proactividad	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Elaboración propia

Se halló una correlación para evaluar la influencia de 0,758 y un Valor $p = 0,000$

De los resultados

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

INTERPRETACION DEL P-VALOR

Como el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la Inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,758.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01 teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,758. Por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos

que la Inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa.

A) Inteligencia emocional influye en toma de decisiones

H1: La inteligencia emocional influye en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

H0: La inteligencia emocional **no** influye en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si la inteligencia emocional influye en la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, y que esta influencia no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 21: La inteligencia emocional influye en la toma de decisiones

		Var1	DM.TomaDecisiones
Var1	Correlación de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
DM. Toma Decisiones	Correlación de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

Se halló una correlación para evaluar la influencia de 0,779 y un Valor p = 0,00

De los resultados

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta $H1$ y se rechaza $H0$. Se obtuvo el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta la $H1$ y se rechaza la $H0$.

INTERPRETACION DEL P-VALOR

Como el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la Inteligencia emocional influye en la toma de decisiones en los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,779.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01 teniendo una correlación de influencia positiva alta de 0,779. Por lo tanto se acepta $H1$ y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en la Toma de Decisiones de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.

4.2. Discusión de resultados

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter correlacional acerca de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, siendo la muestra de estudio 25 colaboradores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca periodo 2017.

En los objetivos del trabajo se identificó la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, mediante el análisis de cada una de las dimensiones. En segundo lugar, identificar la relación que existe entre cada de las dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral.

En lo que respecta a la hipótesis general, con el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la Inteligencia emocional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva alta de ($r = 0,802$).

Cubas C. Alejandra M. (2012). En su análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de Empresa Sodimac-Chiclayo. En este trabajo de investigación los autores tuvieron como objetivo general determinar la “relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los asociados del área de cajas de una empresa.

A continuación se plantea en la hipótesis específica A, se llegó a la siguiente determinación: que la prueba de Pearson, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,664$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,01$ y en consecuencia la relación al 99% por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad del trabajo en la empresa PITS logística de la ciudad de Cajamarca, 2017.

Mirian, R. (2014). “La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos administrativos-financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador. En este trabajo de investigación se fundamenta teóricamente en el enfoque de Daniel Goleman, tratado en dos

capítulos: la inteligencia emocional y evaluación de desempeño. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo-deductivo, descriptivo y estadístico. Se tuvo en cuenta a cincuenta y cuatro empleados de la empresa Vicunha Textil- Vicunha Ecuador S.A. La conclusión general se refiere a la existencia de relación directa entre el nivel de inteligencia emocional que presentan los empleados de la empresa y su desempeño laboral, ya que en los dos aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior. Con la recomendación de mantener e incrementar los niveles de inteligencia emocional, mediante la capacitación constante, porque al mantener los niveles de inteligencia emocional en cada uno de los trabajadores, se busca mantener un nivel constante para el rendimiento laboral.

Por lo tanto, en relación a nuestro estudio, para demostrar la hipótesis secundaria 1 en la inteligencia emocional con la calidad del trabajo es importante conocer el desempeño de los colaboradores.

Hipótesis específica B, la prueba de Pearson, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,758$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,01$ y en consecuencia la relación es al 99% de significancia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la pro actividad en la empresa PITS logística Integral en la ciudad de Cajamarca, 2017.

Díaz, (2012) La inteligencia emocional y la proactividad en la gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, durante el periodo 2012, es una investigación descriptiva que busca determinar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional de los docentes y directivos con su capacidad para gestionar eficazmente la institución universitaria. La investigación ha llegado a establecer que la inteligencia emocional que poseen las autoridades, determinada como —Regularl para el 52% de docentes y directivos tiene una relación significativa media de 0,875 (valor r de pearson) con la proactividad en la gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia de la Universidad nacional —San Luis Gonzagal de Ica, que es percibida por el 55% de los estudiantes, como regular en el período 2012. Esto nos permite inferir que se requiere mejorar la inteligencia emocional de quienes dirigen la Facultad de Ingeniería y Metalurgia, no solo para desarrollar una eficaz gestión institucional sino, porque las necesidades de desarrollo organizacional imponen trabajo en equipo, empatía y liderazgo.

En la presente investigación que se cita como referencia sostiene la importancia de la inteligencia emocional con relación a la pro actividad, así mismo indica la extensión a otros indicativos en la cual se establece la capacidad de gestión. Por tanto, la variable proactividad es necesaria para evaluar la inteligencia emocional. Hipótesis específica C, la prueba de Pearson, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.799$) lo que indica una correlación positiva significativa, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,01$ y en consecuencia la relación es significativa al 99% y se rechaza la hipótesis

nula (Ho) asumiendo que existe relación significativa entre la dimensión de inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa PITS logística Integral en la ciudad de Cajamarca 2017.

García (2012) manifiesta la importancia que tiene la inteligencia emocional al momento de tomar una decisión en situaciones diversas o dar una respuesta por parte de la persona frente a la vida.

Los resultados del presente trabajo de investigación se establecieron el análisis de los datos recogidos según la situación, hecho de la realidad en el campo y materia de estudio de las variables. En consecuencia, tales resultados y/o conclusiones ofrecerán aportes importantes para mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Pits Logística Integral en la ciudad de Cajamarca 2017, así como, para futuras investigaciones.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación demuestran que la relación de la inteligencia emocional es directamente proporcional al desempeño laboral, demostrando la hipótesis general al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a $0,01$ teniendo una correlación de influencia positiva alta de $0,802$. Por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Pits logística integral.

Se demostró la hipótesis específica sobre inteligencia emocional y la Calidad de Trabajo se demuestra al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a $0,01$ teniendo una correlación de influencia positiva alta de $0,664$. Por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en la Calidad de Trabajo de los trabajadores de la empresa Pits logística integral.

Se demostró la hipótesis específica sobre inteligencia emocional y proactividad se demuestra al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a $0,01$ teniendo una correlación de influencia positiva alta de $0,758$. Por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits logística integral.

Se demostró la hipótesis específica sobre inteligencia emocional y toma de decisiones se demuestra al hallar el Valor $p = 0,000$ y ser menor a $0,01$ teniendo una correlación de influencia positiva alta de $0,779$. Por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y afirmamos que la Inteligencia emocional influye en la Toma de Decisiones de los trabajadores de la empresa Pits logística integral.

RECOMENDACIONES

Después de haber culminado este trabajo de investigación y con el fin de fortalecer y evaluar la inteligencia emocional de los trabajadores se recomienda incluir en la evaluación periódica del desempeño laboral de la empresa Pits logística integral a los componentes que conforman la inteligencia emocional, dando prioridad a aquellas competencias necesarias según el puesto de trabajo. Así mismo incluir en el sistema de selección de personal aspectos que evalúen las competencias emocionales de los candidatos acorde al perfil del puesto de trabajo.

- A fin de fortalecer el factor de calidad de trabajo, se recomienda desarrollar talleres de inteligencia emocional a través de alfabetización emocional, fomentando el fortalecimiento de su autoestima y actitud frente a la empresa.
- A fin de fortalecer el factor de proactividad, se recomienda elaborar un programa de evaluación y manejo de estrés laboral para plantear medida de su control. Así mismo la empresa debe optimizar los ambientes de trabajo acorde a las necesidades de los trabajadores y en concordancia a la normativa de seguridad y salud ocupacional pertinente, para el satisfactorio del trabajo.
- A fin de fortalecer el factor de toma de decisiones se recomienda la elaboración de un programa de charlas para delegar funciones a los trabajadores que permitan el desarrollo de las competencias personales, valores y el compromiso a la hora de tomar de decisiones. Por otro lado se debe fomentar el reconocimiento al trabajo bien hecho, las conquistas profesionales y el esfuerzo desplegado y promover la participación voluntaria de los trabajadores en las actividades de la organización; apoyando sus iniciativas para el cambio y para el cumplimiento de la visión y misión de la empresa Pits

REFERENCIAS

- Alonso, Martín (2008) *en su Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Revista de Psicología del trabajo organizacional, 25-40. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>.
- Arredondo, (2008) *en su tesis de la Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Astudillo, (2008). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*. (Tesis de Grado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.
- Bain, (2003) *la productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Batista y Bermúdez (2009), *Inteligencia Emocional y Liderazgo femenino en cargos de dirección en organismos públicos adscritos al Gobierno Regional del Estado Zula*.
- Bittel (2000) *Administración de Personal*.
- Guardiola (2015), *análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores*. Quito-Ecuador.
- Carmeli, A. y Josman, Z. (2006) *la relación entre Inteligencia emocional, desempeño de tareas y comportamientos de ciudadanía organizacional* Volumen 19.
- Carmona, Vargas y Rosas (2014) *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Recuperado de: [file:///6827-23208-1-PB%20\(1\).pdf](file:///6827-23208-1-PB%20(1).pdf).
- Chiavenato (2011) *Introducción general de la administración*. Octava edición México Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato (2002) *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Bogotá: Mc. Graw-Hill.

- Chiavenato, (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Cooper y Sawaf, (1998) *la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cubas C. Alejandra M. (2012) *análisis de la inteligencia emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el desempeño laboral del asociado del área de cajas de Empresa Sodimac-Chiclayo*.
- Dessler (2001) *Administración de personal*. 8ª Ed. Pearson Educación. México.
- Díaz, (2012) *La inteligencia emocional y la proactividad en la gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica – Nazca*.
- Doris, Goicochea. (2011) *tesis t: La inteligencia emocional y la toma de decisiones de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2005-2010*.
- Elsa Orue, (2001) *La Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/79511421/Modelo-basico-del-desempeño-laboral-de-Campbell>.
- García, S. (2012) *La inteligencia emocional en la formación del administrador. (Tesis de pregrado)*. Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Veracruz. Recuperado de:
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31862/1/garciajimenezsamantha.pdf>
- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*.
- Goleman, (1995) *Inteligencia Emocional*. Madrid: Planeta.
- Goleman, (2000) *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual.*, México: Ed. Vergara.

- Goleman (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B Argentina, S.A.
- Goleman (2004). *La inteligencia emocional* 4°. Edición. Editorial Vergara. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/organización-talento/que-es-inteligencia-emocional.htm>.
- Koontz H (2004). *Administración una perspectiva global* 12°. Edición. México. Editorial McGraw- Hill.
- Martin, D. y Boeck, K. (2002) EQ *¿Qué es la inteligencia emocional?* Recuperado el 8 de febrero de 2011.
- Miriany Huacac, (2014) Tesis: *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur*, periodo 2011-2013.
- Mirian Rodríguez, (2014) *La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos administrativos-financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador*.
- Mondy. R. y Noé R, (2005) *Administración de recursos humanos*. 9° edición. México, editorial. Pearson educación.
- Nava, (2006) *La inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las pymes*.
- Robbins P. (2004). *Comportamiento organizacional* 10°. Edición, México. Editorial. Pearson Educación.
- Silva, y Pérez, (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo – Perú.
- Sternberg, R. y Detterman, D(1988) *¿Qué es la inteligencia?*. Madrid. Editorial Pirámide

Stoner, (2001) *Administración*. México. Prentice May Hispanoamérica S.A.

Wehrich, (2004) *Administración: Una perspectiva global*. Mexico: McGraw- Hill.

Yabar K. (2016), *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de salud administrativo de La Micro red la Molina – Cieneguilla*. (Tesis de posgrado). Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina. Lima – Perú.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones: el objetivo de este cuestionario es estudiar el manejo de las emociones de los colaboradores de la empresa.

En cada ítem valorar, en una escala del 1 al 5, la capacidad descrita, antes de responder, intenta pensar en situaciones reales en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Capacidad de grado muy bajo	1
Capacidad de grado bajo	2
Capacidad de grado medio	3
Capacidad de grado alto	4
Capacidad de grado muy alto	5

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Desarrolla patrones de conducta o más productivos.	1	2	3	4	5
2	Asocia distintas señales físicas con diferentes emociones.	1	2	3	4	5
3	Actúa de modo productivo en momentos difíciles.	1	2	3	4	5
4	Actúa productivamente en situaciones que produzcan ansiedad.	1	2	3	4	5
5	Se calma rápidamente en circunstancias difíciles.	1	2	3	4	5
6	Aumenta el ritmo de las tareas, a voluntad propia.	1	2	3	4	5
7	Sabe cuándo se está poniendo furioso.	1	2	3	4	5
8	Comunicar sus sentimientos en forma efectiva.	1	2	3	4	5
9	Produce energía positiva cuando realiza un trabajo poco interesante.	1	2	3	4	5

10	Permanece calmado cuando usted es burla de los demás.	1	2	3	4	5
11	Se recupera rápidamente de un fracaso.	1	2	3	4	5
12	Identifica cuándo experimenta cambios de humor.	1	2	3	4	5
13	Influye en otros directa o indirectamente.	1	2	3	4	5
14	Hace sentir bien a otros.	1	2	3	4	5
15	Muestra empatía a otros.	1	2	3	4	5
16	Comunica correctamente lo que experimenta.	1	2	3	4	5
17	Identifica que información influye en sus interpretaciones.	1	2	3	4	5
18	Trabaja positivamente en los conflictos.	1	2	3	4	5
19	Desarrolla pautas de conducta nueva y más productiva.	1	2	3	4	5
20	Sabe cuál es el impacto que su conducta tiene con otros.	1	2	3	4	5

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: El objetivo del presente cuestionario es explorar las características del desempeño de su supervisado en su ambiente laboral.

En cada ítem valorar, en una escala del 1 al 5, la capacidad descrita, antes de responder, intenta pensar en situaciones reales en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Desempeño en grado muy bajo	1
Desempeño en grado bajo	2
Desempeño en grado medio	3
Desempeño en grado alto	4
Desempeño en grado muy alto	5

Calidad del trabajo: Evalúa el grado de perfección y corrección del trabajo realizado, teniendo en cuenta las metas establecidas.						
N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
1	Realiza el trabajo en los tiempos establecidos.	1	2	3	4	5
2	Realiza el trabajo sin errores.	1	2	3	4	5
3	Utiliza los recursos efectivamente.	1	2	3	4	5
4	Cumple con los objetivos de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor.	1	2	3	4	5
6	Revisa su trabajo periódicamente para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
Proactividad: Evalúa la disposición que tiene el empleado respecto a su puesto de trabajo, así como la capacidad para idear, proponer y ejecutar acciones que contribuyan al desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo.						
7	Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición.	1	2	3	4	5

8	Acepta con agrado tareas no asignadas comúnmente a su puesto.	1	2	3	4	5
9	Establece y mantiene de Trabajo Con sus compañeros. o	1	2	3	4	5
10	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo.	1	2	3	4	5
Toma de Decisiones: Evalúa la capacidad de elección oportuna de un curso de acción respecto a diversas situaciones laborales y la influencia de sus decisiones en la efectividad de la gestión empresarial.						
11	Muestra habilidad para tomar decisiones.	1	2	3	4	5
12	Expone criterios sólidos y acertados.	1	2	3	4	5
13	Involucra apropiadamente sus decisiones al plan estratégico de la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PITS LOGÍSTICA INTEGRAL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, PERÍODO 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017?</p> <p>Problemas secundarios.</p> <p>a) ¿De qué manera influye la inteligencia emocional en la dimensión de calidad de trabajo en los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017?</p> <p>b) ¿De qué manera influye la inteligencia emocional con la</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>a) Determinar la influencia de la inteligencia emocional con la dimensión de calidad de trabajo en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.</p> <p>b) Determinar la influencia de la inteligencia emocional con la dimensión de la proactividad en la Empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.</p> <p>c) Determinar la influencia de la inteligencia emocional</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hipótesis Alternativa (H1). Existe influencia entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral en la ciudad de Cajamarca, período 2017.</p> <p>Hipótesis Nula (H0). No existe influencia entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral en la ciudad de Cajamarca, período 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas.</p> <p>H1. La inteligencia emocional influye en la calidad de trabajo de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>X1. Autoconocimiento</p> <p>X2. Autorregulación</p> <p>X3. Motivación</p> <p>X4. Empatía</p> <p>X5. Habilidades Sociales.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1. Calidad del trabajo.</p> <p>Y2. Proactividad</p> <p>Y3. Toma de decisiones.</p>	<p>2, 7,10,12</p> <p>1,2,3,4,5</p> <p>6,9,11,19</p> <p>13,14,15,18</p> <p>8,16,17,20.</p> <p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10</p> <p>11,12,13</p>	<p>Población:</p> <p>25 colaboradores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Muestra:</p> <p>Como se observa la población es pequeña, por lo tanto se tomará como muestra a toda la población.</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Correlacional-descriptivo</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Deductivo</p>

<p>dimensión de la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca período 2017?</p> <p>c) ¿De qué manera influye la inteligencia emocional en la dimensión de toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca periodo 2017?</p>	<p>con la dimensión de toma de decisiones en la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017.</p>	<p>2017.</p> <p>H0. La inteligencia emocional no influye en la calidad de trabajo de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017.</p> <p>H2. La inteligencia emocional influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017.</p> <p>H0. La inteligencia emocional no influye en la proactividad de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017.</p> <p>H3. La inteligencia emocional influye en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017.</p> <p>H0. La inteligencia emocional no influye en la toma de decisiones de</p>				<p>Diseño: No experimental de tipo transversal</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable 1</p> <p>Cuestionario de encuestas</p> <p>Para medir la variable 2:</p> <p>Cuestionario de encuestas.</p>
--	--	---	--	--	--	---

		los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017.				
--	--	---	--	--	--	--

