



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
RENDIMIENTO LABORAL EN LOS GERENTES DEL SECTOR
INDUSTRIAL CIU 18100 DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

HUGO MENDOZA JOVE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PUNO - PERU

2019



DEDICATORIA

A mis padres, Rosa Jove y Ignacio Mendoza; por su apoyo moral, por sus valores, por la motivación constante brindada, por fomentar en mí el deseo de superación.

A mis hermanos y amigos; por sus consejos y alientos para la realización de muchos logros.



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano, especialmente a la Escuela Profesional de Administración, por darme la oportunidad de formarme en sus aulas como profesional y a cada uno de sus Docentes por guiarme durante los años de estudio.

Así también, mi especial agradecimiento a mi asesor Dr. Manuel Anchapuri Quispe, por su paciencia, buenos consejos, motivación y apoyo constante durante el proceso de elaboración del trabajo de investigación.

Así como a cada una de las personas que aportaron de una forma u otra para cumplir esta meta. Para todos ustedes mi primera meta cumplida.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 9

ABSTRACT..... 11

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.2.1. Problema general 16

1.2.2. Problemas específicos 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.3.1. Hipótesis general 16

1.3.2. Hipótesis específica 17

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

1.5.1. Objetivo general 19

1.5.2. Objetivos específicos..... 19

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

2.2. MARCO TEÓRICO 24



2.2.1. Inteligencia	24
2.2.2. Emoción.....	24
2.2.3. Inteligencia emocional	25
2.2.4. Características de las capacidades de la inteligencia emocional	26
2.2.5. Modelos sobre la inteligencia emocional	27
2.2.6. Modelo de Daniel Goleman	28
2.2.7. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional	33
2.2.8. Rendimiento laboral	34
2.2.9. Evaluación 270°	38
2.3. MARCO CONCEPTUAL	39

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	42
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	44
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	45
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	48
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	49
3.6. PROCEDIMIENTO	49
3.7. VARIABLES	52
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	52

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	54
4.1.1. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de autoconsciencia	54
4.1.2. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de autocontrol.....	55



4.1.3. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de automotivación	56
4.1.4. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de empatía	58
4.1.5. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de habilidades sociales ..	59
4.1.6. Nivel de inteligencia emocional	60
4.1.7. Rendimiento laboral en la dimensión rendimiento de tarea	62
4.1.8. Rendimiento laboral en la dimensión comportamientos contraproducentes	63
4.1.9. Rendimiento laboral en la dimensión rendimiento en el contexto	64
4.1.10. Rendimiento laboral	65
4.1.11. Correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.....	66
4.2. DISCUSIÓN	67
4.2.1. Contrastación de hipótesis	67
V. CONCLUSIONES.....	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
ANEXOS.....	76

Área : Administración de marketing y negocios internacionales

Tema : Inteligencia emocional

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 10 DE DICIEMBRE DEL 2019



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resumen de procesamiento de casos	47
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad – Inteligencia emocional	47
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad – Rendimiento laboral	47
Tabla 4	Autoconciencia en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	54
Tabla 5	Autocontrol en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	55
Tabla 6	Automotivación en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	56
Tabla 7	Empatía en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	58
Tabla 8	Habilidades sociales en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	59
Tabla 9	Inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	60
Tabla 10	Desempeño de tareas en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	62
Tabla 11	Desempeño contextual en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	63
Tabla 12	Comportamientos contra productivos en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	64
Tabla 13	Rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017	65
Tabla 14	Correlación entre la Inteligencia emocional y Rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017.....	66



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- CIU : Clasificación Industrial Internacional Uniforme
- SUNAT : Superintendencia Nacional de Administración Tributaria



RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 - 2017. El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional con diseño no experimental, transversal; la población y muestra del estudio estuvo conformado por 38 gerentes del sector industrial CIIU 18100 industrial; CIIU 18100 (Fabricación de prendas de vestir). Para la recolección de datos se utilizó la técnica del “test de inteligencia emocional” Hendrie Weisinger et al. (2013); y para la variable dependiente la “escala de rendimiento laboral individual” realizado por Gabini, S., & Salessi, S. (2017), que fueron aplicados en el centro de trabajo de cada gerente para la inteligencia emocional y de forma individual, mientras que para el rendimiento laboral se realizó una evaluación de 270 grados (gerente, trabajador, cliente). La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística rho sperman, logrando sistematizar los datos a través del Programa SPSS.

Los resultados del estudio fueron los siguientes: Los resultados muestran una relación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, de 0.01 y 0.797 de coeficiente de Correlación de Sperman, respecto a la inteligencia emocional el 55.3% de gerentes presenta un nivel alto, 44.7% de los gerentes tiene un nivel bajo. En la dimensión autoconciencia el 52.6% presenta un nivel alto, mientras el 47.4% presenta un nivel medio, en la dimensión autocontrol el 60.5% presenta un nivel alto, el 36.8% presenta un nivel medio, mientras que el 2.6% presenta un nivel bajo, en la dimensión automotivación el 57.9% presenta un nivel alto, el 39.5% presenta un nivel medio, mientras que el 2.6% presenta un nivel bajo, en la dimensión empatía el 60.5% presenta un nivel alto, mientras que el 39.5% presenta un nivel medio, En el presente cuadro, se



observa que en la dimensión automotivación el 42.1% presenta un nivel alto, mientras que el 57.9% presenta un nivel medio.

Respecto al rendimiento laboral el 13.2% de los gerentes manifiesta que “siempre”, el 76.3% de los gerentes manifiesta “frecuentemente” y 10.5% de los gerentes manifiesta “a veces” tienen un resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes, Mientras en la dimensión rendimiento de tarea 18.4% manifiesta que “siempre”, 68.4% manifiesta “frecuentemente” y 18.4% manifiesta “a veces” y en la dimensión de comportamientos contraproducentes el 21.1% manifiesta que “siempre”, 65.8% manifiesta “frecuentemente” y 13.2% manifiesta “a veces” y por último en la dimensión de rendimiento en el contexto el 47.4% manifiesta que “siempre”, 50% manifiesta “frecuentemente” tienen un resultado respecto al rendimiento en el contexto y 2.6% manifiesta “a veces”.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, rendimiento laboral, habilidades intrapersonales, habilidades extra personales, rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes, rendimiento en el contexto.



ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and work performance in managers of the industrial sector - 2017. The type of study was descriptive correlational with non-experimental, transversal design; the population and sample of the study consisted of 38 managers of the industrial industrial sector; ISIC 18100 (Manufacture of clothing). For the data collection the "emotional intelligence test" technique was used Hendrie Weisinger et al. (2013); and for the dependent variable the "individual work performance scale" performed by Gabini, S., & Salessi, S. (2017), which were applied in the work center of each manager for emotional intelligence and individually, while that for the work performance an evaluation of 270 degrees was made (manager, worker, client). The hypothesis was tested using the rho sperman statistical test, systematizing the data through the SPSS Program.

The results of the study were as follows: The results show a positive relationship between emotional intelligence and work performance, 0.01 and 0.797 Sperman correlation coefficient, compared to emotional intelligence 55.3% of managers has a high level, 44.7 % of managers have a low level. In the self-awareness dimension, 52.6% presented a high level, while 47.4% presented a medium level, in the self-control dimension 60.5% presented a high level, 36.8% presented a medium level, while 2.6% presented a low level , in the self-motivation dimension 57.9% presents a high level, 39.5% presents a medium level, while 2.6% presents a low level, in the empathy dimension 60.5% presents a high level, while 39.5% presents a average level, In the present table, it is observed that in the self-motivation dimension 42.1% presents a high level, while 57.9% presents a medium level



Regarding work performance, 13.2% of managers state that "always", 76.3% of managers say "frequently" and 10.5% of managers say "sometimes" have a result with respect to task performance, performance in the context and counterproductive behaviors, while in the task performance dimension 18.4% states that "always", 68.4% manifest "frequently" and 18.4% manifest "sometimes" and in the dimension of counterproductive behavior, 21.1% state that "always", 65.8 % manifests "frequently" and 13.2% manifests "sometimes" and finally in the dimension of performance in the context 47.4% declares that "always", 50% manifests "frequently" have a result regarding performance in the context and 2.6 % manifests "sometimes"

Key words: Emotional Intelligence, work performance, intrapersonal skills, extra personal skills, task performance, counterproductive behaviors, performance in context.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es un término asociado desde hace algún tiempo a las empresas. Más allá de modas pasajeras, la inteligencia emocional ha llegado al mundo laboral para quedarse. Las empresas demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y ajenas, con habilidades sociales y con capacidad de adaptación a las distintas situaciones.

Para los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017 resulta importante conocer la inteligencia emocional y rendimiento laboral ya que este puede impactar significativamente en la estabilidad laboral, competitividad y productividad de la Empresa.

En tal sentido es que la investigación pretende describir la inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017.

La distribución temática de la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se enfoca el problema de investigación, presentado información y datos generales de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca. Así también, se menciona el Problema General y los Problemas Específicos. También se expone los estudios realizados en relación al presente trabajo de investigación; así mismo, se plantea el Objetivo General y los Objetivos Específicos.

En el Capítulo II. Se detalla el marco teórico de la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral. Así también se da conocer la conceptualización de los



términos utilizados en el presente trabajo de investigación. Se formula hipótesis general y específica.

En el Capítulo III. Se explica la metodología, tipo y diseño de investigación la que permitirá enfatizar la razón del trabajo de investigación. Así también se explica la población y muestra.

En el Capítulo IV. Comprende las características del área de investigación (ámbito de estudio, localización geográfica de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca.).

En el Capítulo V. Se expone los resultados obtenidos de la interacción y análisis de la “inteligencia emocional y rendimiento laboral” de los de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca, para finalizar se aborda a las conclusiones y recomendaciones.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, a partir de 1995 Daniel Goleman introdujo el revolucionario concepto de la inteligencia emocional al mundo, todo un movimiento global ha surgido con el objetivo de llevar la “inteligencia emocional” a la práctica; sin embargo actualmente innumerables empresas multinacionales, instituciones, agencias gubernamentales, comunidades no han adoptado prácticas y principios de Inteligencia Emocional, que favorezcan en el rendimiento laboral, dificultando el cumplimiento de metas empresariales.

La inteligencia emocional en el mundo empresarial al no ser fortalecida, genera limitaciones no solo en el rendimiento laboral, sino también personal y profesional; repercutiendo en las emociones, en la expresión, en la capacidad de



aprendizaje; deteriorando las habilidades de crecimiento y productividad, dificultando la capacidad para reconocer los propios sentimientos y los ajenos.

En el Perú los empresarios y jefes de Talento Humano consideran necesario la estimulación de la inteligencia emocional, desafortunadamente la insuficiente aplicación de actividades, estrategias que fortalezcan la inteligencia emocional ha perjudicado en el alcance de objetivos empresariales, afectando en la evaluación de las probabilidades de éxito actuales y futuras por lo que es importante hacer la evaluación de sus trabajadores.

En las empresas, el escaso conocimiento en la aplicación de estrategias que favorezcan en la inteligencia emocional ha limitado la motivación, perjudican en la productividad, en el trabajo en equipo; deteriorando el alcance de objetivos e influyendo negativamente en las relaciones interpersonales.

Así mismo, las relaciones laborales conflictivas perjudican en la autorregulación, en el conocimiento de las cualidades, emociones y su manejo dando lugar a presiones y frustraciones demostrando una posición insatisfactoria disminuyendo las aptitudes, capacidades o habilidades, estimulando un ambiente negativo y poco gratificante en el entorno laboral en el que los gerentes desempeñan sus funciones, también la insuficiente inteligencia emocional afecta en el rendimiento laboral, disminuyendo en la productividad, la capacidad de pensar, analizar, establecer soluciones a problemas empresariales, generando desacuerdos que perjudican en el clima laboral.



Las inadecuadas relaciones interpersonales generan limitaciones en la toma de decisiones y resolución de problemas de forma efectiva, perjudicando en el cumplimiento de funciones, repercutiendo en las actividades empresariales, deteriorando la imagen y prestigio empresarial. Además, la insuficiente aplicación de estrategias motivacionales promueve el incumplimiento de metas y objetivos empresariales, perjudicando en la estabilidad laboral, influyendo negativamente en el trabajo en equipo, en la confianza, autoestima, y optimismo condicionando el esfuerzo físico y mental.

El escaso desarrollo de destrezas sociales, origina dificultades en el manejo de conflictos empresariales, condicionando el progreso en las competencias cognitivas, afectando en el nivel intelectual, en la expresión, dando lugar a la depresión, al estrés, y al aislamiento en el cumplimiento de funciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017?
- ¿Cuál es el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general



- H1: Existe grado de correlación positiva fuerte entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017.
- H0: No existe grado de correlación positiva fuerte entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017.

1.3.2. Hipótesis específica

- Mas del 50% en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017 tienen una inteligencia emocional alta.
- Mas del 50% por ciento de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017 tienen un buen rendimiento laboral.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se justifica porque pretende apoyar a los gerentes empresariales del sector industrial en el fortalecimiento de la inteligencia emocional, considerando relevante el mantener un adecuado rendimiento laboral, sobresaliendo el trabajo en equipo, la integración y el cumplimiento de metas y objetivos.

La investigación es de interés al favorecer en la conciencia emocional, fortaleciendo la autovaloración, mejorando la autoconfianza, conllevando al autocontrol de las emociones, desarrollando la confiabilidad, la conciencia, el compromiso y su adaptación a diversos cambios e innovaciones en la empresa.

La investigación es de importancia teórica práctica, porque el contenido científico, las ideas, expresiones serán de utilidad para trabajos similares; además en el campo empresarial conlleva a los gerentes la gran responsabilidad de mejorar



continuamente, apoyándose mutuamente para el desarrollo personal, profesional; estimulando el servicio de orientación hacia una mayor productividad; alcanzando la eficiencia y eficacia.

El trabajo presentado es novedoso, al potenciar la diversidad en la expresión de ideas, pensamientos, emitiendo juicios de valor que aportan en la toma de decisiones, favoreciendo en la comunicación efectiva, desarrollando la capacidad para escuchar, comprender, reflexionar, analizar y establecer alternativas de soluciones a problemas en el campo gerencial.

El tema presentado es de utilidad en el manejo de conflictos, favoreciendo en el liderazgo, en las relaciones interpersonales, mejorando la cooperación, desarrollando valores como la solidaridad, el respeto, el cumplimiento y la responsabilidad ante el progreso empresarial.

El impacto, se ve reflejado en el progreso de las capacidades laborales, donde el equipo de trabajo contribuye en la planificación, organización, control y evaluación de actividades, enfocándose en la mejora continua tanto de la producción como del servicio.

La investigación es Factible, resaltando que el investigador posee las habilidades, destrezas, conocimientos, para su efectividad; además posee el recurso humano, material, tecnológico y su financiamiento; se manifiesta el apoyo incondicional de los gerentes del sector industrial CIU 18100 (Fabricación de prendas de vestir) de la ciudad de Juliaca.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017.
- Describir el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Viera Robayo, Nelson M. (2015) en su tesis inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa hidrotecnología en la ciudad de Ambato.

Concluye:

Se concluye que en la Empresa Hidrotecnología, no se emplea estrategias que favorecen en el desarrollo de la inteligencia emocional, afectando en el clima laboral, condicionando el trabajo en equipo, dificultando la resolución de problemas.

Se determina que entre las causas que afectan en el rendimiento laboral se encuentran: el no cumplimiento de políticas de la empresa, no tomar las decisiones con responsabilidad en la organización, no tener claridad en la expresión para no generar confusiones, no manejar las emociones generando conflictos en el trabajo y por loo tanto no tienen la eficacia y eficiencia necesarias para la productividad.

En la Empresa Hidrotecnología no existen programas de capacitación que promuevan la conciencia de sí mismo, que permitan conocer sus percepciones de sí mismo y el de los demás para fomentar la comunicación con el cliente interno y externo para permitir la apreciación de un buen juicio valorativo constructivo.

Cuno Charca, Mariela (2016) en su tesis “inteligencia emocional y la cultura organizacional de los docentes en la institución educativa privada andrés avelino cáceres puno, 2015”

Concluye:



Se comprueba mediante la correlación de Pearson entre la Inteligencia emocional y la cultura organizacional existe relación significativa y positiva de los docentes en la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres Puno, 2015; mostrando afectividad emocional favorable en la organización, son indisociables, notables en las expresiones, por tanto la inteligencia emocional, mediante la identificación y manejo de emociones, le permite al individuo mantener una percepción de la organización lo que se traduce en la delimitación de la cultura organizacional en el cual interactúa, definiendo así aptitudes, actitudes y reacciones en orden a la percepción que tienen y asumen de la organización.

Existe relación significativa muy alta entre el nivel de la dimensión de autoconciencia y los objetivos propuestos de los docentes, mostrando identificarse a la IE en función de cumplir los compromisos, manejan acciones educativas conscientes fijando metas según lo planificado, existe confianza en sí mismo lo cual expresan socialmente de manera adecuada, y actúan en función a una actividad concreta al cual se proponen, con la finalidad de mejorar resultados positivos en el puesto de trabajo y las metas propuestas.

Según los resultados se muestra relación significativa entre autocontrol y los valores por tanto los docentes ejercen control sobre uno mismo mostrando valores que persiguen una nueva visión, por lo que predominan el manejo de las emociones durante el trabajo educativo, previendo controlar otras acciones que no corresponden al actuar, asumiendo con responsabilidad y valorando las acciones de los demás.

Existe relación significativa alta entre automotivación y los objetivos, por lo que los docentes son los motivadores de las acciones educativas cumpliendo con la meta propuesta primordialmente en la formación integral del educando, los



compromisos educativos, participación activa en la escuela de padres y las actividades internas - externas, asimismo ordenan sus emociones motivadoras al servicio de un objetivo esencial en el dominio y la creatividad, son optimistas por lograr el objetivo, poseen fuerza de voluntad y la capacidad de sacrificarse por un objetivo.

Existe relación entre empatía y las actitudes evidenciando en los docentes una actitud favorable social, captando los sentimientos, necesidades e intereses ajenos al escuchar a los demás, comprendiendo a los demás, ayudando a los demás a desarrollarse, respetando el derecho a la igualdad de oportunidades y presenciando un clima laboral favorable, por lo que sus actitudes son de agrado al saber escuchar y ponerse de lugar de los demás hasta llegando a asesorar casos de la vida real.

Existe relación baja entre las habilidades sociales y liderazgo en los docentes, no se asemejan a una relación favorable ya que las habilidades y el liderazgo de los docentes evidencian diferentes estilos y formas de llegar a la organización social, es decir un grupo de docentes aplican el estilo tradicional mientras que el otro grupo presencia dinamismo.

Ticona Mamani, Julia (2019) en su tesis “el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, periodo 2015”

Concluye:

Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por



implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran.

Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33% según los resultados que se muestra en la tabla N° 1 de las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

Respecto a las características individuales, se llegó a la conclusión, que el 60% revela que los trabajadores hacen uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades como se muestra en la tabla N° 8; el 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo tal como se muestra en la tabla N° 9 y éstas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como se presenta en la tabla N°12 con una representación de 55% que manifiesta que solo a veces cumple con los objetivos en su área de trabajo en el tiempo establecido, en las tablas y gráficos números 18 y 19 en las cuales se observa que el 40% afirman que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 45% da a conocer que a veces cumplen eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Inteligencia

El concepto de INTELIGENCIA es difícil de definir dado que hay múltiples enfoques entre los distintos autores. Etimológicamente derivan del latín INTELLEGERE, que significa “recolectar de entre”, lo que le atribuye una connotación relacionada al discernimiento y toma de decisiones. González Hernández Jorge, (1999)

Teniendo este precedente entonces este término se puede definir como: “la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas; desarrollando: una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información”. Como se observa esta actitud nos permite recoger información de nuestro interior y del mundo que nos rodea con el objetivo de emitir la respuesta más adecuada a las demandas que el vivir cotidiano nos plantea.

2.2.2. Emoción

La palabra emoción viene del latín MOTERE que significa moverse. Según la real academia de la lengua española se define como “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta emoción somática”. Es lo que hace que nos acerquemos o alejemos de una determinada persona o circunstancia; por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico del cuerpo según Nieves (2014).



2.2.3. Inteligencia emocional

Es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social, incluye por tanto un buen manejo de sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental, estas características configuran una buena adaptación social según Goleman (1996), También es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones según Mayer & Salovey, (1990). Además, la inteligencia emocional es en pocas palabras, es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolo con el fin de que ayuden a guiar el comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados de acuerdo a Weisinger, (1998).

Así mismo para Barón, (1997) es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio. Como tal, es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Por otro lado, es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones con todos los demás y con nosotros mismos Goleman, (2004). Así mismo es un conjunto de capacidades y habilidades, competencias que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno Robbins, (2004).



Así mismo es una capacidad que el individuo tiene o que puede desarrollarla, la cual permite conocer y controlar sus emociones y sentimientos como asimismo de las personas que lo rodea iría desde la práctica del autoconocimiento justo autorregulación, automatización, empatía y habilidades sociales, logrando adaptarse a su medio y llegar a destacar. De tal manera que la inteligencia nos puede influir para mejorar los resultados profesionales y hacer que el individuo se sienta satisfecho de su desempeño mismo que ocasiona un incremento en su propia vida. Hacer creer que la persona sienta que el trabajo es adecuado a sus competencias y capacidades, que el trato recibido sea equivalente para que dichos esfuerzos conlleven a la competitividad Carranza & Castillo, (2005).

En conclusión, la inteligencia emocional es el conjunto de competencias que determinan el comportamiento del individuo, sus reacciones, su estilo de afrontar la vida y de comunicarse.

2.2.4. Características de las capacidades de la inteligencia emocional

Según (Goleman, 1996) define las siguientes características:

INDEPENDENCIA. - Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo, donde cada actividad que desempeña se da con libertad, autonomía, entereza y seguridad.

INTERDEPENDENCIA. - Cada individuo depende en cierta medida de los demás, y los demás dependen de él. Considera el trabajo en equipo, cooperando al desarrollo de sus semejantes y el suyo propio, con plena disposición a aprender de los demás y enseñar a los demás, dispuesto al cambio favorable para todos, los interesados en renovar formas de trabajo y su afianzamiento al avance tecnológico y científico; ser interesado en adquirir nuevos conocimientos y compartir con otros.



JERARQUIZACION. - Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente, si se organiza en orden prioritario cada situación a la que se enfrenta el individuo. La capacidad de ser competentes para la solución de problemas y obtener resultados positivos.

NECESIDAD, PERO NO SUFICIENCIA. - Poseer las capacidades no garantiza que se desarrolle, por lo que es importante que la inteligencia emocional sea reforzada en la práctica de la vida cotidiana, lo cual significa que un individuo siempre se encuentra en proceso de aprendizaje, lo cual hace que cada aprendizaje sea suficiente.

GENÉRICOS. - Se puede aplicar por lo general para todos. La inteligencia emocional constituye un asunto de interés común, implica el entorno familiar, laboral, social, en distintos contextos de la vida dentro de la sociedad como, por ejemplo: educación, salud, política, etc. En conjunto, es una necesidad individual, colectiva, organizacional y/o institucional, dependiente o independiente, estatal o privada, de gran magnitud o pequeña, libre o asociada.

2.2.5. Modelos sobre la inteligencia emocional

El estudio de los sentimientos y las emociones, han tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con una de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a este y otras interrogantes es la inteligencia emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos, de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de



crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y rendimiento laboral.

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías de inteligencia emocional.

2.2.6. Modelo de Daniel Goleman

Para Goleman,(2004) la inteligencia emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiéndose por aptitud algunas características de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales entendiéndose como aquellas que determinan el dominio de uno mismo y las dos últimas en aptitudes sociales son las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Aptitudes personales:

a) Autoconciencia: Consiste en conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones, es fundamental porque permite tomar conciencia acerca de las propias emociones, entendiéndose las causas y sus efectos, conociendo así las fortalezas y debilidades personales y teniendo claridad acerca de las cuáles son nuestros desafíos del mejoramiento personal cuando una persona logre conocerse bien, es capaz de tomar las mejores decisiones. De aquí se deriva:

- La confianza en sí mismo: Es decir, la certeza sobre el propio valor y facultades de cada individuo. Quienes poseen esta aptitud son personas que se



muestran seguras de sí mismas y tienen presencia, pueden expresar opiniones que despiertan rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto, son decididas, pueden tomar decisiones firmes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

- La conciencia emocional: Se refiere a reconocer las propias emociones y sus efectos. Las personas dotadas de esta aptitud son personas que saben qué emociones experimentan y por qué, perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, dicen y hacen, reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño, conocen sus valores y metas y se guían por ellos, saben cómo manifestarse físicamente y cómo expresarse socialmente de manera adecuada.

- La autoevaluación: Se trata sobre conocer las propias fuerzas y sus límites. Las personas que poseen esta aptitud conocen sus puntos fuertes y debilidades, son reflexivas y aprenden de la experiencia, están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas y son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas.

Según los autores indican que el reconocimiento de las propias emociones es el inicio y fin de la competencia emocional, por lo que solo quien aprende a percibir las señales emocionales, etiquetarlas y aceptarlas, puede dirigir sus emociones y profundizar en ellas, todo esto supone atención para ser consciente del mundo interior y no ser derribado por este según Martin & Boeck,(2002).

b) Autocontrol: Se conoce como autocontrol a la capacidad o cualidad que puede tener una persona para ejercer control sobre uno mismo. Es el primer paso para afrontar emociones e impulsos ajenos; si un individuo no logra controlar sus propias emociones; entonces difícilmente podrá controlar situaciones externas.



Podemos encontrar esta cualidad para hacer referencia a la capacidad de regular la manifestación de una emoción para dar una respuesta controlada y dirigida hacia donde debe estar, proporcionando una respuesta medida de acuerdo al evento de manera responsable, sin exagerar, sin reprimir, sin evadir, sin negar Rivera,(2010).

Para Goleman “Es la habilidad para hacer una pausa y no actuar por el primer impulso se ha vuelto un aprendizaje crucial en nuestros días”.

c) Automotivación: Para Goleman, (2004) la persona ha de saber motivarse a sí misma y esto es facilitado por la existencia de tendencias emocionales que conducen hacia la consecución de unos objetivos delimitados por el individuo. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar más atención para la automotivación, el dominio y para la creatividad.

La Automotivación es la habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros de acuerdo a Gómez Gras, et al, (2011). Para los autores la automotivación es la fuerza de voluntad y la capacidad de sacrificarse por un objetivo contribuyen a la capacidad de rendimiento intelectual con independencia del cociente intelectual, es decir, tener la capacidad de controlar los impulsos para poder desarrollar el talento nato, es por eso que las personas que son optimistas, obtienen resultados que están por encima de sus capacidades objetivos, mientras que las personas negativas son más autocríticas, se ponen más dificultades a sí mismos y justifican sus fracasos afirma Martin & Boeck, (2002).



Aptitudes sociales:

d) Empatía: Reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar del otro, ser capaz de entender las necesidades, sentimientos y pensamientos de los demás, centrando la atención en el otro, postergando los juicios personales para lograr comprender la significancia de una situación determinada para el mundo del otro.

Se trata de la capacidad cognitiva de percibir lo que otro ser puede sentir, de interpretar sus necesidades; la habilidad social que nos ayuda a relacionarnos y convivir.

Para Goleman, (2004), empatía corresponde a una aptitud social y consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente. Se deriva en:

- Comprender a los demás: Es importante para percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones. Quienes poseen esta aptitud están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

- Ayudar a los demás a desarrollarse: Es percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar aptitudes. Las personas con esta aptitud reconocen y recompensan las virtudes, los logros y el progreso, ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que otro debe mejorar, asesoran y brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalecen y alientan las habilidades de otro.



- Orientación al servicio: Consiste en prever, reconocer y satisfacer las necesidades de las personas la sensibilización respecto a la cooperación y ayuda en los intereses ajenos y por su superación.

e) Habilidades Sociales: Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Así mismo cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parece simpáticos, a nuestros amigos, familiares. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, como nuestros jefes, con los enemigos.

Esta habilidad hace referencia a entenderse con los demás, orientarse hacia los otros, no ser un mero observador de los demás, sino hacer algo en común con ellos, sentir alegría de estar entre la gente, colaborar, ayudar, pertenecer a un grupo Dueñas, (2002).

Es otra aptitud social que Goleman, (2004) la identifica como la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que de esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones y reconocer conflictos. Se deriva en:

- Comunicación: Es ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta aptitud son efectivas en el intercambio de palabras, saben escuchar, buscan entendimiento mutuo y comparten información de buen grado, fomentan la comunicación abierta y son bien receptivas de las malas y buenas noticias.



- Habilidades de equipo: Es decir, crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas, dicha aptitud se refleja con personas que son un modelo de las cualidades del equipo como respeto, colaboración y disposición de ayudar, impulsan a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso, protegen al grupo y a su reputación, y comparten méritos.

- Liderazgo: Consiste en inspirar y dirigir a grupos y personas. Estas personas articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, se ponen a la vanguardia cuando es necesario, orientan el desempeño de otros haciéndoles asumir su responsabilidad y guían mediante el ejemplo.

2.2.7. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Según (Manzanilla, 2018) define el modelo siguiente:

Primer pilar. Conocimiento emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante la honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: Honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica. Todo ello contribuye al conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza.

Segundo pilar. Aptitud emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escucha, manejar conflictos, y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: Presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación. Ello contribuye al conocimiento emocional creando un espacio un fuerte sentido de inspiración.



Tercer pilar. Profundidad emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: Potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia. Ello contribuye formando el carácter y genera creatividad.

Cuarto pilar. Alquimia Emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro. Todo ello contribuye y amplía la capacidad para encontrar solución, innovador para crear futuro.

2.2.8. Rendimiento laboral

Si bien se reconocen los aportes pioneros de Murphy, (1990) referentes a la precisión de los alcances del término, en la actualidad se asiste a un renovado interés por establecer la naturaleza del concepto y diferenciarlo de otros constructos similares, tales como la productividad y la eficacia Koopmans et al., (2014). En lo que hace a la naturaleza del rendimiento laboral, la tendencia vigente lo concibe como un constructo multidimensional, y lo define como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo Koopmans et al., (2014). Estas precisiones conceptuales han permitido diferenciar al rendimiento laboral de otros conceptos asociados. Al respecto, hoy existe consenso en considerar al rendimiento laboral como los comportamientos orientados a la tarea (y los que sobrepasan las exigencias del rol, o comportamientos extra-rol), mientras que la productividad y la eficacia son entendidas como consecuencias de tales conductas.



Según Koopmans et al., (2014) el rendimiento laboral está integrado por las siguientes cuatro dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo. La primera dimensión comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto. El rendimiento en el contexto abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico.

Los comportamientos contraproducentes incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma. Finalmente, el rendimiento adaptativo se orienta al grado hasta el cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente.

Parte de la definición de Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización y haciendo un análisis minucioso en el término, al conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una perspectiva doble. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como, por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados).

Así, por ejemplo, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo este uno de los medios para evaluar la eficacia del



rendimiento. En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento, sin embargo, como decíamos, existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas.

No obstante, no debemos olvidar, que, como Campbell et al., (1993) afirman acertadamente, las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí, como, por ejemplo: Prácticas organizativas: mala comunicación interna, formación escasa, destino no apropiado, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras.

Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto.

Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar trabajo y familia, etc.

Factores externos: sector con mucha competencia, conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección.



El rendimiento laboral está sujeto a varios factores en los que el individuo parte de la organización se encuentre, el desenvolvimiento, rendimiento de su labor y la productividad, son las bases primordiales que requerirá la corporación, está ligada al desempeño laboral en donde se necesitara a más de motivación, un ambiente propenso para ampliar sus actividades sin verse sujeto a ningún tipo de riesgo que pueda generar un desequilibrio emocional del trabajador en donde se verá afectado y sus rendimientos requeridos recaerán, alejando a la empresa de sus metas y objetivos planteados, obligando a la organización a observar un perfil mejor habilitado en donde su rendimiento este acorde a la necesidades de esta.

Asimismo, el rendimiento laboral es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros Koopmans et al., (2014). De allí que identificar sus determinantes y consecuentes ha sido uno de los objetivos prioritarios para los investigadores. Con respecto a las variables predictoras, el metaanálisis realizado por O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story (2010) mostró que la inteligencia emocional desempeña un rol importante como antecedente del rendimiento laboral, junto con los cinco grandes factores de personalidad.

En tanto que Dalal, Baysinger, Brummel, y LeBreton (2012), resaltaron el impacto de la autoeficacia, la necesidad de logro y algunas variables relacionadas con el entorno laboral, tales como el apoyo organizacional, el sistema de recompensas y las percepciones de justicia.



En lo que hace a las consecuencias, tanto Díaz Cabrera et al. (2014) como Aguinis, Joo y Gottfredson (2011) resaltan tres tipos de beneficiarios de una gestión de rendimiento bien diseñada y ejecutada.

- En primer lugar, se encuentran los empleados, quienes pueden experimentar una autoestima elevada, comprender mejor los comportamientos y resultados que requiere su posición, e identificar de mejor manera los caminos para maximizar sus fortalezas y minimizar sus debilidades.

- En segundo lugar, los directivos, quienes desarrollan una fuerza laboral más motivada para desempeñarse, ganan un mayor predicamento entre sus subordinados, hacen que sus empleados sean más competentes, disfrutan de la diferenciación entre un buen y un mal rendimiento, y de una comunicación más clara con los empleados acerca de su rendimiento.

- En tercer lugar, las organizaciones en su conjunto, las que realizan acciones administrativas más apropiadas, formulan más claramente las metas organizacionales, reducen las conductas inapropiadas de los empleados, se ven favorecidas con una mejor protección ante las demandas laborales, facilitan el cambio organizacional, y cuentan con empleados más comprometidos.

2.2.9. Evaluación 270°

Todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado califican su rendimiento. El gerente, los compañeros y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y, en resumen, todas las personas a su alrededor, que abarca 270°, participan en la evaluación. Esta evaluación es más rica porque produce información distinta, procedente de todas partes, y sirve para asegurar la adaptación y el acoplamiento del trabajador a las diversas demandas que recibe de su entorno de trabajo o de sus asociados. Sin embargo, para el evaluado



no es nada fácil permanecer suspendido entre dos varas o sobre una pasarela recibiendo un verdadero tiroteo que llega de todas partes. Si no tiene una mentalidad abierta, que conoce y acepta el sistema, queda en una posición muy vulnerable.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

a) **Autorregulación.-** Es la capacidad para modular nuestra experiencia emocional, y ajustarla u orientarla, con los recursos personales disponibles, a los objetivos y la estrategia establecida. El autocontrol se basa en el reconocimiento de nuestras emociones y en el sentido para gestionarlas.

b) **Autoconciencia.-** Conciencia de uno mismo, observarse a sí mismo y reconocer sus propios sentimientos; elaborar un vocabulario de los sentimientos; conocer las relaciones existentes entre los pensamientos, los sentimientos y las reacciones.

c) **Comportamientos contraproducentes.-** conducta intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de ella -

d) **Educación emocional.-** Proceso educativo continuado, tendente al logro de una personalidad rica y equilibrada, que posibilite la participación activa y efectiva en la sociedad.

e) **Emoción.-** Estado complejo que incluye una percepción acentuada de una situación y objeto, la apreciación de su atracción o repulsión consciente y una conducta de acercamiento o aversión.

f) **Empatía.-** Capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir.

g) **Habilidades sociales.-** Conjunto de conductas aprendidas de forma natural que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas, y



orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (consecución de objetos materiales o refuerzos sociales) o auto refuerzos.

h) **Inteligencia.-** Potencial innato que posee cada individuo para poder aprender y adaptarse al entorno, siendo necesaria para desarrollarse intelectualmente.

i) **Inteligencia emocional.-** Es la capacidad de las personas para percibir y considerar las emociones y los sentimientos de modo apropiado y preciso; el sentido para valorarlos y asimilarlos; la destreza para expresar un estado emocional; la habilidad para comunicar: acceder y/o generar sentimientos que promuevan la cercanía y la interacción; el criterio para analizar las situaciones anímicas y regular reflexivamente las emociones de forma que favorezcan el crecimiento emocional e intelectual.

j) **Inteligencia interpersonal.-** Capacidad para determinar con precisión el estado de humor, los sentimientos y otros estados mentales de los otros utilizando esta información como guía de conducta.

k) **Inteligencia intrapersonal.-** Capacidad para determinar con precisión el estado de humor, los sentimientos y otros estados mentales de uno mismo utilizando esta información como guía de conducta en la interacción con el mundo.

l) **Relaciones.-** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupo dentro de toda organización.



m) **Rendimiento en el contexto.-** comportamientos que contribuyen directa o indirectamente a apoyar al ambiente social y psicológico de la organización en el que debe funcionar el núcleo técnico.

n) **Rendimiento en la tarea.-** implica el logro del deber y de las tareas específicas a la descripción del trabajo

o) **Rendimiento laboral.-** El resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

p) **Satisfacción laboral.-** Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El trabajo se realizó en la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román, Dpto. de Puno, ubicado en la meseta del Collao, a 3824 metros de altitud, 15°29'24" de Latitud Sur y 70°08'00" de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich, al noroeste del Lago Titicaca, en el Dpto. de Puno al sudeste de Perú, con una superficie de 533,5 Km², con una población de 228 726 habitantes (censo 2017) y una densidad poblacional de 428.7 habitantes por Km².

La ciudad de Juliaca es la capital económica del departamento de Puno, donde compiten empresas locales, regionales, nacionales y transnacionales, a través de una dinámica actividad económica creciente, variada, masiva y emprendedora, en donde el empresariado local muchas veces se encuentra desprotegido, pero sigue adelante rindiendo culto al trabajo y a la prosperidad, desarrollando actividades comerciales, industriales, artesanales, agropecuarias, alimenticias, hoteleras, turísticas, entre otras.

Choque (2017) afirma que la ciudad de Juliaca “Cuenta con 21 922 empresas de servicios y manufactureras, predominando aquellas con cerca del 73% del total (15 989 unidades), seguido por el comercio con el 16.68% (3659 establecimientos).

La industria ocupa el tercer lugar con el 7.54% (1654 empresas) y se cuenta con el Parque Industrial Taparachi. Estas tres actividades económicas concentran el 97.16% de las empresas registradas”. El INEI (2014) afirma que el año 2012, de 147 micro y pequeñas empresas, 76 (51.4%) de ellas han incrementado sus ventas con relación al año 2011, lo que significa que han logrado aumentar sus ganancias.



En Juliaca la gente vive del trabajo abnegado desarrollando, básicamente, las siguientes actividades económicas. Comercio. Es la actividad económica de primer orden. El comercio lo practican alrededor del 60% de los ciudadanos, sin distinción de nivel económico, sexo o edad. El comercio juliaqueño en su mayor parte es minorista y ambulatorio, pero con gran espíritu de superación. En cada plaza, parque, avenida, calle o cuadra siempre hay varios comerciantes y empresarios. Se vende y compra de todo, desde piedras y desechos, hasta vehículos motorizados y no motorizados, así como semovientes e inmuebles. La actividad comercial es diaria, pero se acentúa considerablemente en los días de feria semanal (domingos y lunes) y las ferias anuales que tienen prestigio internacional.

Según estimaciones de la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Juliaca, la economía que se mueve en esta ciudad asciende a más de 600 millones de dólares anuales (Los Andes 24-10-2008). Industria. El ingenio calcetero lo puede todo.

En Juliaca se ha desarrollado la industria de bienes de equipo, de uso y de consumo. La industria manufacturera ha logrado elaborar todo tipo de vestidos, calzados, maletines, sillas, losetas, mayólicas, sanitarios, ladrillos, yeso, bicicletas, triciclos, vidrios, parabrisas, licores, herramientas, maquinarias, etc., que ya vienen teniendo demanda en los mercados internacionales, por la calidad de estos productos. La Zona Económica Especial que se tiene proyectado, dará a nuestra ciudad un mayor impulso económico, industrial y social, pues permitirá el desarrollo de actividades mercantiles, industriales, agroindustriales, de maquila y de servicios.

La Clasificación Internacional Industrial Uniforme (siglas: CIIU) o, en inglés, International Standard Industrial Classification of All Economic



Activities (abreviada como ISIC), es la clasificación sistemática de todas las actividades económicas cuya finalidad es la de establecer su codificación armonizada a nivel mundial. Es utilizada para conocer niveles de desarrollo, requerimientos, normalización, políticas económicas e industriales, entre otras utilidades.

Cada país tiene, por lo general, una clasificación industrial propia, en la forma más adecuada para responder a sus circunstancias individuales y al grado de desarrollo de su economía. Puesto que las necesidades de clasificación industrial varían, ya sea para los análisis nacionales o para fines de comparación internacional.

La Clasificación Internacional Industrial Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU) permite que los países produzcan datos de acuerdo con categorías comparables a escala internacional.

La CIIU desempeña un papel importante al proporcionar el tipo de desglose por actividad necesario para la recopilación de las cuentas nacionales desde el punto de vista de la producción.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó entre los meses de agosto del 2017 y septiembre 2018, en el transcurso donde se realizaba las visitas a los domicilios legales de las empresas para poder realizar la recolección de datos.



3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

a. Técnica de investigación

Arias, (2006) define que las técnicas es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La técnica que se utilizaran en la presente investigación será la encuesta y el test.

Según Arias, (2006) define la **encuesta** como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular”. También se utiliza el **Test** que según Yela, (1980) es “una situación problemática, previamente dispuesta y estudiada, a la que el sujeto ha de responder siguiendo ciertas instrucciones y de cuyas respuestas se estima, por comparación con las respuestas de un grupo normativo (o un criterio), la calidad, índole o grado de algún aspecto de su personalidad”

b. Instrumento de investigación

Cuestionario: la misma que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas y es autoadministrado porque deber ser llenado por el encuestador, sin intervención del encuestador (Arias, (2006). Para la obtención de los datos relacionado de acuerdo a las variables de estudio se utilizó lo siguiente:

Inteligencia emocional

- **Nombre:** test de Inteligencia Emocional
- **Autor:** Hendrie Weisinger
- **Aplicación:** Individual.
- **Año:** 1998
- **Duración:** Variable, entre 15 y 20 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación.
- **Ámbito de aplicación:** Mayores de 18 años.



- **Finalidad del test:** Determina el nivel de Inteligencia Emocional.
 - **Baremación:** Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo.
 - **Número de preguntas:** 45 preguntas
- Rendimiento laboral
- **Nombre:** Escala de Rendimiento Laboral Individual
 - **Autor:** Sebastián Gabini y Solana Salessi
 - **Aplicación:** 270 grados (gerente, trabajador y cliente)
 - **Año:** 2017
 - **Duración:** Variable, entre 7 y 13 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación.
 - **Ámbito de aplicación:** Mayores de 18 años.
 - **Finalidad:** Determinar el rendimiento individual.
 - **Baremación:** siempre, frecuentemente, a veces, casi nunca, nunca
 - **Número de preguntas:** 13 preguntas

Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos vendrá dada a través de la aplicación de cuestionarios ya validados por cada variable de acuerdo a los fines del presente trabajo de investigación y la utilización del alfa de Cronbach aplicados a la inteligencia emocional y rendimiento laboral que se muestra a continuación:

Validez

Tabla 1
Resumen de procesamiento de casos

			%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a		,0
	Total	8	100,0

Fuente: realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

Confiabilidad

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad – Inteligencia emocional

Alfa deCronbach	N de elementos
,916	62

Fuente: realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad – Rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	13

Fuente: realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

En el análisis del factor Posee iniciativa, tabla 1 se observa el resumen de procesamiento de casos, en la tabla 2 muestra el coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0.916 para la estadística de fiabilidad para la variable de inteligencia emocional, mientras en la tala 3 el coeficiente de Alfa de Cronbach es igual 0.822 para la estadística de fiabilidad para la variable de rendimiento laboral, con lo que se concluye que el criterio establecido y señalado por diferentes autores Oviedo &



Campo-Arias, (2005) es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

Población

Para Vara Horna, (2015) “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”. Para la presente investigación la población está constituida por los gerentes del sector industrial de acuerdo a las actividades económicas registradas en la SUNAT basadas en los CIU revisión 4 de actividades económicas según que maneja la SUNAT son de 292.

Criterios de inclusión y exclusión

- empresas constituidas como persona jurídica.
- empresas activas.

Muestra

Para Vara Horna, (2015) La muestra, “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método de muestreo”. En la investigación se utilizará la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) afirma que, “la muestra no probabilística permite obtener los casos (personas, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y análisis de los datos” Así mismo, Vara Horna, (2015) afirma que “la muestra por conveniencia o intencional se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador”. En marco a la acepción anterior, la muestra se ha seleccionado en forma no probabilística y por conveniencia; siendo el **CIU 18100 (Fabricación de**



prendas de vestir) de los cuales existen **38 empresas con personería jurídica** en la ciudad de Juliaca.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

El procedimiento seguido, fue una vez seleccionado la muestra (de 38 gerentes del sector industrial CIU 18100 – confección de prendas de vestir) de manera no probabilístico por conveniencia, concertar citas previas con los gerentes de las empresas seleccionadas, quien también autorizó las entrevistas y aplicación de encuestas a sus colaboradores y clientes. El test de inteligencia emocional fue dirigido netamente a los gerentes, mientras que la encuesta de rendimiento laboral fue aplicada en 270° (gerente, colaborador y cliente) las que facilitaron el proceso de aplicación de los instrumentos mencionados de inteligencia laboral y rendimiento laboral.

Para el procesamiento de información recogido a través de los instrumentos se ha estructurado de acuerdo a los objetivos con los variables y dimensiones aplicando los instrumentos se sometieron a la tabulación de información en la herramienta de Excel, luego se trasladó al programa estadística de SPSS para agrupación de datos y análisis correlacional bivariada, y coeficiente de correlación de Sperman para la determinación de grado de relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral.

3.6. PROCEDIMIENTO

Método de investigación

Método deductivo

En relación con los objetivos planteados para el presente trabajo de investigación se ha utilizado el método Deductivo y enfoque Cuantitativo, es decir se aplica la lógica deductiva. De lo general a lo particular (de las leyes y teorías a



los datos) Hernandez, Fernadez, & Baptista, (2014). En relación a lo mencionado anteriormente, se determinará el nivel de inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017, mediante la aplicación de los instrumentos

Tipo de investigación

a. Alcance descriptivo

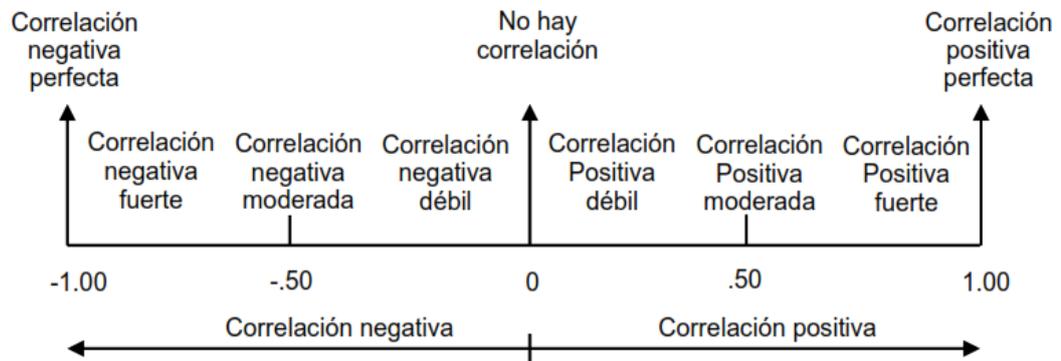
tomando a consideración que: El alcance descriptivo es aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población. Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, (2014) Este tipo de investigación nos permitirá recoger información respecto a la inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 que se planteó en el problema de investigación.

b. Alcance correlacional

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular Hernandez, Fernadez, & Baptista, (2010). Por ende, el método consiste en conocer la relación o grado de asociación que existe entre los Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los gerentes del sector industrial CIU 18100.... Para la determinación de grado de asociación o relación de los variables mencionados anteriormente se utilizará el coeficiente de correlación de sperman.

Para Lind, Marchal & Wathen (2012), “el coeficiente de correlación de describe la fuerza de la relación entre dos conjuntos de variables en escala de intervalo o de razón. Se designa con la letra r, puede adoptar cualquier valor de - 1.00 a +1.00”.

Figura 10: Fuerza y dirección del coeficiente de correlación



Fuente: Tomada de Lind, Marchal & Wathen (2012)

Diseño de investigación

No experimental

El diseño de investigación es No Experimental, según Hernández, Fernández & Baptista (2014), podría definirse como el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; en donde no se realizara variaciones de forma intencional las variables y de investigación transeccional, es decir se recolectara datos en un solo momento, en un tiempo único, en un momento dado.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Test

Encuesta

Instrumento

Cuestionario de inteligencia emocional

Cuestionario de rendimiento laboral

3.7. VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES
Variable independiente: Inteligencia emocional (Goleman)	Autoconsciencia
	Autocontrol
	Automotivación
	Empatía
	Habilidades Sociales
Variable dependiente: Rendimiento laboral (Koopmans)	Desempeño de tareas
	Desempeño contextual
	Comportamientos contra productivos

Fuente: realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis y procesamiento de los datos se realizaron a través de Microsoft Excel y del software SPSS 22, uno de los programas estadísticos más conocidos, el mismo que permitió armar y tratar la respectiva base de datos, bajo los siguientes pasos:

- Primero: se tabulo los datos recolectados, durante la ejecución del proyecto.
- Segundo: se procedió a presentar los datos en cuadros por pregunta y un resumen por dimensión.
- Tercero: se analizó e interpreto los resultados tomando los porcentajes más significativos y deficientes de cada cuadro con la intención de poder analizar y discutir, lo que también permitió verificar y comprobar las hipótesis.



- Cuarto: se realizó la discusión correspondiente para las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Por el contenido del trabajo desarrollado, se expone los resultados de la investigación según el Objetivo General y los Objetivos Específicos, de acuerdo a los instrumentos y técnicas empleados en el trabajo de campo. Para ello, se procederá en identificar y analizar los resultados del nivel de inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIUU 18100 y posteriormente se expone y se analiza los resultados de la relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en lo gerentes del sector industrial CIUU 18100.

4.1.1. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de autoconsciencia

Tabla 4

Autoconsciencia en los gerentes del sector industrial CIUU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

AUTOCONCIENCIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	18	47.4	47.4	47.4
ALTO	20	52.6	52.6	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

En el presente cuadro, se observa que en la dimensión autoconsciencia el 52.6% presenta un nivel alto, mientras el 47.4% presenta un nivel medio, lo que implica que, en la organización existe confianza en sí mismo expresando su propio valor y facultades.

Según (Goleman, 2012) es tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

Son gerentes que demuestran dichas aptitudes seguras de sí mismos y tienen presencia, expresan opiniones que despiertan rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto, son decididas, pueden tomar decisiones firmes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

Asimismo, reconocen sus propias emociones y sus efectos, saben qué emociones experimentan y por qué, percibiendo los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, dicen y hacen, reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño, conocen sus valores y metas y se guían por ellos, saben cómo manifestarse físicamente y cómo expresarse socialmente de manera adecuada, actuando en función de una actividad concreta al cual se proponen el objetivo como una meta susceptible de evaluación.

4.1.2. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de autocontrol

Tabla 5

Autocontrol en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

AUTOCONTROL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	2.6	2.6	2.6
MEDIO	14	36.8	36.8	39.5
ALTO	23	60.5	60.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

En el presente cuadro, se observa que en la dimensión autocontrol el 60.5% presenta un nivel alto, el 36.8% presenta un nivel medio, mientras que el 2.6% presenta un nivel bajo.

Según (Goleman, 2004) La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia

de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

Conlleva a los gerentes logran controlar sus impulsos emocionales ante cualquier problema o situación conflictiva del trabajo, dentro de la organización, y recordando siempre los valores que identifica a cada persona.

Por tanto, los gerentes ejercen control sobre uno mismo teniendo lados positivos, así como también lados negativos. En muchos sentidos, sentimientos, ideas, pensamientos y acciones según el comportamiento social, mostrando valores positivos que persiguen una nueva visión.

Asimismo, tienen la capacidad de regular la manifestación de una emoción para dar una respuesta controlada y dirigida hacia donde debe estar, proporcionando una respuesta medida de acuerdo al evento de manera responsable, sin exagerar, sin reprimir, sin evadir, sin negar.

4.1.3. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de automotivación

Tabla 6

Automotivación en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

AUTOMOTIVACIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	2.6	2.6	2.6
MEDIO	15	39.5	39.5	42.1
ALTO	22	57.9	57.9	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

En el presente cuadro, se observa que en la dimensión automotivación el 57.9% presenta un nivel alto, el 39.5% presenta un nivel medio, mientras que el 2.6% presenta un nivel bajo.



Según (Goleman, 2004) Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

Esto significa que los gerentes saben motivarse a sí mismos y esto ha facilitado la existencia de tendencias emocionales que conducen hacia la consecución de unos objetivos propuestos como metas. Ordenando sus emociones motivadoras al servicio de un objetivo esencial en el dominio y la creatividad.

Muestran compromiso aliándose a las metas del grupo u organización; poseen esta aptitud los gerentes dispuestos a hacer sacrificios para lograr un objetivo general, encuentran una sensación de ser útiles en la misión general, utilizan los valores del grupo para tomar decisiones y clarifican sus alternativas y buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.

Además, son optimistas por lograr el objetivo, pese a los obstáculos, poseen en ir tras la meta, no operan por miedo al fracaso sino por la esperanza de éxito y consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales. Dan la Iniciativa de asumir el objetivo, más allá de lo que se requiere o se espera de ellas; prescindan de la burocracia, fuerzan las reglas cuando es necesario cumplir un trabajo y movilizan a los demás mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales.

4.1.4. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de empatía

Tabla 7

Empatía en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

EMPATIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	15	39.5	39.5	39.5
ALTO	23	60.5	60.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

En el presente cuadro, se observa que en la dimensión empatía el 60.5% presenta un nivel alto, mientras que el 39.5% presenta un nivel medio. Por tanto, los gerentes muestran actitudes favorables al escuchar a los demás, observan un sentimiento de participación afectiva en la realidad vivida, poniéndose en el lugar del otro, conociendo las propias emociones, aceptando sin reprimirlas, escuchan activamente lo que la otra persona manifiesta, comprenden a los demás percibiendo los sentimientos y perspectivas ajenas estando atentos a las pistas emocionales, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Según (Goleman, 1996) Un don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

Asimismo ayudan a los demás a desarrollarse fomentando actitudes favorables, recompensando con aliento las virtudes, los logros y el progreso,

asesoran y brindan consejos oportunos, asignan tareas que fortalecen y alientan las habilidades del otro, satisfacen las necesidades del otro, por lo que entienden las necesidades dentro de su entorno, buscan maneras de aumentar la satisfacción y su fidelidad, ofrecen buen grado de asistencia y comprenden el punto de vista de los demás, actuando como asesores de confianza. Muestran actitudes de agrado y favorables al actuar, con ideas cargadas de emotividad que se predisponen en situaciones sociales.

4.1.5. Nivel de inteligencia emocional en la dimensión de habilidades sociales

Tabla 8

Habilidades sociales en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

HABILIDADES SOCIALES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	22	57.9	57.9	57.9
ALTO	16	42.1	42.1	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

En el presente cuadro, se observa que en la dimensión de habilidades sociales el 42.1% presenta un nivel alto, mientras que el 57.9% presenta un nivel medio.

Según (Goleman, 2012) El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

Son muestras conductas, pero también están en los pensamientos y emociones que permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos (Roca, 2005). Son actitudes, es decir, pautas de pensamiento, emociones y conductas que nos permiten relacionarnos en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Incluyen componentes tan diversos como la comunicación verbal y no verbal; el hacer o rechazar peticiones; la resolución de conflictos interpersonales, o la respuesta eficaz a las críticas o al comportamiento irracional de otras personas.

4.1.6. Nivel de inteligencia emocional

Tabla 9

Inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

INTELIGENCIA EMOCIONAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	17	44.7	44.7	44.7
ALTO	21	55.3	55.3	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

Se analiza el desarrollo de la inteligencia emocional en los gerentes encuestados, analizando la escala de respuestas del 1 al 7 (alto, medio y bajo) de las preguntas del test aplicado.

Los resultados de inteligencia emocional se observan con el nivel alto a 21 gerentes que representa el 55.3% ellos muestran emociones afectivas favorables, esto significa que los gerentes manejan con destreza las competencias emocionales



como son: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y la práctica de las habilidades sociales, es decir Según (Goleman, 2012) es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, lo que implica que reconocen sus sentimientos y los de los demás, expresan correctamente sus emociones y sus pensamientos, son fuertes y no se ofenden con facilidad, reconocen cuando se equivocan y rectifican, se enfocan en lo positivo, aun en la adversidad, se rodean de gente alegre y con buenas vibraciones, defienden su asertividad. saben decir no, saben pasar página y no anclarse al pasado, conocen sus debilidades y sus fortalezas y se mejoran continuamente, no les asusta cambiar, son proactivos, no reactivos, son dueños de su tiempo y deciden en qué emplean sus energías.

Consideran que siempre escuchan abiertamente, manteniendo buenas relaciones sociales y laborables con su entorno, esto significa que la manera de relacionarse entre colaboradores es buena, y el ambiente de trabajo es agradable.

Así mismo, los gerentes logran controlar sus impulsos emocionales ante cualquier problema o situación conflictiva, utilizando el dialogo para resolver los conflictos. Poseen confianza en uno mismo y consideran que al realizar las actividades laborales lo realizan de la mejor manera, motivándose a cumplir logros y metas trazadas ya sea personalmente o laboralmente. El 44.7% tiene el nivel medio de inteligencia emocional es decir 17 gerentes aun falta el dominio de emociones en situaciones de extrema tensión, el cual demuestra actitudes poco positivas de sí mismo, con dependencia, inseguros y con una media autoestima, demostrando poca creatividad, liderazgo, eficiencia, en el logro de éxitos personales, familiares, sociales y laborales, al obstaculizar el desarrollo potencial

de sus capacidades intelectuales acúmulos de tensión y ansiedad. Mientras que ningún gerente (0%) presentó una inteligencia emocional baja.

A continuación, se muestra detalladamente, por cada dimensión de la inteligencia emocional de los Gerente del sector industrial CIU 18100.

A continuación, se describe por cada dimensión de la variable de rendimiento laboral:

4.1.7. Rendimiento laboral en la dimensión rendimiento de tarea

Tabla 10

Desempeño de tareas en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

RENDIMIENTO DE TAREA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AVECES	5	13.2	13.2	13.2
FRECUENTEMENTE	26	68.4	68.4	81.6
SIEMPRE	7	18.4	18.4	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

(Koopmans et al., 2011). Estas actividades son evaluadas a partir de indicadores claros que permitan identificar, precisamente, el rendimiento en la tarea. En relación con ello, se han identificado cinco indicadores relevantes para este tipo de rendimiento (Koopmans et al., 2013): (a) calidad del trabajo, (b) planificación y organización del trabajo, (c) orientación hacia los resultados, (d) priorización y (e) trabajo eficiente. En definitiva, este tipo de rendimiento incluye las competencias de tarea, específicas y no específicas de la labor, y ha sido visto como prescripto por el rol y relacionado con el núcleo técnico del trabajo. Actualmente, se lo ha vinculado con diversas variables, ya sea de índole personal u organizacional.

4.1.8. Rendimiento laboral en la dimensión comportamientos contraproducentes

Tabla 11

Desempeño contextual en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AVECES	5	13.2	13.2	13.2
FRECUENTEMENTE	25	65.8	65.8	78.9
SIEMPRE	8	21.1	21.1	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

De acuerdo a la tabla 12, 8 gerentes que representa el 21.1% manifiesta que “siempre” tienen un buen resultado respecto a comportamientos contraproducentes, 25 gerentes que equivale al 65.8% manifiesta “frecuentemente” tienen un resultado respecto a comportamientos contraproducentes y 5 gerentes que equivale al 13.2% manifiesta “a veces” tienen un resultado respecto a comportamientos contraproducentes.

Murphy (1990) utiliza las dimensiones de comportamientos destructivos o azarosos, y comportamientos relacionados con la pérdida de tiempo. Conceptualmente, se definen como comportamientos antisociales que son ejecutados por los empleados en su lugar de trabajo, violan normas organizacionales significativas y amenazan la buena voluntad de una organización, sus miembros, o ambos (Robinson & Bennet, 1995). Otros autores (Sackett, 2002) los han referido como comportamientos desviados, es decir, conductas intencionales por parte de un miembro de la organización, percibida por la organización como contraria a sus legítimos intereses. Finalmente, se adoptó el término “comportamientos laborales contraproducentes” (Sackett, 2002) para

referirse a todas aquellas conductas voluntarias que violan importantes normas organizacionales y amenazan el bienestar de la organización o el de sus miembros.

4.1.9. Rendimiento laboral en la dimensión rendimiento en el contexto

Tabla 12

Comportamientos contra productivos en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AVECES	1	2.6	2.6	2.6
FRECUENTEMENTE	19	50.0	50.0	52.6
SIEMPRE	18	47.4	47.4	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

De acuerdo con la tabla 13, 18 gerentes que representa el 47.4% manifiesta que “siempre” tienen un buen resultado respecto al rendimiento en el contexto, 19 gerentes que equivale al 50% manifiesta “frecuentemente” tienen un resultado respecto al rendimiento en el contexto y 1 gerente que equivale al 2.6% manifiesta “a veces” tienen un resultado respecto al rendimiento en el contexto.

se han identificado algunas variables organizacionales que se relacionan con el rendimiento en el contexto, como el apoyo organizacional (Perreira & Berta, 2015), la claridad del rol, el liderazgo, el compromiso organizacional y la justicia organizacional (Chahal & Mehta, 2010). A este respecto, se ha indicado que las percepciones de justicia organizacional conllevan CCO entre los miembros de la organización (Perreira & Berta, 2015; Titrek et al., 2014). Mientras que un buen clima organizacional (Randhawa & Kaur, 2015) y la presencia de empleados comprometidos (Afacan Findinkli, 2015) también tienen como consecuencia el desarrollo de este tipo de comportamientos en los trabajadores.

4.1.10. Rendimiento laboral

Tabla 13

Rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

RENDIMIENTO LABORAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AVECES	5	13.2	13.2	13.2
FRECUENTEMENTE	29	76.3	76.3	89.5
SIEMPRE	4	10.5	10.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

Se caracteriza el rendimiento laboral, para ello se utiliza el cuestionario aplicado, analizando la escala de respuestas (1 siempre, 2 frecuentemente, 3 a veces, 4 casi nunca y 5 nunca) aplicándose en 270 grados (gerente, empleado, cliente) y posteriormente el promedio de dicha evaluación para obtener el resultado de cada gerente que a continuación se presenta:

En la tabla N° 13, del total de encuestados, 4 gerentes que representa el 13.2% manifiesta que “siempre” tienen un buen resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes, 29 gerentes que equivale al 76.3% manifiesta “frecuentemente” tienen un resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes y 5 gerentes que equivale al 10.5% manifiesta “a veces” tienen un resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes.

Según (Motowidlo, 2003) concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de

que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Lo que establece que la mayor parte de colaboradores, frecuentemente realizan sus actividades con eficiencia, eficacia y productividad; afectando en el cumplimiento de metas empresariales, y no perjudicando el desarrollo organizacional, el crecimiento individual y empresarial.

4.1.11. Correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral

Tabla 14

Correlación entre la Inteligencia emocional y Rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017

		TOTAL_IM	TOTAL_RL	
Rho de Spearman	TOTAL_IM	Coefficiente de correlación	1.000	,797**
		Sig. (bilateral)		.000
	TOTAL_RL	N	38	38
		Coefficiente de correlación	,797**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	38	38
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01			(bilateral).	

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2017

Elaboración: propia

Se realiza el análisis de correlación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral de los gerentes, en base a la correlación de RHO SPERMAN, para obtener las correlaciones con mayor nivel de significación, donde se obtiene una correlación significativa, además que el grado de correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando al aumentar una variable también aumenta la otra y negativa cuando al aumentar una variable disminuye la otra. Se habla también de correlación perfecta y positiva o perfecta y negativa cuando alcanza valores de +1 o -1, respectivamente; se dice que la correlación es nula cuando su valor es 0. Se



habla también de correlación débil cuando alcanza valores de +0.2 a 0.4 o -0.2 a -0,4 y correlación fuerte cuando alcanza valores de +0.6 a +0.9 o -0,6 a -0,9.

Según la tabla observada se obtuvo una relación de 0.797 con respecto a inteligencia emocional y rendimiento laboral, considerando que la relación significativa en el nivel 0,01. Donde nos indica que existe una relación significativa entre las dos variables por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. Contrastación de hipótesis

Luego de haber finalizado con el proceso de análisis de información, es pertinente llevar a cabo la contratación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación, para ello se tomará como referencia los resultados obtenidos.

a. Hipótesis Especifica 1

Mas del 50% de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017 tienen una inteligencia emocional alta.

La contrastación de esta primera hipótesis se basa en los resultados obtenidos del test de inteligencia emocional de Hendrie Weisinger, dichos resultados se detallan en el Objetivo Especifico N°1: Describir el nivel de inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017, donde los resultados de la inteligencia emocional se observan con un nivel alto a 21 gerentes que representa el 55.3%, el 44.7% tiene el nivel medio de inteligencia emocional es decir 17 gerentes y mientras que ningún gerente



(0%) presentó una inteligencia emocional baja, siendo el 90% de 38 gerentes la cantidad de 34 gerentes, por lo tanto no se acepta la hipótesis específica 1.

b. Hipótesis Especifica 2

Más del 50% por ciento de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017 tienen un buen rendimiento laboral.

La contrastación de esta segunda hipótesis, se realiza en base a los resultados obtenidos del rendimiento laboral de Sebastián Gabini y Solana Salessi, dichos resultados se encuentran reflejados en el objetivo específico N° 2: Describir el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017. Donde 4 gerentes que representa el 13.2% manifiesta que “siempre” tienen un buen resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes, 29 gerentes que equivale al 76.3% manifiesta “frecuentemente” tienen un resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes y 5 gerentes que equivale al 10.5% manifiesta “a veces” tienen un resultado respecto al rendimiento de tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes, siendo el 90% de 38 gerentes la cantidad de 34 gerentes y aplicando la sumatoria de las escalas frecuentemente y siempre que da como resultado 33 gerentes, por lo tanto no se acepta la hipótesis específica 2.

c. Hipótesis General

H1: Existe grado de correlación positiva fuerte entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017



H0: No existe grado de correlación positiva fuerte entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017.

De acuerdo con los resultados obtenidos, de los 38 de gerentes del sector industrial CIIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017, tienen una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, tal como se muestra en la tabla 14. Por lo tanto, se valida la hipótesis general.



V. CONCLUSIONES

Luego de la exposición, análisis de los resultados y de las contrastaciones de las hipótesis planteadas, las siguientes son las conclusiones a las cuales se ha arribado como resultado de la investigación:

PRIMERA: Se concluye existe correlación positiva fuerte entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral donde se obtuvo una relación de 7,97 siendo positiva que implica al aumentar el nivel de inteligencia emocional también aumenta el rendimiento laboral, considerando que la relación significativa en el nivel 0,01 de los 38 de gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017,

SEGUNDA: se concluye que de los 38 de gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017, solo el 55.3% de los gerentes tiene un nivel alto de inteligencia emocional.

TERCERA: se concluye que de los 38 de gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017, el 47.4% manifiesta un siempre respecto al rendimiento de tarea, lo que implica que son capaces de realizar bien su trabajo porque le dedican tiempo y los esfuerzos necesarios solo el 89.5% de los gerentes tiene un buen rendimiento laboral



VI. RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo de investigación y luego de haber formulado las conclusiones respectivas, nos permitimos dar a conocer las recomendaciones siguientes:

PRIMERA: Continuar con la investigación de inteligencia emocional por su gran importancia en las diferentes áreas de una organización, que permitan fortalecer los niveles de inteligencia emocional y rendimiento laboral desde una perspectiva descriptiva para luego implantar herramientas que mejoren ambos conceptos importantes, estimulando y fortaleciendo sus capacidades que les permitan sostener sus ideas, superar sus miedos, desconfianzas y temores al fracaso con la finalidad de lograr el éxito empresarial

SEGUNDA: Se recomienda a los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017. desarrollen talleres con un enfoque más empresarial y estratégico, que permitan fortalecer sus niveles de inteligencia emocional, enfatizando en el desarrollo de casos hipotéticos relevando la toma de decisiones bajo presión; estimulando y fortaleciendo sus capacidades, de gestión, emprendedoras e innovadoras que le permitan sostener sus ideas, superar sus miedos, desconfianzas y temores al fracaso con la finalidad de lograr el éxito empresarial.

TERCERA: Se recomienda a los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca – 2017. sean sometidos a un proceso de capacitación, orientada a mejorar el rendimiento laboral en las dimensiones de rendimiento en la tarea y disminuir los comportamientos contraproducentes, desarrollando constantemente actividades de autoevaluaciones, mediciones de productividad, implementado herramientas de control, a través de las cuales los gerentes se involucren dentro de las



perspectivas del trabajador y de los clientes, como también, en sus propias empresas familiares o de amigos cercanos, generando sus propias experiencias y elevar el rendimiento laboral.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica (5ta edición). Venezuela: Editorial Epesteme.
- Aguinis, H., Joo, H., & Gottfredson, R. K. (2011). Why we hate performance management - And why we should love it. *Business Horizons*, 54(6), 503-507.
- Baron, S. (1997). Development of the Bar - On. A measure of emotional and social intelligence.
- Carranza, S., & Castillo, P. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Javier Vegara.
- Dalal, R. S., Baysinger, M., Brummel, B. J., & LeBreton, J. M. (2012). The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(1).
- Díaz-Cabrera, D., Hernández-Fernaud, E., Isla-Díaz, R., Delgado-Rodríguez, N., Díaz-Vilela, L., & Rosales-Sánchez, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 115-121. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77831095004.pdf>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional. *Educación XXI*.
- Goleman, D. (1996). *Práctica de la inteligencia emocional (3ra edición)*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2004). *El poder de la inteligencia emocional (3ra edición)*. México: kairos.
- Goleman, D. (2012). *La inteligencia emocional en la empresa (1ra edición)*. Argentina: Bantam Books.
- Gómez Gras, M. J., Galiana Lapera, D. R., López Martínez, D., León Espí, D., & Torrecillas, A. (2011). *Empleabilidad 2.0 (3ra Edición)*. Recuperado de



<http://observatorio.umh.es/files/2011/06/2011-empleabilidad-20.pdf>

González Hernández Jorge. (1999). NEUROBIOLOGÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. Recuperado de Vol. XXIII website:

http://publicacionesmedicina.uc.cl/cuadernos/1999/pub_10_99.html

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).

Metodología de la investigación (6ta Edición). México: MCGRAW-HILL.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H.C., & Van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.

Manzanilla, V. H. (2018). Los 4 pilares de la inteligencia emocional (EQ) en el liderazgo - Liderazgo Hoy. Recuperado de <https://www.liderazgohoy.com/4-pilares-inteligencia-emocional-liderazgo/>

Martin, D., & Boeck, K. (2002). ¿Que es la inteligencia emocional? España: Edaf.

Mayer, J., & Salovey, P. (1990). *Inteligencia emocional* (McGraw-Hil). México: Educators.

Motowidlo, S. (2003). *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*. Nueva York: John Wiley&Sons.

Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity*. NY: Erlbaum.

Nieves, M. L. D. (2014). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas – Puno 2013*. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de



<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2160>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma edici). México: Pretence hall.

O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011/2010). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.

Vara Horna, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Empresa Editora Macro EIRL.

Weisinger, H. (1998). *Inteligencia emocional* (3ra Edició). México: Kairos.

Yela, M. (1980). *Introducción a la teoría de los tests*. Madrid, España: Facultad de Psicología. Universidad Complutense.



ANEXOS

ANEXOS 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS GERENTES DEL SECTOR INDUSTRIAL CIU 18100 DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017	H1: Existe grado de relación significativa entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017 H0: No existe grado de relación significativa entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017	Variable 1: Inteligencia emocional Variable 2: Rendimiento laboral	1. Tipo de investigación Descriptiva-correlacional 2. Diseño de investigación No experimental 3. Instrumentos Para la recolección de datos se utilizará: - Test de inteligencia emocional de Hendrie Weisinger - cuestionario Psicométricas de la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	<u>Poplación</u> gerentes del sector industrial de acuerdo a las actividades económicas registradas en la SUNAT basadas en los CIU revisión 4 Total, de actividades económicas según CIU revisión 4 que maneja la SUNAT: 292 <u>Criterios de inclusión y exclusión</u> -empresas constituidas como persona jurídica -empresas activas <u>Muestra</u> Tipo de muestreo probabilístico y sub tipo de muestro por conglomerado , adaptando para el estudio el CIU 18100 (Fabricación de prendas de vestir) de los cuales existen 38 empresas con personería jurídica en la ciudad de Juliaca.
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017?	Describir el nivel de inteligencia emocional en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Mas del 50% en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017 tienen una inteligencia emocional alta.	Variable E1: Inteligencia emocional Variable E2: rendimiento laboral		
¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017?	Describir el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017	Mas del 50% por ciento de los gerentes del sector industrial CIU 18100 de la ciudad de Juliaca - 2017 tienen un buen rendimiento laboral			

ANEXOS 2:
MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Inteligencia emocional (Goleman)	Autoconsciencia	La confianza en sí mismo
		La conciencia emocional
		La autoevaluación
	Autocontrol	Confiabilidad
		Integridad
		Adaptabilidad
		Innovación
	Automotivación	Compromiso
		Optimismo
		Iniciativa
Empatía	Comprender a los demás	
	Ayudar a los demás a desarrollarse	
	Orientación al servicio	
Habilidades Sociales	Comunicación	
	Habilidades de equipo	
	Liderazgo	
	Calidad de trabajo.	
	Planificación y organización del trabajo.	
Desempeño de tareas	Orientación a resultados.	
	Priorización.	
	Eficiencia.	
Desempeño contextual	Tomar iniciativa.	
	Aceptación y aprendizaje de retroalimentación.	
	Cooperación con otros.	
	Comunicación efectiva.	



Comportamientos contra productivos	Muestra excesiva de negatividad. Hacer cosas que dañan a la organización. Hacer cosas que dañan a los compañeros o supervisores. Cometer errores de forma intencional.
------------------------------------	---



ANEXOS 3:

TEST PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En cada frase debes valorar, en una escala del 1 al 7, la capacidad descrita. Antes de responder, intente pensar en situaciones reales en las que ha tenido que utilizar dicha capacidad.

Capacidad en grado bajo			C. grado medio	Capacidad en grado alto		
1	2	3	4	5	6	7
Nº	FRASE					VALOR
1	Identificar los cambios del estímulo fisiológico					
2	Relajarnos en situación de presión					
3	Actuar de modo productivo cuando estamos enfadados					
4	Actuar de modo productivo en situaciones de ansiedad					
5	Tranquilizarnos rápido cuando estamos enfadados					
6	Asociar diferentes indicios físicos con emociones diversas					
7	Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales					
8	Comunicar sentimientos de modo eficaz					
9	Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos					
10	Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros					
11	Saber cuándo tenemos pensamientos negativos					
12	Saber cuándo nuestro “discurso interior” es positivo.					
13	Saber cuándo empezamos a enfadarnos					
14	Saber cómo interpretamos los acontecimientos					
15	Conocer qué sentimientos utilizamos actualmente					
16	Comunicar con precisión lo que experimentamos					
17	Identificar la información que influye sobre nuestras interpretaciones					
18	Identificar nuestros cambios de humor					
19	Saber cuándo estamos a la defensiva					
20	Calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás					
21	Saber cuándo no nos comunicamos con sentido					
22	Ponernos en marcha cuándo lo deseamos					
23	Recuperarnos rápido después de un contratiempo					
24	Completar tareas a largo plazo dentro del tiempo previsto					
25	Producir energía positiva cuando realizamos un trabajo poco interesante					
26	Abandonar o cambiar hábitos inútiles					
27	Desarrollar pautas de conductas nuevas y más productivas					



28	Cumplir con lo que decidimos	
29	Resolver conflictos	
30	Desarrollar el consenso con los demás	
31	Mediar en los conflictos de los demás	
32	Utilizar técnicas de comunicación interpersonal eficaces	
33	Expresar los pensamientos de un grupo	
34	Influir sobre los demás de forma directa o indirecta	
35	Fomentar la confianza en los demás	
36	Crear grupos de apoyo	
37	Hacer que los demás se sientan bien	
38	Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario	
39	Reflejar con precisión los sentimientos de las personas	
40	Reconocer la angustia en los demás	
41	Ayudar a los demás a controlar sus emociones	
42	Mostrar comprensión hacia los demás.	
43	Entablar conversaciones íntimas con los demás	
44	Ayudar a un grupo a controlar sus emociones	
45	Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas	



ANEXOS 4:

CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL

El presente cuestionario es realizado con fines de investigación, por favor contestar con mayor veracidad posible porque de ello depende el éxito de esta investigación.

Expresa su respuesta expresando el valor de acuerdo a la guía de instrucción.

GUIA DE INSTRUCCIÓN:

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	muchas veces	casi siempre	siempre

N°	PREGUNTAS	
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos	
3	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	
4	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	
5	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	
6	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	
7	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis	
8	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	
9	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	
11	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	
12	Participé activamente de las reuniones laborales	
13	Mi planificación laboral fue óptima	