



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA
CONSTRUCTORA H&M INGENIEROS S.A.C., DE
TRUJILLO.

Tesis para optar el grado de **Maestra** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora:

Bach. Juarez Suarez Mercedes Esmeralda

Asesora:

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz

Trujillo – Perú

2020

Resumen

En la presente investigación denominada: Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la compañía constructora H&M ingenieros S.A.C., de Trujillo, se planteó como objetivo general: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo. Investigación realizada bajo el paradigma cuantitativo, de alcance explicativo y de diseño no experimental y transeccional. Para la recopilación de datos se consideró una población de 23 colaboradores de la mencionada organización; la muestra fue de tipo censal, la técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos, dos cuestionarios validados, los datos recopilados se procesaron con el SPSS v. 25.

Luego del análisis de los datos se llegaron a las siguientes conclusiones: que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo; existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y su desempeño laboral; y una correlación directa de nivel muy alta ($T=0,823$). Por lo que se afirma que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

Palabras clave: Inteligencia emocional. Desempeño laboral. Compañía constructora

Abstract

In the present investigation called: Emotional intelligence and its influence on job performance in the construction company H&M Ingeniería SAC, from Trujillo, the general objective was set: To determine the influence of Emotional Intelligence on the job performance of the construction company workers H&M Ingenieros SAC, from Trujillo. Research carried out under the quantitative paradigm, with an explanatory scope and a non-experimental and transectional design. For data collection, a population of 23 employees of the aforementioned organization was considered; The sample was of a census type, the technique used was the survey and the instruments, two validated questionnaires, the collected data were processed with the SPSS v. 25.

After analyzing the data, the following conclusions were reached: that Emotional Intelligence significantly influences the Labor Performance of the workers of the construction company H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo; there is a significant association ($p-v = 0.000 < 0.05$) between emotional intelligence and their job performance; and a very high-level direct correlation ($T = 0.823$). Therefore, it is stated that Emotional Intelligence significantly influences the work performance of the workers of the construction company H&M Ingenieros S.A.C., of Trujillo.

Keywords: Emotional intelligence. Job performance. Building Company

Dedicatoria

Dedico esta tesis, a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi padre (mi gordito hermoso) porque deposito su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, llegar a casa, con esa mirada tan tierna y decirme, como te fue mi guchanito lindo. A mi madre, porque me enseñó que yo podía ser todo aquello que quisiera sin impedimentos, porque la sumisión jamás será una opción. A mis hermanos (Ñato, Gato) por cada experiencia vivida y por celebrar conmigo cada logro cumplido. A mi novio Omar Benigno Bocanegra Gerónimo (mi Winnie), por cogerme la mano y no soltarme a pesar de las dificultades que pasamos. Los amo con mi vida.

Mercedes Esmeralda Juárez Suarez.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme alcanzar muchas de mis metas trazadas, a mis padres por haberme formado Como una persona resiliente lo que me ha permitido capitalizar cada experiencia y continuar con mis estudios. Vivir una vida universitaria que sin duda alguna fue la mejor de todas, constituye uno de los retos más grandes que pude haber asumido, en el cual crecí como profesional y ser humano; razón por la que hoy en día puedo decir que logré cumplir la promesa que un día me hice.

A mi asesora Dra. Julia Sagástegui Cruz, por el apoyo otorgado durante todo el proceso de la elaboración de la tesis, por cada consejo, aporte y la confianza que tuvo en mí y en mi trabajo de investigación. Por creer en mi capacidad y en el esfuerzo que realizaba para obtener una investigación exitosa.

Mercedes Esmeralda Juárez Suarez.

Tabla de contenidos

Carátula	
Resumen.....	ii
Abstract	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Pregunta de Investigación.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.5. Alcance de la Investigación	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.2. Definición de términos.....	10
2.3. Bases teóricas.....	13
III. HIPÓTESIS.....	25
3.1. Operacionalización de Variables	25
3.2. Propuesta de solución.....	28
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	44
V. RESULTADOS	48
VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	61
Referencias.....	70
Apéndice.....	74

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	48
Tabla 2 Distribución de frecuencias del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, según dimensiones	49
Tabla 3 Distribución de frecuencias del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	50
Tabla 4 Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, según dimensiones.	52
Tabla 5 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo	53
Tabla 6 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral de los trabajadores	54
Tabla 7 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral de los trabajadores	55
Tabla 8 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en el contexto del desempeño laboral de los trabajadores.....	56
Tabla 9 <i>Prueba de Rho de Spearman entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores.....</i>	57
Tabla 10 <i>Correlaciones lineales y dependencia entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral.....</i>	58

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	49
Figura 2. Distribución porcentual del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora, según dimensiones de estudio.....	50
Figura 3. Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	51
Figura 4. Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora, según dimensiones de estudio.....	52
Figura 5. Dispersión de las puntuaciones de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores.....	57

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los trabajadores dentro de las organizaciones juegan un rol primordial, es el recurso más importante, y son los responsables del éxito o fracaso de las mismas, por ello, es responsabilidad de los empresarios, gerentes, jefes de área, entre otros, facilitarles las herramientas y condiciones, tanto laborales como emocionales para el buen desempeño de sus funciones o desempeño laboral, en este caso, mejorar el desempeño a través de una mejora en la inteligencia emocional. En ese sentido Goleman (2010) describe a la Inteligencia Emocional, como un factor de éxito y principalmente consiste en la capacidad que tiene un individuo para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, ya sea en el plano personal o grupal.

En la actualidad, dentro del mundo organizacional se está cada vez más convencido de que aquellos individuos que más alto o más rápido ascienden en sus labores son aquellas que poseen un coeficiente elevado de Inteligencia Emocional. Es por ello que la gestión de la Inteligencia Emocional significa enfatizar lo emocional o lo racional en las relaciones interpersonales y no comportarnos como personas primitivas dando paso a nuestros impulsos. La Inteligencia Emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en consideración los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la autodisciplina, la agilidad mental entre otros. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. No obstante, aprovechar la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio, es decir, saber atravesar los malos ratos que nos depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de dichas situaciones sin dañarse ni dañar al resto (Galvis, 2007).

Por otro lado, los cambios que se han generado en los distintos ambientes laborales en el mundo empresarial actual, han llevado a las compañías a incrementar su desempeño, mejorar el ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivos y exitosos. Para alcanzar el éxito, las empresas deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados (Pedraza, Amaya y Conde, 2010). Por lo que, las empresas deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación acerca del desempeño laboral de sus colaboradores que les permitan identificar de manera eficaz y oportuna las limitaciones y fallas que se registran para corregir y garantizar el alcance de los objetivos empresariales.

Para Robbins (2004) el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su grado de contribución a la organización. Este desempeño laboral puede ser exitoso o no, dependiendo de un grupo de características que generalmente se manifiestan mediante la conducta. Asimismo, vincula el desempeño laboral con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de los individuos involucrados en el proceso productivo.

En el mundo, una de cada diez organizaciones capacita a sus ejecutivos emocionalmente, esta cualidad puede hacerlos 127% más productivos. Johnson & Johnson fue la primera empresa que decidió evaluar la relevancia de la Inteligencia Emocional durante el año 1998, es compañía dedicada a la industria farmacéutica y cuidado personal estudió a más de 1400 empleados de 37 países. En la actualidad el concepto de inteligencia emocional dentro de desempeño laboral de los colaboradores es un criterio que incluso las consultoras de estrategia aplican en procesos de cambios de gestión y en el perfeccionamiento de las habilidades de liderazgo. A nivel global el 10% de las empresas han incorporado el desarrollo de la inteligencia emocional como parte de sus programas de perfeccionamiento ejecutivo (Diario Expansión, 2018).

En América Latina un estudio desarrollado en Argentina, muestra que los trabajadores que tienen jefes emocionalmente inteligentes se sienten más motivados y sobre todo satisfechos en sus actividades, evidenciando un mejor desempeño laboral. Este aspecto resulta determinante y sobre todo resalta la importancia de contar con una jerarquía mediata con estándares para actuar emocionalmente sobre lo correcto; sin quebrantar el respeto y el trabajo en equipo. El estudio indica que el 80% de colaboradores con líderes perspicaces manifiestan estar contentos con sus actividades, el 72,3% considera su empleo como estimulante, mientras que 1 de cada 10 colaboradores continúa trabajando aun cuando tiene problemas laborales. Se ha demostrado mediante estudios científicos que reclutar personal con habilidades sociales y emocionales es un factor clave para las organizaciones modernas de hoy (Orellana, 2018).

En el Perú, el término inteligencia emocional viene adquiriendo mayor importancia dentro de las organizaciones públicas y privadas, esto se debe principalmente a la toma de conciencia de las altas direcciones que indican que solamente se logra alcanzar la calidad total del servicio, cuando se conoce el estado emocional de un colaborador y la forma en la que está trabajando para lograr los objetivos de la organización. Según el Banco de Desarrollo de América Latina, la productividad laboral en el Perú solo representa el 17% de la productividad en Estados Unidos, ello se debe entre otras cosas, a que no se potencia y maneja la inteligencia emocional (ESAN, 2019).

En la región La Libertad, la situación parece poco alentadora, ya que no existe información alguna sobre organización o compañías privadas que hayan implementado algún programa de Inteligencia Emocional para sus directivos o colaboradores, y mucho menos en instituciones públicas. En la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C. se percibe que el desempeño laboral solo se concentra en determinar las obligaciones de formación, capacitación y mostrar las competencias del colaborador evaluando si son apropiadas o inapropiadas. Sin embargo, no se toma en consideración al colaborador como un ser que tiene sentimientos y emociones, en ese sentido, se debe tener en cuenta la variable emocional con el fin de buscar la efectividad de la organización, lo cual es el elemento primordial en toda compañía.

La investigadora pretende con la presente investigación contribuir brindando recomendaciones basadas en los resultados de esta investigación, por ello es necesario conocer la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral, debido a que si no se diagnostica esta situación, no se podrá superar las dificultades que se presentan en la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.; de esta manera contribuir con la gerencia de dicha compañía, en la necesidad de fomentar ambientes laborales positivos donde los trabajadores asimilen y practiquen nuevas actitudes, costumbres, hábitos, creencias y habilidades sociales, entre otros, que les permita desarrollar un equilibrio emocional generando calidad en el servicio brindado y mejorar la participación de la organización en el mercado.

Por todo lo descrito anteriormente y basado en resultados de investigaciones anteriores, la literatura que sustenta que el desempeño laboral está bastante influenciado por la particular forma que tienen los colaboradores de percibir su ambiente laboral y visualizándose que la inteligencia emocional tiene un impacto en el desempeño laboral, se propone el reto de seguir profundizando en esta temática, lo que nos lleva a plantearnos el siguiente problema de investigación.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cómo influye la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo?

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento en la tarea del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.
- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en los comportamientos contraproducentes del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.
- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento en contexto del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.
- Describir la inteligencia emocional laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.
- Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

1.4. Justificación de la Investigación

Con el fin de considerar que el factor humano es primordial en toda organización y con el deseo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., nació la necesidad de realizar la presente investigación, donde se estableció la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de dicha empresa, asimismo, radica su importancia en que los resultados del presente estudio servirán a la organización para poder plantear soluciones correctivas y preventivas ante posibles falencias que hayan estado teniendo en relación a las variables de estudio.

Justificación teórica

Se justifica teóricamente ya que, permitió construir y sistematizar un conjunto de conocimientos previamente establecidos con el fin de elaborar un marco conceptual y referencial acerca de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral. De la misma manera, se profundizó en las teorías sobre las dimensiones de las variables con el fin de que sirvan de guía para otros investigadores del mismo campo. Finalmente, al existir estudios limitados acerca de estas variables en empresas constructoras, se contribuye como antecedente para futuros trabajos en los que se pueda concretar una visión más amplia del tema.

Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente ya que, se ha diseñado un plan metodológico, tomando en cuenta la hipótesis, enfoque, nivel o alcance, diseño, métodos, población, muestra, técnicas, instrumentos y un análisis estadístico, con lo que se hizo posible la obtención de resultados que permitieron contrastar las hipótesis planteadas y en consecuencia determinar los objetivos establecidos. Cabe resaltar que se utilizó instrumentos validados y confiables de las variables en estudio que fueron aplicados y adaptados a distintas realidades, en otras organizaciones.

Justificación práctica

Se justifica en su aspecto práctico ya que, los resultados obtenidos en la presente investigación son de gran ayuda para que los colaboradores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C. puedan aplicar sus conocimientos adquiridos, así como la capacidad de planificación, organización y dirección del funcionamiento de dicha empresa. Asimismo, permite que los trabajadores desarrollen capacidades innatas, consiguiendo un excelente resultado en sus labores asignadas, finalmente, ayudó a las personas encargadas de la organización a tomar decisiones más oportunas y acertadas con el fin de encaminar los objetivos del personal con los de la organización y en consecuencia hubo mejora en el desempeño laboral.

1.5. Alcance de la Investigación

La población objetivo fueron los trabajadores y directivos de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., y el rubro objetivo con las empresas que se dedican a la construcción.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Marín Cheto (2019) en su investigación titulada “Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo”, en el presente estudio se eligió un hotel del Grupo Gimeno para comprobar la relación entre la inteligencia emocional, desempeño laboral y compromiso, a niveles de dirección y de plantilla. El objetivo general de este estudio fue comprobar que existía una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral sin diferenciar grupos. Fue una investigación de enfoque cualitativo, de alcance exploratorio – descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal; para la recolección de datos se empleó la encuesta y el cuestionario, para el tratamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS. Se concluyó: estas variables han sido estudiadas en multitud de estudios de muchos ámbitos diferentes, donde la mayoría demuestran la relación que mantienen entre ellas, pero no se ha encontrado ningún estudio en España que relacione estas tres variables.

Pico Gutiérrez y Lindao Tomalá (2019) en su investigación titulada “La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018”, los autores se plantearon el objetivo: determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento y contribuyan a la mejora del desempeño laboral en la empresa EMASA-EP. Investigación de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, con ello el método inductivo y analítico para establecer la aplicación de instrumentos de investigación, tales como: entrevistas a directivos y encuestas a colaboradores y usuarios, para su posterior análisis. Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron detectar que los elementos a fortalecer de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP son: el autocontrol, la adaptabilidad, y la comunicación efectiva, herramientas indispensables para trabajar en equipo y tomar las mejores decisiones sobre todo grupales y resolver los conflictos que a diario se presentan en su entorno laboral.

Orellana (2018) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018”, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de dicha Institución. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por 30 docentes de dicha Institución, con una muestra censal; para la recolección de

datos se usaron la técnica de la encuesta y la escala gráfica, y como instrumento 2 cuestionarios, el primero acerca de la inteligencia emocional basado en el Test de Emily Sterrett compuesta por 30 ítems, y el segundo acerca del desempeño laboral. Obteniendo como resultado que, el 93,3% de la población de estudio tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 6,7% posee un nivel medio; acerca del desempeño laboral, el 63,3% tiene un nivel regular, el 30,0% posee un nivel bajo y finalmente el 6,7% posee un nivel óptimo de desempeño laboral. Concluyéndose que, existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo – Guayaquil, 2018.

Nacionales

Moreno (2018) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara”, Callao – 2018”, tuvo como objetivo establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del profesional de Enfermería de dicho Centro Médico. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, con una muestra de 107 enfermeras; para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta, y como instrumento un test acerca de las habilidades de la Inteligencia Emocional de Goleman y un cuestionario para la evaluación del desempeño laboral. Obteniendo como resultado que, en relación a los niveles de inteligencia emocional de la población de estudio, el 87,9% se encuentra en un nivel medio, el 9,3% en un nivel óptimo y el 2,8% restante en un nivel bajo; acerca del desempeño laboral, el 96,3% tiene un nivel regular y solo el 3,7% un nivel inadecuado. Concluyéndose que, de acuerdo a los resultados obtenidos y puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de Rho de Spearman tiene un valor de 0,879, se establece la existencia de una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara”.

Bueno (2017), en su investigación denominada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017. Se utilizó una muestra no probabilística intencional de 40 trabajadores. El tipo de investigación corresponde a una descriptiva - relacional y el diseño es no experimental; se utilizó la prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, utilizando un nivel de confianza del 95%, el nivel de correlación alcanza un valor de 0,926 lo cual refleja una correlación positiva fuerte entre

la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, con ello se comprueba la hipótesis general, concluyendo que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017.

Fajardo (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima-2017”, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la variable Inteligencia Emocional y la variable desempeño laboral en las teleoperadoras de EsSalud en línea. Se planteó como una investigación de método hipotético – deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformada por 175 teleoperadoras, con una muestra conformada por 120 de las mismas; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultado que, en relación a la inteligencia emocional, el 52,5% tiene un nivel no aceptable, el 57,5% un nivel regular y el 20,0% un nivel aceptable; en relación a las dimensiones de dicha variable, el nivel de autoconciencia es aceptable en un 27,5% y regular en un 15,0%; el nivel de autocontrol es aceptable en un 20,0% y regular en un 47,5%; el nivel de motivación es aceptable en un 30,0% y regular en un 47,5%; el nivel de empatía es aceptable en un 20,0% y regular en un 22,5%; el nivel de relaciones interpersonales es aceptable en un 10% y regular en un 47,5%; en relación al desempeño laboral, el 30% tiene un nivel aceptable; el 22,5% un nivel regular y el 47,5% un nivel no aceptable. Finalmente, el autor concluye que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal teleoperador de EsSalud en Línea Lima, con un p-value igual a 0,925 obtenido en la rho de Spearman.

Huamán (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por 41 usuarios de dicha junta, con una muestra de tipo censal; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, el primero estuvo compuesto por 50 ítems acerca de la inteligencia emocional, y el segundo compuesto por 34 ítems acerca del desempeño laboral. Obteniéndose como resultado que, el 82,93% de la población de estudio presente un nivel medio de inteligencia emocional y el 17,07% presenta un nivel alto de inteligencia emocional; en relación al desempeño laboral, el 60,98% presenta un nivel medio, el 36,59% un nivel alto y finalmente el 2,44% un nivel bajo. Concluyéndose que, existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete, 2017.

Gallo (2019) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana – 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud mencionado. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de alcance correlacional, de diseño no experimental y corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores de dicho Centro de Salud, con una muestra de tipo censal; para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, previamente validado por juicio de expertos. Obteniéndose como resultado que, en relación al nivel de inteligencia emocional de la población de estudio, el 93,3% tiene un nivel alto, el 6,7% tiene un nivel medio; en relación al desempeño laboral, el 80,0% tiene un nivel alto, el 20,0% tiene un nivel medio. La autora concluye que según la prueba de correlación rho Spearman, la inteligencia emocional tiene una correlación moderada, positiva y altamente significativa con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Santa Teresita, Sullana 2019.

Locales

Ramírez (2017) en su investigación titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017”, tuvo como objetivo general establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora privada durante el año 2017. Fue una investigación de tipo aplicada, de alcance correlacional y diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformada por 57 colaboradores de dicha empresa; para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para cada variable en estudio. Obteniéndose como resultado que, en relación a la inteligencia emocional de los colaboradores de dicha empresa, el 68,4% tiene un nivel regular, el 28,1% un nivel bueno y el 3,5% un nivel deficiente, en relación al desempeño laboral, el 42,1% tiene un nivel deficiente, el 33,3% un nivel regular y el 24,6% restante un nivel bueno, en relación a las dimensiones de Inteligencia Emocional, el nivel de autorregulación es regular en un 56,1% y bueno en un 43,9%; el nivel de motivación es 66,7% regular y 28,1% bueno; el nivel de empatía es 77,2% regular y 22,8% bueno y el nivel de habilidades sociales es 64,9% regular y 31,6% bueno; en relación a las dimensiones de desempeño laboral, el nivel de calidad de servicio es 47,4% regular y 36,8% deficiente, el nivel de productividad es 31,6% regular y 42,1% deficiente, el nivel de toma de decisiones es 43,9% regular y 43,9% deficiente, y el nivel de conocimiento es 28,1% regular y 43,9% deficiente. El autor concluye que existe una influencia directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir, a mayor inteligencia emocional, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

Silva y Perez (2016) en su investigación titulada “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, se plantearon como objetivo general establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha organización. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio estuvo constituida por 22 colaboradores de la empresa en estudio, con una muestra censal; para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultado que, en relación al nivel de inteligencia emocional, el 45,45% de la población de estudio tiene un nivel regular, el 36,36% posee un nivel deficiente y el 18,18% tiene un nivel bueno; en relación al desempeño laboral, el 40,9% tiene un nivel deficiente, el 45,5% un nivel regular y el 13,6% un nivel bueno. Concluyéndose que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa en estudio.

2.2. Definición de términos

1. Inteligencia

Facultad del ser humano, conformado por la imaginación, concentración, intuición, razonamiento, percepción y memoria, que le permiten adquirir conocimiento de hechos, cosas o circunstancias, tener idea de lo que se hace, dice o sucede a su alrededor, relacionar ideas y conceptos para sacar conclusiones y tomar decisiones (Ardila, 2011).

2. Emoción

Reacción psicológica y biológica, del ser humano ante un determinado hecho que influye en su comportamiento. Las respuestas al estímulo tanto internas o externas surgen en el sistema límbico, por lo tanto, las emociones son impulsos a la acción, e inclinan al ser humano hacia un determinado tipo de conducta (Chóliz, 2005).

3. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que nos ayudan a adaptarnos y resolver problemas de nuestro entorno. Considera que la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida (Bar-On, 2000).

4. Desempeño Laboral

Rendimiento de un colaborador, o la forma como cumple las tareas o actividades que le son encomendados, que tiene en cuenta la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización, las adecuadas decisiones tomadas en favor

del cumplimiento de las metas y objetivos asumidos y la predisposición de hacer uso del conocimiento individual (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

5. Trabajador

Persona con edad legal, contratado para una organización que en subordinación realizan actividades físicas o mentales, a cambio de una contraprestación dineraria. Es reconocida como el principal activo, para el logro de los objetivos trazados por la organización (Ramírez, 2017).

6. Empresa o compañía

Entidad constituida jurídicamente, que establece sus metas, objetivos, organiza recursos ya sean económicos, materiales y humanos, para la elaboración o prestación de un bien o servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad, los mimos que pueden ser ofrecidos con fines lucrativos o no lucrativos (Sánchez, 2015).

7. Sector construcción

Sector de gran importación en la sociedad, cuya principal actividad es la elaboración de grandes infraestructuras para un país, viviendas para sus habitantes, entre otros. Este sector genera gran dinamismo a la economía, al ofrecer fuentes de trabajo y hacer uso de insumos de otros sectores (Peralta y Serpell, 2005).

8. Autorrealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro (Goleman, 2010).

9. Empatía

La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás (Moya, 2014).

10. Autorregulación

Es manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación se encuentran el autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación (Goleman, 2010).

11. Autoconocimiento

Es saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones; dentro de ellos se encuentran subactitudes tales como: conciencia emocional, autoevaluación y confianza en uno mismo (Goleman, 2010).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Inteligencia Emocional

Para definir la inteligencia emocional desde un ámbito más empírico es necesario definir términos como Inteligencia y Emociones, tal y como se detalla a continuación.

1. Inteligencia

Las características que se asocian en el concepto de inteligencia como una capacidad de solucionar problemas, de razonar, adaptarse al entorno, han sido altamente valoradas a lo largo de la historia. Los problemas asociados con la inteligencia se refieren a su definición, sus características, forma de medición, los factores que lo constituyen, relación entre la inteligencia y factores psicológicos, entre otros (Ardila, 2011).

En ese sentido la definición de inteligencia ha estado muy ligado a su medición, en lo que se refiere a la teoría de la inteligencia, esta se inició como una capacidad cognitiva amplia que Spearman denominó Inteligencia General. Por otro lado, estas pruebas estaban compuestas por diversos factores, de ello nace el término factores específicos de la inteligencia, tales como el factor, verbal, cuantitativo, espacial, la memoria inmediata, la velocidad mental y la capacidad de captar normas y relaciones lógicas. En la actualidad se usan procedimientos complejos matemáticos en las investigaciones sobre inteligencia, entre ellas se encuentra el análisis factorial, la regresión múltiple y la correlación (Ardila, 2011).

Históricamente, Spearman fue la primera persona que estudió la inteligencia aplicando el método factorial. Durante el año 1927, propuso la teoría bifactorial para explicar por qué los resultados arrojados por las pruebas correlacionaban entre sí. Para ello, planteó la existencia de un factor general y varios específicos. Consideró el factor general o "G", común a todos los test, y lo relacionó con habilidad, velocidad, intensidad y coeficiente intelectual; y el específico o "S", exclusivo de cada prueba. Posteriormente, aseveró que no todos los test podían analizarse bajo esta óptica e introdujo el factor de grupo (Villamizar y Donoso, 2013).

Para Gardner (2001), la inteligencia es un potencial biosociológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura. A partir de las dificultades que plantea el concepto y desde planteamientos pragmáticos, se ha llegado a decir que la inteligencia es lo que miden las pruebas de inteligencia.

Como se puede notar, no existe un concepto único de inteligencia; sin embargo, de lo expuesto se puede inferir que la inteligencia tiene que ver con la capacidad de aprender y beneficiarse de la experiencia, de adaptarse a diversas situaciones y contextos. Esta acepción popular nos permite destacar rasgos mutuamente relacionados de la inteligencia: su carácter adaptativo y su vertiente contextual. Por otro lado, tiene que ver con la capacidad de abstraer y relacionar, de pensar y comprender en profundidad, extrayendo conclusiones, tomando decisiones que no son accesibles en forma directa ni inmediata.

2. Emociones

La emoción es la manifestación del ser humano frente a un estímulo interno o externo. Es el estado de ánimo que se caracteriza por una conmoción orgánica, producto de sentimientos, recuerdos o ideas que pueden traducirse en actitudes, gestos, etc. La manifestación puede jugar a favor o en contra de la persona que lo experimenta. Las emociones para este autor se clasifican en primarias: son aquellas con la que nace el ser humano, son de corta duración, sin embargo, son importantes para la sobrevivencia y la adaptación al entorno en el que un individuo se desenvuelve; estas emociones no se deben restringir ya que afectan la salud, y son la cólera, el miedo, la tristeza, la alegría, etc. Y secundarias: son aprendidas a medida que el individuo se desarrolla y surgen en contextos de interrelación con otras, tales como amor, sorpresa, vergüenza, aversión, etc.; estas emociones a diferencia de las primarias permanecen por años o toda la vida en las personas, y si no se manejan adecuadamente atentan contra la salud (Chóliz, 2005).

Para Goleman (2010), las emociones son estados afectivos breves pero intensos que se producen ante una situación, pensamiento o imagen. Suelen tener efectos fisiológicos y cognitivos que influyen en el comportamiento y, como tal, en esencia son impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución y que nos permiten afrontar situaciones verdaderamente difíciles. En este sentido, las emociones conforman un sistema con tres componentes importantes:

- **El perceptivo:** Destinado a la detección de los estímulos excitadores, que incluye elementos hereditarios, como es nuestra predisposición para valorar posibles situaciones peligrosas, y a veces fruto de las experiencias, como puede ser el surgimiento de una fobia o la ansiedad a los exámenes, o el placer por una buena nota.
- **El motivacional:** Encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal: por ejemplo, el miedo nos impulsa a la evitación.

- **El conductual:** En su triple manifestación: reacción fisiológica perceptible, pensamientos y conductas manifiestas. Es el elemento más influido por las experiencias de aprendizaje previo y el medio cultural. Por ejemplo: la expresión de la pena en distintas culturas o el desarrollo de estrategias de evitación de las situaciones de prueba en el ámbito o las fobias escolares.

En otros términos, las emociones son reacciones naturales que permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que significan estar en peligro, amenaza, frustración, entre otros.

3. Inteligencia Emocional

En 1990, Salovey y Mayer, mencionaron el término inteligencia emocional sin imaginar la fama que el futuro esta expresión tendría ni la importancia en los grupos de conocimiento de la actualidad, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran este concepto o su significado, fundamentalmente, gracias al trabajo de Goleman (Carmona y Rosas, 2017).

Para Goleman (2010) la inteligencia emocional, es el potencial para aprender habilidades prácticas, tales como: conocimientos de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y destreza para las relaciones. En una evaluación se puede determinar cuál de esas aptitudes se están poniendo en práctica en una organización. El calificar a un individuo con alto nivel de Inteligencia Emocional no significa, que haya aprendido las aptitudes necesarias para el trabajo, sino que tiene el potencial para realizarlo. Asimismo, el autor indica que la Inteligencia Emocional es el factor de éxito más importante en cualquier carrera, más que el coeficiente intelectual o la pericia técnica; es decir, cuanto más elevada es la posición de alguien en una organización, más importante es la inteligencia emocional, y es el responsable entre el 85% y el 90% del éxito de los líderes de las organizaciones.

Según Bar-On (2000), la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. En tal sentido, es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Según Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; habilidad para comprender

emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual.

Según Fernández, Berrios, Extremera y Augusto (2012) el concepto de inteligencia emocional ha ido evolucionando, básicamente por los hallazgos que se han venido dando en el transcurso de las investigaciones, hoy se habla de dos grandes categorías, un modelo de habilidad y un modelo mixto. Los modelos de habilidad son aquellos que se centran en las habilidades mentales que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo y los modelos mixtos son los que combinan o mezclan habilidades mentales con rasgos estables de comportamiento y variables de personalidad.

Los modelos mixtos de inteligencia emocional, sostienen la importancia de la inteligencia emocional como patrón que guía la inteligencia cognitiva, ya que si una persona cuenta con niveles altos de coeficiente intelectual, éste no tiene asegurado su éxito, en la medida en que la inteligencia emocional adecuada no esté involucrada en ese proceso, de ahí que estos modelos sostengan que la inteligencia emocional puede influir de manera importante en la obtención del éxito tanto personal como social (Fernández et al., 2012).

En ese sentido, la inteligencia emocional se puede definir como nuestra capacidad para ser conscientes de las emociones que sentimos y poder usar estas pistas que emanan de nuestro interior como guías para la consecución de nuestros objetivos.

4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Sobre la base del concepto de Inteligencia Emocional, Bar-On (2000) construye el inventario de cociente emocional (ICE), siendo necesario para su estudio, dividir en 5 dimensiones tales como:

4.1. Autoconocimiento

Es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un auto concepto claro. Esta disposición personal establece la autoestima.

El autoconocimiento es la raíz de todo conocimiento. En unicidad, raíz y emergencia componen e interesan a la razón. Puesto que el ser humano es racional, debería estar motivado por el cultivo de su pensamiento, pero sobre todo de su tramo radical, tanto más cuanto mayor sea el porte de lo que sobresale,

cuanto más próxima nos quede la cornisa, cuanto más incierta sea la deambulante trayectoria humana (Herran Gaston, 2016). Siendo la capacidad para comprender los sentimientos propios.

4.2. Autorregulación

Se puede entender como autorregulación a la capacidad de manejo óptimo de las emociones. Es decir, es un constructo englobado dentro de la inteligencia emocional intrapersonal que nos permite transformar una vivencia potencialmente estresante y emocionalmente alterante en algo que, aunque continúe siendo desagradable, comprendemos que es pasajero, impersonal y controlable. Tener buena autorregulación emocional implica ser capaz de identificar aquello que nos sucede, monitorizar su progreso e intervenir sobre el mismo para que acaba desapareciendo.

En base a esta definición es comprensible la importancia de tener bien desarrollada esta capacidad. Nos permite enfrentarnos a todo tipo de situaciones vitales que queramos o no implican una serie de vivencias emocionales. Cuando nos sucede algo tenemos un estado emocional previo y, en base a las características de ese evento, nuestro estado puede cambiar de forma positiva o negativa.

La autorregulación emocional se englobaría dentro de lo que sería el proceso general de autorregulación psicológica, el cual es un mecanismo del ser humano que le permite mantener constante el balance psicológico. Para ello necesita de un el control que le permita mantener el estatus en relación a una señal de control (Madrid, 2014).

4.3. Motivación

La motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la Inteligencia Emocional significa usar nuestro sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento.

Chiavenato 2000 como se citó en Del Río (2019) define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. También se considera un concepto abstracto, multidimensional y explicativo del comportamiento humano (Cera y Bartolome, 2017).

4.4. Empatía

La empatía supone, tener la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Las claves de la empatía consisten en darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decírnoslo. Es decir, es la capacidad que tenemos de comprender y compartir los sentimientos de otra persona, ante distintos tipos de experiencias (Muñoz, 2013).

4.5. Habilidades sociales

Son un conjunto de destrezas que nos permiten comunicarnos y expresarnos con el objetivo de alcanzar metas y relacionarnos con otras personas, son adquiridas desde la infancia. El desarrollo de las HS le permite al adolescente a ser más asertivo, divertido, sociable y tener un mayor ajuste emocional (Solange, 2019).

Las habilidades sociales son herramientas necesarias que nos permiten alcanzar una meta u objetivos socialmente aceptados, que posibilitan la interacción con los demás. Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. De modo que las habilidades sociales pueden permitir que los sujetos mantengan relaciones interpersonales con los demás de manera satisfactoria que le permita transmitir sus emociones y sentimientos de manera placentera, así también permiten que exista un adecuado manejo en la resolución de conflictos, ya que se busca el bienestar propio y ajeno (Solange, 2019).

Son formas de comunicarnos tanto verbal como no verbalmente con las otras personas. Son aquellos comportamientos eficaces en situaciones de interacción social. Las habilidades sociales son el arte de relacionarse con las demás personas y el mundo que nos rodea.

2.3.2. Desempeño Laboral

A continuación, se presentan algunos fundamentos teóricos acerca de la variable de estudio.

1. Definición

Para Schermerhorn (2003) el desempeño laboral es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo. El desempeño laboral requiere apoyo porque hasta el individuo más capaz y dedicado no alcanzará los niveles más elevados de desempeño a no ser que cuente con el apoyo apropiado. El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio

talento para obtener la máxima ventaja. Para utilizar plenamente su capacidad, los trabajadores necesitan suficientes recursos, objetivos e instrucciones claras, estar libres de reglas y restricciones laborales innecesarias, tecnologías adecuadas y retroalimentación del desempeño. Proporcionar éstas y otras formas de apoyo laboral directo es una responsabilidad de la gestión del talento humano.

Según Chiavenato (2002) el desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de cualquier tipo de organización la cual es necesaria para permitirle funcionar a la persona con una gran labor y satisfacción laboral. En ese sentido, el desempeño laboral de todo colaborador de una entidad es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por ello se debe modificar primero lo que va a realizar a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define al rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un individuo para producir, realizar, ejecutar y entregar un trabajo en el menor tiempo posible, con el menor de los esfuerzos, pero con una alta calidad, dirigida a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento en alguna labor asignada (Chiavenato, 2002).

Chávez (2014) por su parte define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su grado de contribución a la empresa. Asimismo, argumenta que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Finalmente, Benavides (2002) al definir desempeño laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

2. Evaluación del Desempeño Laboral

Al ser el desempeño laboral el grado en el que un empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, es importante evaluar su desempeño ya que es un

proceso de reducción de incertidumbre y al mismo tiempo la búsqueda de consonancia.

La evaluación del desempeño laboral reduce la incertidumbre del colaborador al brindarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia ya que permite intercambiar ideas para la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. Esta evaluación debe mostrar al colaborador lo que los individuos piensan de su labor y cuál es su contribución a la entidad y al cliente.

Según Robbins y Coulter (2010), los criterios a evaluar más utilizados son, evaluar los resultados de actividades realizadas, los cuales evalúan los resultados tangibles obtenidos por el personal que van unidos directamente a la productividad, tales como los niveles de producción, volumen de ventas, cumplimiento de tiempos establecidos, entre otros. La relación es directamente con el comportamiento de los empleados, ya que existen puestos en los que no se pueden identificar los resultados concretos y medibles, pero que ayudan al rendimiento general de la empresa, entre los cuales se mencionan la puntualidad para la entrega de informes, estilo de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, etc.

Por último, los rasgos, son los más ajenos al desempeño laboral, pueden o no relacionarse o influir positiva o negativamente en los resultados de las tareas, lo cual lo convierte en los criterios más débiles y entre los que se encuentran el tener buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, entre otros. Es importante hacer notar que los criterios que se eligen tienen gran influencia en el comportamiento de los colaboradores de la entidad y crean un punto de equilibrio entre los ambientes de trabajo y el desempeño de los colaboradores, y permiten a la entidad contar con un personal altamente calificado, capaz de compartir valores, creencias, mitos, lenguajes, estilos de comunicación y normativas propias de la empresa (Robbins y Coulter, 2010).

3. Propósitos de la evaluación del Desempeño Laboral

Según Mondy y Noe (2005), la administración de recursos humanos utiliza la evaluación del desempeño laboral para varios fines o propósitos, ya que estos brindan datos relevantes acerca del rendimiento de un personal. Los resultados obtenidos de la evaluación deben brindar beneficios a la empresa y a sus colaboradores en general. En ese sentido, los principales propósitos son:

- Promover ascensos.
- Incrementos salariales o programas de compensación.

- Traslado de puesto.
- Despidos.
- Planeación y desarrollo de la carrera.
- Establecer necesidades de capacitación y desarrollo.
- Validar programas de selección y desarrollo.

Para la mayoría de organizaciones, el uso de evaluación del desempeño laboral tiene como objetivo principal el mejoramiento del mismo, sin embargo, pueden beneficiarse y establecerse otros fines. Asimismo, para estimular un buen desempeño laboral, una organización debe desarrollar un sistema para compensar a los colaboradores y equipos más productivos de acuerdo a sus resultados (Mondy y Noe, 2005). La evaluación del desempeño trae consigo varios objetivos tales como:

- Es importante para mantener niveles óptimos de eficiencia y productividad en diferentes áreas funcionales, de acuerdo con los requerimientos de la empresa.
- Es necesario para establecer estrategias de mejora continua, en el caso que se obtenga un resultado no favorable.
- Es importante para aprovechar los resultados como insumo de otros modelos de recursos humanos que se desarrollan dentro de la organización.

4. Ventajas de la evaluación del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2002), una las grandes ventajas de este tipo de evaluaciones es que salen beneficiados tanto la organización, el jefe y el colaborador. Tal y como se detalla a continuación:

4.1. Ventajas para la organización

- Valuar su potencial a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución.
- Identificar a los colaboradores que necesitan cambio y/o capacitación determinadas áreas de alguna actividad.
- Identificar los que tiene promoción o transferencias.
- Brindar mayor dinámica a su política de recursos humanos.
- Mejorar la productividad y las relaciones humanas en el trabajo.

4.2. Ventajas para el jefe

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base a variables y factores de evaluación.

- Identificar las necesidades de capacitación de su personal a disposición.
- Proponer medidas y disposiciones encaminadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.

4.3. Ventajas para el colaborador

- Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus colaboradores.
- Identificar cuáles son las expectativas de su jefatura acerca de su desempeño, sus fortalezas y debilidades.
- Sabe qué medidas toma el jefe con el fin de mejorar su desempeño.
- Se siente estimulado para realizar trabajos en equipo al obtener una identificación con las metas de la organización.

5. Dimensiones del desempeño laboral

5.1. Rendimiento de la tarea

Ramos (2015). El rendimiento de la tarea es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

Factores que influyen en el rendimiento de la tarea.

En el rendimiento de la tarea de un trabajador influyen muchos factores individuales que si no se tienen en cuenta acaban afectando al equipo y, en general, a toda la empresa (Ramos, 2015):

Falta de preparación

Existen puestos para lo que es imprescindible unos estudios concretos o una especialización. Si el empleado carece de este conocimiento no podrá realizar las tareas de la manera idónea ni alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Vocación

Si el trabajador está formado académicamente hablando, pero no le gusta el puesto en el que se está desarrollando, eso se reflejará negativamente en su manera de trabajar y en sus objetivos. Es por eso que la vocación resulta imprescindible a la hora de desempeñar un rol laboral y lograr mejores resultados.

Además, cuando hablamos de trabajos vocacionales, no podemos perder de vista el factor de implicación que siente el empleado, ni tampoco que, muy probablemente, este sienta la necesidad de seguir formándose para mejorar su rendimiento por pura curiosidad.

Clima laboral

Si el empleado está motivado, se siente comprendido, apoyado por sus superiores y no padece estrés, muy probablemente también realizará un trabajo de mayor calidad y con más eficiencia. Es fundamental que el clima laboral con los compañeros y con los responsables sea positivo para que todo funcione.

En caso contrario podrían darse algunos problemas graves que acotamos con mayor detalle en nuestro artículo sobre clima laboral. Para medirlo, por otra parte, podemos valernos de herramientas como la encuesta de clima laboral de Bizneo HR.

El horario

Conciliar la vida profesional con la familiar es, cada vez, más importante para los empleados. Las organizaciones son conscientes de ello y la mayoría han dejado atrás el pensamiento de que el rendimiento es mayor cuantas más horas trabaja la persona.

El teletrabajo y la flexibilidad horaria son aspectos muy valorados por los empleados. Está comprobado que su rendimiento laboral aumenta cuando son felices con la gestión de sus horarios.

Factores ambientales

Aunque a priori los factores ambientales no parezcan relevantes, cuestiones como trabajar en un lugar que reúna unas condiciones de higiene adecuadas, en el que no haya un calor o un frío excesivo, sin ruido, con la iluminación necesaria, etcétera influyen en el rendimiento laboral del empleado.

5.2. Rendimiento en el contexto

El rendimiento alude a lo que se obtiene de algo, siendo una medida que surge de la aplicación de determinados medios o recursos productivos, naturales o artificiales sobre una materia, o el esfuerzo físico o intelectual, y el resultado que se obtiene.

El desempeño contextual es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Huamán, 2017).

5.3. Comportamientos contraproducentes

El término CCP fue introducido en 2002 por Rotundo y Sackett para referirse a todas aquellas conductas voluntarias que violan importantes normas organizacionales. El estudio de los comportamientos negativos de los empleados tiene menos historia que el de los comportamientos positivos (Robinson & Bennett, 1995). Si bien algunos tipos específicos de conductas negativas han sido individualmente estudiados, el estudio sistemático de las conductas negativas recién está comenzando en el ámbito de la psicología organizacional.

Con el intento por llenar este vacío empírico, así como elaborar una tipología de tales comportamientos, Robinson y Bennett (1995) definieron a los CCP como comportamientos ejecutados por los empleados para su beneficio personal en su lugar de trabajo que violan importantes normas organizacionales, constituyéndose en amenazas tanto para el bienestar de la organización como para el de sus miembros. Un constructo similar fue propuesto por Sackett y DeVore (2001), el que fue rotulado como conducta anti productiva o contra productivo y definido como una conducta intencional contraria a los legítimos intereses de la organización (Alicia, 2010).

III. HIPÓTESIS

Ha: La Inteligencia Emocional influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

H0: La Inteligencia Emocional no influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

3.1. Operacionalización de Variables

V1= La Inteligencia Emocional.

V2= El Desempeño Laboral.

Matriz de operacionalización

Var	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítem	Escala
La Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones (Goleman, 2010).	Se medirá mediante las respuestas obtenidas del Test de Goleman a los colaboradores de la empresa constructora H&M Ingenieros S.A.C., en los niveles alta, media y baja.	Auto conocimiento	Conciencia emocional.	1	Escala Ordinal tipo Likert Alternativas de respuesta: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Autoevaluación precisa.	2	
				Confianza en uno mismo	3	
			Auto regulación	Autocontrol	4	
				Contabilidad	5	
				Escrupulosidad	6	
				Adaptabilidad	7	
			Motivación	Innovación	8	
				Afán de triunfo	9	
				Compromiso	10	
				Iniciativa	11	
			Empatía	Optimismo	12	
				Comprender a los demás	13	
				Ayudar a los demás a desarrollarse	14	
				Orientación hacia el servicio.	15	
				Aprovechar la diversidad	16	
			Habilidades sociales	Conciencia política	17	
				Comunicación	18	
				Manejo de conflictos	19	
				Liderazgo	20	
				Catalizador de cambios	21	
				Establecer vínculos	22	
				Colaboración y cooperación	23	
				Habilidades de equipo	24	
El Desempeño Laboral	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de cualquier tipo de organización la cual es necesaria para permitirle funcionar a la persona con una gran labor y satisfacción	Se medirá mediante las respuestas obtenidas al aplicar la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. a 5 directivos de la empresa en investigación, en los	Rendimiento de la tarea	Dedicación de tiempo		Escala Ordinal tipo Likert. Alternativas de respuesta: 1= Nunca 2= A veces 3= Regularmente
				Dedicación de esfuerzo		
				Aceptar retos		
				Iniciativa		
				Conocimientos pertinentes	7	
			Comportamientos	Quejarse sin motivo	8	
				Realizar comentarios negativos	9	

laboral. En ese sentido, el desempeño laboral de todo colaborador de una entidad es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por ello se debe modificar primero lo que va a realizar a fin de poder medir y observar la acción (Chiavenato, 2002).	niveles Bueno, regular y malo.	y	contraproducentes	Sobredimensionar los problemas	10	4= Casi siempre 5= Siempre
				Concentrarse en aspectos negativos	11	
				Realizar comentarios negativos fuera de la empresa	12	
	Rendimiento en el contexto		Planificación de tareas	13		
			Actualización de habilidades	14-15		
			Participación en reuniones	16		

3.2. Propuesta de solución

Propuesta de programa de desarrollo de la Inteligencia Emocional para la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.

1. Descripción de la Propuesta

A partir del análisis realizado en el capítulo IV, se ha podido determinar que la gestión actual de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C. tiene dificultades y no se saca provecho del potencial de sus trabajadores, presenta deficiencias o aspectos a mejorar en cuanto a cómo debe de orientar los programas de desarrollo; entre las causas principales que se presentan la falta de capacitación del personal, el bajo presupuesto con el que cuentan estos programas de desarrollo sobre inteligencia emocional; así como también la cobertura de los programas de desarrollo de capacidades, debido al contexto en el cual se realiza la gestión de la empresa; finalmente, como factores internos se presenta la falta de concientización y capacitación de los trabajadores, quienes no utilizan adecuadamente los recursos proporcionados por estos programas de desarrollo para los fines que fueron creados.

La propuesta nace a partir de la necesidad de mejorar la gestión de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., teniendo a su vez un sustento teórico y práctico sobre el cual debe de estar cimentado; posterior a ello, se presenta un análisis de causa y efecto en relación a la propuesta de mejora cuyo objetivo es identificar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

2. Justificación

a) Teórica

La presente propuesta aumentará el cuerpo de conocimiento existentes acerca de la gestión actual de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C, enfocada a la mejora, la cual podrá servir como antecedente a futuras investigaciones relacionadas a la gestión de Compañía Constructora y al desarrollo de la Inteligencia Emocional. Esta propuesta parte del análisis teórico y situacional de las condiciones en las que se encuentra la Compañía constructora, por lo que los resultados que se produzcan a partir de la implementación de esta propuesta requieren ser documentados para seguir con la mejora continua de procesos y de la gestión.

b) Técnica

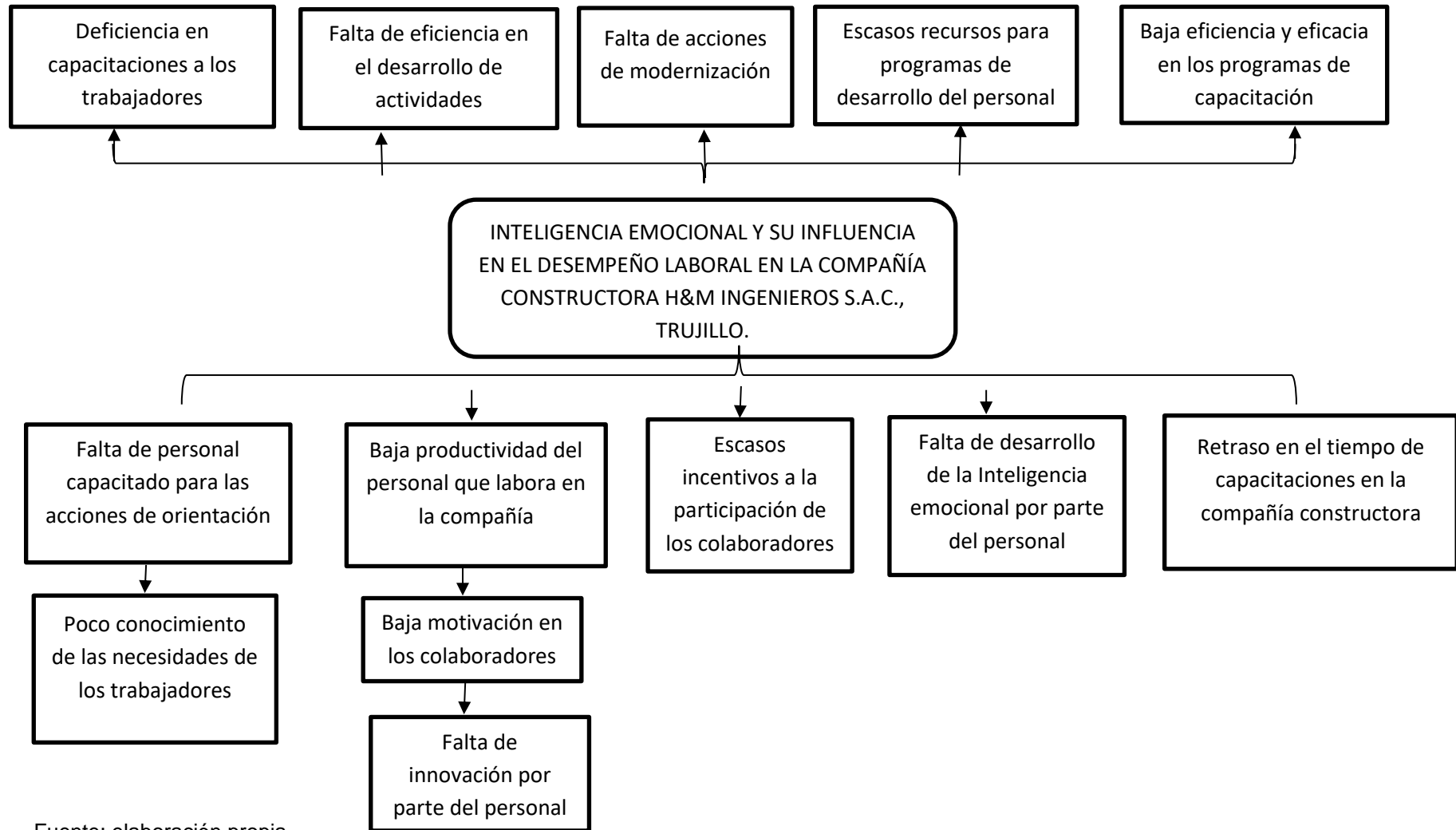
Esta propuesta nace a partir de la necesidad de contar con el capital humano necesario para el desarrollo de la Inteligencia Emocional, para que los colaboradores de la compañía

constructora H&M Ingenieros S.A.C. puedan mejorar su desempeño laboral, así como la capacidad de planificación, organización y dirección del funcionamiento de dicha empresa. Es por ello que la propuesta presentada permitirá incrementar la inteligencia emocional, lo cual ayudará que los trabajadores puedan desarrollar todo su potencial y ser útiles para su la empresa y su familia. A su vez, que se podrá obtener mejores resultados, mejor uso de los recursos existentes en la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C. para contar con trabajadores más comprometidos con alcanzar los objetivos organizacionales trazados.

c) Social

Se trata de mejorar la atención en las actitudes de los trabajadores, y que desde tiempo atrás no vienen siendo tratados con la atención que merecen estos colaboradores, y este trato no contribuye a un clima de bienestar en la compañía constructora, por lo que no existe una real motivación que pueda mejorar cualitativa y cuantitativamente el desempeño de los colaboradores, los resultados del estudio han permitido elaborar esta propuesta que pretende contribuir con recomendar una solución a la problemática existente, en beneficio de todos los trabajadores y de la misma empresa. Fundados en la premisa de que el factor humano es el factor primordial en toda organización y con el deseo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.,

3. Diagnóstico



Fuente: elaboración propia

4. Objetivos

Objetivo General

Instituir un programa de desarrollo de la Inteligencia Emocional para la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.

Específicos estratégicos

- Mejorar actividades orientadas al desarrollo de la inteligencia Emocional y atención de las necesidades de capacitación entre los trabajadores.
- Mejorar el desempeño de los trabajadores en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.
- Desarrollar una mayor conciencia sobre la necesidad de mejora del desempeño laboral en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.
- Promover y facilitar los recursos necesarios para los programas de capacitación enfocados a la inteligencia emocional, mediante el apoyo oportuno por parte de la Gerencia de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.
- Mejorar la eficiencia y eficacia de los programas de capacitación enfocados en la inteligencia emocional, mediante un mayor compromiso de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.

5. Planteamiento de alternativas

Objetivos tácticos	Actividades o estrategias	Responsables	Cronograma
Objetivo general			
Fundar un programa de desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Capacitar a los jefes y supervisores en temas sobre inteligencia emocional.	Gerencia de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Primer trimestre del 2021.
	2. Desarrollar una evaluación por parte de la Gerencia hacia los líderes y el cumplimiento de objetivos según sus cargos.	Gerencia de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Tercer trimestre del 2021.
Objetivos específicos			
Implementar reuniones orientadas al desarrollo de la inteligencia Emocional y evaluar las necesidades de los trabajadores.	1. Charlas de capacitación tanto al gerente, a los jefes, como al personal sobre el desarrollo de la inteligencia emocional.	Gerencia de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Primer y Segundo trimestre 2021.
	2. Reuniones de equipos de trabajo a fin de compartir ideas para atender demandas y necesidades de los trabajadores.	Supervisores de proyectos de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Primer trimestre del 2021.
Mejorar la eficiencia en el desempeño laboral en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Charlas de concientización por parte de los líderes de equipo para el cumplimiento de objetivos.	Jefes de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Primer trimestre del 2021.
	2. Reuniones de coordinación para el establecimiento de metas.	Gerente Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Segundo trimestre del 2021.
	3. Acciones de capacitación al personal para mejorar sus capacidades de innovación.	Gerencia de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Segundo trimestre del 2021.
Desarrollar una mejor actitud entre los colaboradores de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Motivar e incentivar al personal a cambiar sus comportamientos en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Equipo de trabajo Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Segundo trimestre del 2021.
Promover y facilitar los recursos necesarios para los programas de capacitación enfocados a la	1. Designación de recursos al programa de parte de la Gerencia General.	Equipo del programa de vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Ocos.	Primer trimestre del 2021.

inteligencia emocional, mediante el compromiso por parte de la Gerencia de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	2. Cumplir con los programas de capacitación.		Tercer trimestre del 2021.
Mejorar la eficiencia y eficacia del desempeño laboral en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.			Cuarto trimestre del 2021

Fuente: Elaboración propia.

6. Cronograma/presupuesto

a) Cronograma

Cronograma de Actividades

N°	Actividad	Objetivo	Documentación	Cronograma			
				Trimestres 2021			
				I	II	III	IV
1	Capacitar al gerente, jefes y supervisores en temas de inteligencia emocional.	General	Informe	X		X	
2	Desarrollar una evaluación por parte del personal hacia sus líderes y el cumplimiento de objetivos según sus cargos.	General	Informe			X	X
3	Charlas de capacitación tanto al gerente, jefes y supervisores como al personal sobre la correcta atención a los colaboradores.	1	Informe	X	X		
4	Reuniones de equipos de trabajo a fin de compartir ideas para mejorar la atención a las necesidades de los colaboradores.	1	Informe	X			
5	Charlas de concientización por parte de los líderes de equipo para la mejora del desempeño.	2	Informe		X		X
6	Reuniones de coordinación para el establecimiento de metas por áreas.	2	Informe	X			
7	Acciones de seguimiento para verificar los cambios de comportamientos entre los trabajadores.	3	Informe	X	X	X	
8	Realizar acciones de retroalimentación.	4	Informe		X		X

9	Desarrollar políticas internas que permitan un mejor flujo de comunicación entre los trabajadores.	5	Informe	X		X	
10	Incentivar al personal a participar activamente en las actividades sociales.	5	Informe		X		X

Fuente: Elaboración propia.

b) Presupuesto

Recursos materiales

Código	Equipos	Cantidad	Costo unit.	Costo total
2.6.3.2.1.2.	Escritorio	01	450.00	450.00
2.6.3.2.1.2.	Sillón giratorio.	01	150.00	150.00
2.6.3.2.1.2.	Sillas.	12	30.00	360.00
2.6.3.2.1.2.	Mesa de trabajo de madera de 1.70 x070m.	01	300.00	300.00
2.6.3.2.1.2.	Estantes de madera (mediano).	01	250.00	250.00
2.6.3.2.3.1.	Equipo de computación con impresora.	01	3,600.00	3,600.00
COSTO TOTAL				S/. 5,110.00

Fuente: Elaboración propia

Materiales para difusión y monitoreo

N.º	Concepto	precio unitario	Cantidad	Aporte propio	Aporte requerido
n	Auditorio	50.00	24	0.00	1,200.00
2	Impresiones	0.50	2000	0.00	1,000.00
3	Fotocopias	0.10	2000	0.00	200.00
4	Refrigerio	5.00	600	0.00	3,000.00
5	Movilidad local	3.00	600	0.00	1,800.00
6	Gigantografía	30.00	2	0.00	60.00
7	Materiales de trabajo: Fólderes, lapiceros, papel bond.	1.50	200	0.00	300.00
Costo total de difusión y monitoreo					S/. 7,560.00

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto para talleres de capacitación

N.º	Concepto	Precio unitario	Cantidad	Aporte propio	Aporte requerido
1	Auditorio	50.00	8	0.00	400.00
2	Equipo Multimedia	0.00	20	0.00	0.00

3	Equipo de sonido	0.00	20	0.00	0.00
4	Impresiones	0.50	200	0.00	100.00
5	Fotocopias	0.10	200	0.00	20.00
6	Refrigerio	5.00	120	0.00	600.00
7	Movilidad local	3.00	120	0.00	360.00
8	Ponente especialista	500.00	2	0.00	1000.00
9	Materiales de trabajo: Fólderes, lapiceros, papel bond.	1.50	120	0.00	180.00
	Sub Total			0.00	S/. 2,660.00
Costo total para capacitación					S/. 2,660.00

Fuente: Elaboración propia

Resumen presupuestal

Denominación	Aporte requerido	Aporte propio	Costo total
Materiales	S/. 5,110.00	0.00	S/. 5,110.00
Materiales difusión y monitoreo	S/. 7,560.00	0.00	S/. 7,560.00
Materiales para talleres de capacitación	S/. 1,860.00	0.00	S/. 2,660.00
TOTAL	S/. 14,530.00	0.00	S/. 15,330.00

Fuente: Elaboración propia

7. Estrategias de Gestión

a) Capacitar al gerente, jefes y supervisores en temas de inteligencia emocional.

Debido a que todas las estrategias propuestas se enfocan en la inteligencia emocional y sus efectos en el desempeño laboral en la Compañía Constructora, se requiere de acciones de capacitación al gerente, jefes y supervisores para que estos puedan observar un comportamiento adecuado en el desarrollo de sus actividades. Estas actividades son dirigidas por la Gerencia de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C Trujillo:

- Determinar los temas de inteligencia emocional que se requieren fortalecer en las oficinas de la Compañía Constructora.
- Elaboración del cronograma y presupuesto de actividades de capacitación.
- Asignación de recursos a las actividades de capacitación.
- Ejecución de las actividades de capacitación.

- Reunión de gerente, jefes y supervisores a fin de fortalecer los puntos débiles.
- Elaboración de informes sobre los resultados obtenidos.

b) Desarrollar una evaluación por parte de la gerencia hacia sus líderes y el cumplimiento de objetivos según sus cargos

Esta estrategia se encuentra compuesta por todas aquellas actividades para evaluar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos por áreas, de modo que se conozca la situación real, evaluando a los líderes y permitiendo realizar acciones de retroalimentación; las actividades planteadas son:

- Reuniones de coordinación entre la Gerencia y los líderes de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C. Trujillo.
- Establecer metas y objetivos con indicadores que permitan cuantificar los avances realizados.
- Establecer el cronograma de actividades.
- Designación de un equipo de monitoreo con las responsabilidades a cada uno de ellos.
- Ejecución de las actividades planteadas en el cronograma.
- Realización de informes según el cronograma establecido.

c) Charlas de capacitación tanto al gerente, jefes y supervisores como al personal sobre la correcta atención a los colaboradores.

Debido a las nuevas estrategias formuladas al personal que labora en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C. requiere de una capacitación sobre temas concernientes a la nueva forma de atender a los colaboradores sobre sus necesidades y temas afines para que estos percibir el interés de la empresa en su desarrollo como profesionales y personas. Estas actividades son especialistas contratados por la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C. Trujillo y son:

- Identificación de las necesidades del personal que labora en los programas de desarrollo de la inteligencia emocional.
- Elaboración del cronograma y presupuesto de actividades de capacitación.
- Asignación de recursos a las actividades de capacitación.
- Ejecución de las actividades de capacitación.
- Reunión con los trabajadores a fin de fortalecer los puntos débiles.
- Elaboración de informes sobre las actividades de capacitación.

d) Reuniones de equipos de trabajo a fin de compartir ideas para mejorar la atención a los trabajadores

A su vez se realizarán reuniones internas a través de equipos de trabajo para debatir sobre temas concernientes a la atención al público que perciben los trabajadores, a fin

de identificar las falencias a las cuales vienen incurriendo en la atención a los trabajadores. Estas actividades son dirigidas por los líderes de equipo y son:

- Identificación de las necesidades del personal que labora en la atención de los trabajadores.
- Elaboración del cronograma y presupuesto de actividades.
- Asignación de recursos a las actividades de atención.
- Ejecución de las actividades de atención.
- Evaluar las mejoras en los puntos débiles.
- Elaboración de informes sobre los resultados obtenidos.

e) Charlas de concientización por parte de los líderes de equipo para el cumplimiento de objetivos

A su vez se realizarán reuniones internas a través de equipos de trabajo para debatir sobre temas concernientes al cumplimiento de metas organizacionales y las áreas que la componen, a fin de identificar los puntos débiles de los equipos de trabajo y fortalecer el desempeño de los trabajadores. Estas actividades son dirigidas por los líderes de equipo y son:

- Socializar los objetivos planteados que deben ser alcanzados por los trabajadores.
- Elaboración del cronograma y control del avance en el cumplimiento de metas.
- Asignación de recursos a la mejora del desempeño.
- Ejecución de las actividades de monitoreo.
- Reunión con los trabajadores a fin de fortalecer los puntos débiles.
- Elaboración de informes sobre los resultados conseguidos.

f) Reuniones de coordinación para el establecimiento de indicadores de desempeño por oficina

A su vez se realizarán reuniones internas en las oficinas, a fin de promover las practicas nuevas y mejor uso de los recursos y los indicadores de desempeño, para maximizar los resultados en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C. Trujillo. Estas actividades son dirigidas por los líderes de equipo y son:

- Establecimiento de indicadores de desempeño del personal en cuanto a recursos utilizados.
- Ejecución de las actividades de innovación.
- Reunión con los trabajadores a hallar alternativas económicas en la utilización de recursos.
- Elaboración de informes sobre las actividades realizadas.

g) Acciones de capacitación al personal para mejorar sus capacidades de innovación

Para que se Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C, se requiere de capacitaciones sobre temas concernientes a la iniciativa de propuesta de acciones de mejora en base a innovaciones en sus actividades. Estas actividades son dirigidas por los jefes de áreas de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C, y son:

- Determinar los temas, cronograma y presupuesto de actividades de capacitación.
- Asignación de recursos a las actividades de capacitación.
- Ejecución de las actividades de capacitación.
- Elaboración de informes sobre las actividades de capacitación.

h) Desarrollar políticas internas que permitan el flujo de comunicación entre los trabajadores

Se busca que la comunicación sea oportuna, pertinente y abierta, tratando de acercar a los trabajadores con los objetivos de la organización y la necesidad de tratar los posibles conflictos de manera franca, abierta y directa, eliminando las causas de las discrepancias e instaurando el diálogo con respeto en todo momento, que refleje el cambio de comportamiento entre los trabajadores, con responsabilidad de la Gerencia y los jefes de áreas.

8. Monitoreo/Evaluación

Resumen presupuestal

Objetivos	Actividad	Indicador	Valoración
Instaurar el programa de desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Decisión de la Gerencia de implementar el programa de Inteligencia Emocional en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Directiva de implementación.	Nominal.
	2. Elaboración de la programación de las actividades orientadas al desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	Programa de actividades para el desarrollo de la Inteligencia emocional.	Nominal.
Capacitaciones orientadas al desarrollo de la inteligencia Emocional y atención de necesidades de los trabajadores.	1. Capacitación a los directivos, jefes de área y colaboradores.	Personal capacitado.	Numerativa
	2. Monitoreo de actividades a fin de identificar aquellas que pueden ser optimizadas.	Evaluación de las actividades realizadas relacionadas al programa.	Cualitativa
	3. Evaluación del desempeño del personal.	Productividad del personal con respecto al tiempo empleado.	Porcentual
Desarrollar una mejor conciencia sobre las actitudes y comportamiento del personal en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Talleres de mejora de actitudes.	Desarrollo del programa	Porcentual
	2. Análisis de conductas contra productivas.	Identificación de puntos débiles	Numerativa
	3. Propuestas de mejora en el comportamiento del personal.	Personal motivado al cambio.	Cualitativa

Promover y facilitar los recursos necesarios para los programas de capacitación enfocados al desarrollo de la inteligencia emocional, mediante el apoyo de la Gerencia de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Presupuesto aprobado para el cumplimiento del programa.	Recursos asignados.	Numerativa
	2. Disponibilidad oportuna de los recursos asignados.	Cumplimiento de las actividades consideradas en el programa.	Porcentual
Mejorar el desempeño laboral, mediante el cambio de comportamientos de los trabajadores de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.	1. Evaluación de los resultados relacionados a los objetivos planteados por áreas.	Porcentaje de avance en el cumplimiento de objetivos.	Porcentual
	2. Retroalimentación de las actividades, para reforzar los puntos considerados no alcanzados.	Actividades de reforzamiento.	Numerativa

Fuente: Elaboración propia

9. Factibilidad

La presente propuesta expone un trabajo coordinado de la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C, conjuntamente con el gerente, 4 jefes y supervisores, y los colaboradores de la empresa en investigación; este trabajo permite incrementar la confianza de alcanzar los objetivos del programa de desarrollo de la Inteligencia Emocional y así poder obtener mejores resultados en el desempeño de los trabajadores, lo cual justifica la inversión en el programa, y apoyar a la gestión y competitividad de la organización, considerando que se cuenta con recursos humanos con potencial de mejora.

La propuesta se alinea a los reglamentos y normas internas, y se alinea con la modernización de la gestión de empresas privadas en cuanto al manejo de los programas desarrollo de la Inteligencia Emocional, por lo que esta propuesta puede ejecutarse sin ningún inconveniente en el Compañía Constructora. A su vez, se considera la retroalimentación de información lo cual podrá fortalecer cada vez más que los resultados del presente estudio servirán a las compañías para poder plantear soluciones correctivas y preventivas ante posibles falencias que hayan estado teniendo en relación a las variables de estudio.

La presente propuesta sería económicamente rentable para la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C, que redundará en mejores resultados para la empresa y motivar a los colaboradores en un cambio de sus actitudes, que se verá reflejado en sus hogares; el tiempo que demande la implementación del programa, será solventado en parte por la compañía y en parte será asumido por los trabajadores, se realizará en horas de descanso, guardando el equilibrio de no perjudicar las actividades productivas de la organización.

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

4.1. Enfoque de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos sistemáticos secuenciales y probatorios, cada etapa precede a la siguiente y no puede eludir pasos, el orden es riguroso se mide las variables en un determinado contexto; se analiza las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y en base a la medición numérica.

En ese sentido, el presente estudio correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, ya que mediante la técnica de la encuesta se obtuvieron los datos necesarios correspondientes a la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., siendo medidos y analizados estadísticamente los datos recolectados, confiando en la medición numérica.

4.2. Nivel de Investigación

El nivel o alcance de la investigación fue una investigación explicativa. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) un estudio explicativo pretende establecer las causas de los eventos, suceso o fenómenos que se estudian, en este caso establece la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. En estos estudios, para determinar la influencia y la significancia estadística, primero se utilizó la tau b de Kendall para determinar la asociación para variable ordinales; luego la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para determinar la fuerza o intensidad de la relación; y la regresión lineal simple para determinar la influencia. Las investigaciones explicativas establecen de forma directa las causas de los fenómenos, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.77).

En ese sentido, el presente estudio correspondió a una investigación de alcance explicativo ya que pretendió recolectar una serie de informaciones acerca de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, se verificó que existe influencia de la inteligencia emocional en la variable de desempeño laboral.

4.3. Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos a las condiciones.

En ese sentido, la presente investigación correspondió a un diseño no experimental ya que fue realizada sin manipular las variables de estudio, y solo se observaron tal y como se presentan en un contexto original, y fueron analizadas.

Finalmente, la investigación correspondió a una investigación de corte transversal ya que se recopilaban datos sobre Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en un momento único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.4. Población y muestra

Población

Para Arias (2006) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

Para la presente investigación la población de estudio, se encuentra definida por 23 trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo. Los cuales constituyen las unidades de estudio e información.

Muestra

Asimismo, Arias (2006) manifiesta que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

En la presente investigación, al ser una población relativamente pequeña; se utilizó una muestra censal, considerando a todos los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo. En este sentido Ramírez (2009) señala que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente población y muestra.

4.5. Técnicas e instrumentos de evaluación y análisis

Técnicas

Según Arias (2006) las técnicas son las distintas formas o maneras de obtener la información.

Para la presente investigación se empleó como técnica de recopilación de datos la encuesta, que es una técnica que resulta apropiada a los intereses de la investigación y que consiste en recoger datos mediante un cuestionario previamente estructurado.

Instrumentos

Según Arias (2006) los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información. Para la presente investigación se usó como instrumento para recopilar datos sobre Inteligencia emocional al Test adaptado por Guzmán, M. y Mayta M. (2018) para uso experimental en el Perú, del Inventario de Cociente Emocional (ICE) basado en la teoría de Goleman, evalúa las aptitudes emocionales, así como los aspectos que interviene de manera importante para el logro del éxito a nivel general; con una duración aproximada de 20 minutos; y que considera cinco dimensiones y 24 ítems.

Asimismo, se empleó para recoger datos sobre desempeño laboral, la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013), validada por Gabini y Salessi (Gabini & Salessi, 2016) La versión argentina del instrumento fue conformada por 16 ítems, demostrando ser una medida confiable y parsimoniosa del rendimiento laboral percibido, y miden las dimensiones de Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, con un tiempo de 15 minutos en promedio para su aplicación. En resumen, ambos instrumentos fueron establecidos su confiabilidad.

Para asegurar mejores resultados, se procedió a determinar la validez de los instrumentos mediante el juicio de 3 expertos, a través del coeficiente V de Aiken, para ello se seguirán los siguientes criterios de selección: Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios entre otras); reputación del experto; disponibilidad y motivación para participar, imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad.

Plan de procesamiento

Se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial, iniciándose con la recolección de datos, para ello se aplicaron los instrumentos diseñados, posteriormente los datos recolectados fueron presentados en tablas y gráficos para su mejor visualización. Asimismo, se utilizó el Microsoft Excel y el paquete estadístico de la IBM SPSS v.25.

Análisis estadístico de los datos

Para alcanzar los objetivos planteados se construyó primero una matriz de niveles y puntuaciones utilizando el SPSS, a partir de esta matriz se inició los análisis cuantitativos de los datos; el cual se basó en los estadísticos descriptivos básicos, tales como: Las tablas de frecuencias, diagrama de barras y tablas de contingencia. A su vez, se emplearon los siguientes estadísticos: La tau b de Kendall, para determinar la asociación

entre las variables de estudios, la Rho de Spearman y el coeficiente de determinación para determinar el coeficiente de correlación y su efecto respectivamente. Finalmente, para efectos de contrastar las hipótesis planteadas, se aplicó la prueba estadística de análisis de varianza.

La contrastación de las hipótesis se realizó usando el software SPSS v. 25, lo cual implica un procedimiento basado en las evidencias de la muestra y la teoría de la probabilidad, usadas para determinar si la hipótesis es una afirmación razonable de ser aceptada o rechazada, cabe resaltar que se trabajó con un nivel de confianza del 95%, aceptando un margen de error del 5%, lo cual expresó su significatividad reflejada en las hipótesis establecidas. Finalmente, para su mejor interpretación y análisis estos datos fueron representados en cuadros y figuras para facilitar su visualización e interpretación.

V. RESULTADOS

Para el análisis de la variable de estudio, se consideró los siguientes niveles y rangos de puntuaciones, los cuales se sistematizaron en una matriz de niveles y puntuaciones (Anexo 3)

Dimensiones	Niveles		
	Por mejorar	Adecuada	Desarrollada
Dim1 Autoconocimiento	3-7	8-11	12-15
Dim2 Autorregulación	5-12	13-19	20-25
Dim3 Autoestima	4-10	11-15	16-20
Dim4 Empatía	5-12	13-19	20-25
Dim5 Habilidades sociales	7-17	18-26	27-35
Total Inteligencia emocional laboral	24-56	57-88	89-120

Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Dim1 Rendimiento en la tarea	7-17	18-26	27-35
Dim2 Comportamientos contraproducentes	5-12	13-19	20-25
Dim3 Rendimiento en el contexto	4-10	11-15	16-20
Total Desempeño laboral	16-38	39-59	60-80

5.1. Análisis descriptivo de las variables

De objetivo específico 1. Describir la inteligencia emocional laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Tabla 1

Distribución de frecuencias del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Niveles	f	%
Por mejorar	10	43%
Adecuada	13	57%
Muy desarrollada	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Escala Valorativa "inteligencia emocional" aplicado a los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

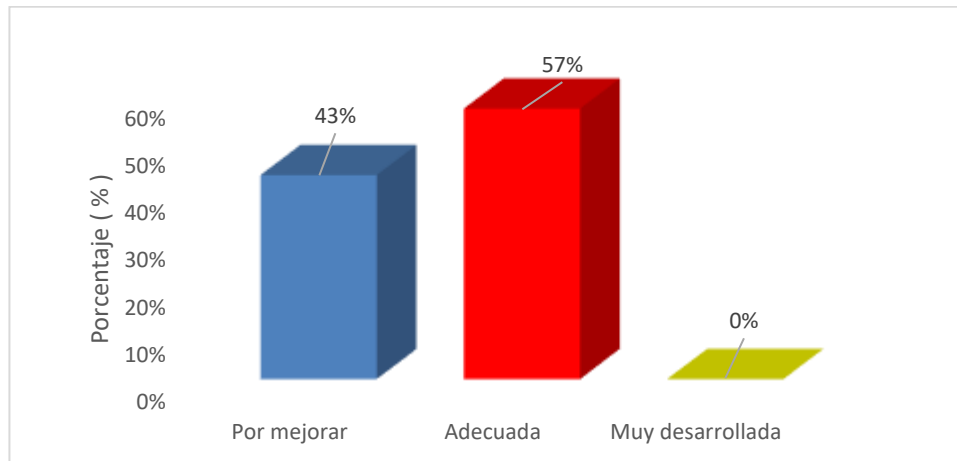


Figura 1. Distribución porcentual del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Descripción. De acuerdo a tabla 1 y figura 1, se aprecia que el 43% de los trabajadores de la compañía constructora perciben un nivel por mejorar de inteligencia emocional, en tanto que el 57%, un nivel adecuado.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, según dimensiones

Dimensiones	Niveles	f	%
Autoconocimiento	Por mejorar	7	30%
	Adecuada	14	61%
	Muy desarrollada	2	9%
Auto regulación	Por mejorar	12	52%
	Adecuada	11	48%
	Muy desarrollada	0	0%
Motivación	Por mejorar	14	61%
	Adecuada	9	39%
	Muy desarrollada	0	0%
Empatía	Por mejorar	17	74%
	Adecuada	6	26%
	Muy desarrollada	0	0%
Habilidades sociales	Por mejorar	15	65%
	Adecuada	8	35%
	Muy desarrollada	0	0%
Total		23	100,0

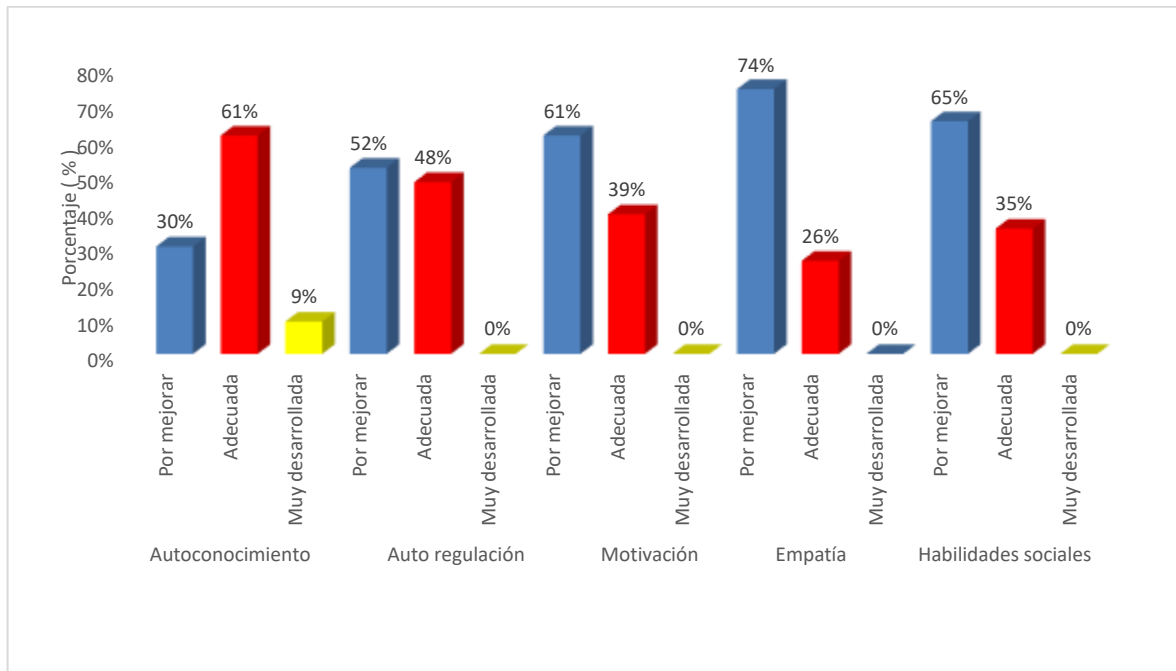


Figura 2. Distribución porcentual del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora, según dimensiones de estudio
Fuente: Tabla 2

Descripción. De acuerdo a la tabla 2 y figura 2, se muestra el nivel de inteligencia emocional laboral, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que, en la dimensión autoconocimiento, el 61% de los trabajadores encuestados perciben un nivel adecuado, mientras que un significativo 30% de trabajadores, un nivel por mejorar; en la dimensión autorregulación, se observa que más de la mitad de trabajadores (52%) perciben un nivel por mejora de inteligencia emocional, y el 48% un nivel adecuado; en la dimensión motivación, el 61% de trabajadores valoran su inteligencia emocional por mejorar, mientras un 39% en el nivel adecuado; en la dimensión empatía, se tiene que la mayoría de trabajadores (76%) auto perciben su inteligencia emocional en el nivel por mejorar, en tanto el 24% como adecuado; y en la dimensión habilidades sociales, el 65% se valora en el nivel por mejorar de inteligencia emocional, y el 35% en el nivel adecuado.

Del objetivo específico 2. Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Tabla 3

Distribución de frecuencias del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Niveles de desempeño laboral	f	%
Bajo	10	43%
Medio	13	57%

Alto	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Escala valorativa "Desempeño laboral", aplicado por los directivos de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, a sus trabajadores.

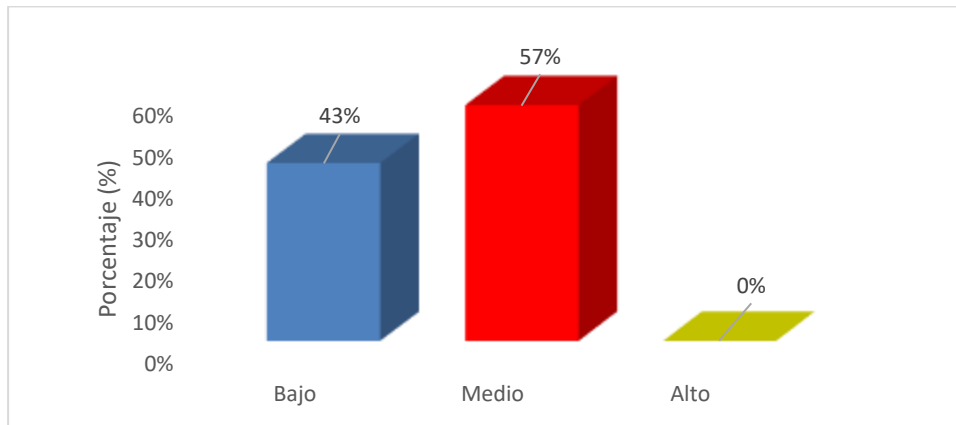


Figura 3. Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo

Fuente: Tabla 3

Descripción. De acuerdo a tabla 3 y figura 3, se aprecia que el 43% de los trabajadores de la empresa constructora son evaluados en el nivel bajo de desempeño laboral, en tanto que 57% en el nivel medio.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, según dimensiones.

Dimensiones	Niveles	f	%
Rendimiento en la tarea	Bajo	11	48%
	Medio	12	52%
	Alto	0	0%
Comportamientos contraproducentes	Bajo	9	39%
	Medio	14	61%
	Alto	0	0%
Rendimiento en el contexto	Bajo	20	87%
	Medio	3	13%
	Alto	0	0%
Total		23	100,0

Fuente: Escala valorativa "Desempeño laboral", aplicado por los directivos de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, a sus trabajadores.

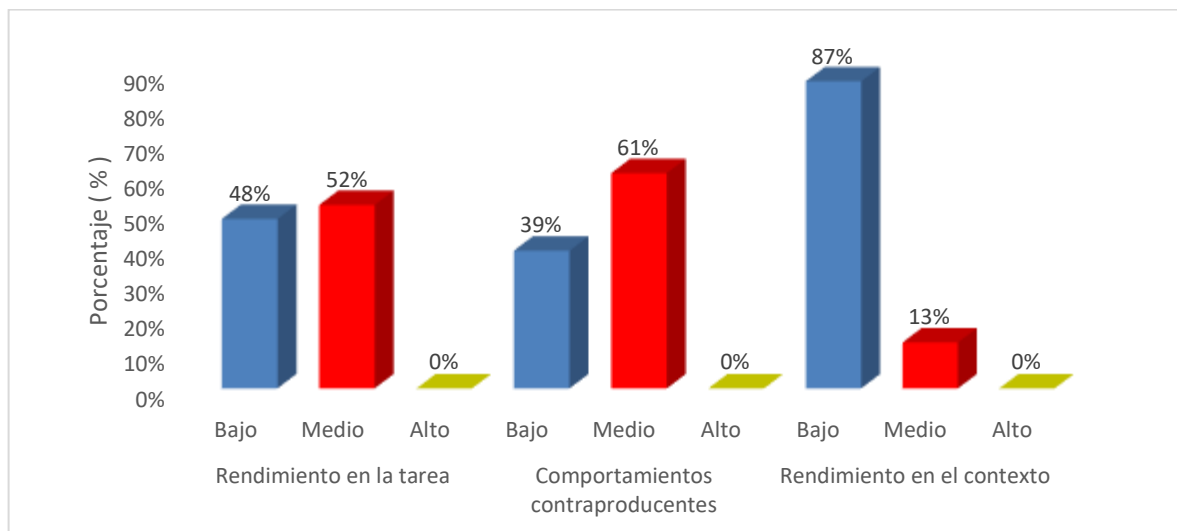


Figura 4. Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora, según dimensiones de estudio.

Fuente: Tabla 4

Descripción. De acuerdo a tabla 4 y figura 4, se muestra el nivel de desempeño laboral, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que, en la dimensión rendimiento en la tarea, el 48% de los trabajadores son evaluados en el nivel bajo, mientras que el 52% el nivel medio; en la dimensión comportamientos contraproducentes, se observa que el 39% de los trabajadores son

evaluados en el nivel bajo, en tanto el 61% en el nivel medio; y en la dimensión rendimiento en el contexto, la mayoría de trabajadores (87%) son evaluados en el nivel bajo.

5.2. Análisis estadístico correlacional

De acuerdo al tipo de estudio explicativo, la presente investigación busca demostrar la relación de causalidad; lo cual de acuerdo a los criterios que plantea el modelo de Bradford-Hill (1965), estadísticamente se centra en demostrar asociación, la intensidad de la correlación, y su efecto. En tal sentido, para determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores, y dado a la escala ordinal de ambas variables, se empleó la prueba de independencia y coeficiente de tau-b- de Kendall.

De sus objetivos específicos: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en las dimensiones. Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes, y el rendimiento en contexto de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Tabla 5

Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Variables/ Niveles		Desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia emocional	Por mejorar	9	39,1%	1	4,3%	0	0%	10	43,5%
	Adecuada	1	4,3%	12	52,2%	0	0%	13	56,5%
	Desarrollada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	10	43,5%	13	56,5%	0	0%	23	100,0%

Fuente: Anexo N° 3

Prueba de independencia Tau – b – de Kendall entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b_ de Kendall	0,823	0,120	6,407	,000
N de casos válidos		23			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Interpretación: En la Tabla 5, se observa que el 52 % de los trabajadores evaluados en el nivel medio de su desempeño laboral, a la vez perciben un nivel de inteligencia emocional adecuado; a su vez el 39% de trabajadores evaluados en el nivel bajo de desempeño laboral, perciben un nivel por mejorar de su inteligencia emocional. Por otra parte, según la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y su desempeño laboral; y una correlación directa de nivel muy alta ($T=0,823$).

Tabla 6

Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral de los trabajadores

Variables/ Niveles		Rendimiento en la tarea del desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia emocional	Por mejorar	9	39,1%	1	4,3%	0	0%	10	43,5%
	Adecuada	2	8,7%	11	47,8%	0	0%	13	56,5%
	Desarrollada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	11	47,8%	12	52,2%	0	0%	23	100,0%

Fuente: Anexo N° 3

Prueba de independencia Tau – b – de Kendall entre los niveles de inteligencia emocional y rendimiento en la tarea del desempeño laboral

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b_ de Kendall	,740	,139	5,187	,000
N de casos válidos		23			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Interpretación: En la Tabla 6, se observa que el 58 % de los trabajadores que perciben un nivel adecuado de su inteligencia emocional, a la vez son evaluados en el nivel medio del rendimiento en la tarea; por su parte el 39% de trabajadores que perciben su inteligencia emocional por mejorar, a su vez son evaluados en el nivel bajo en su rendimiento en la tarea. Asimismo, según la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación

significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral; y a la vez una correlación directa de nivel fuerte ($T=0,740$).

Tabla 7

Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral de los trabajadores

Variables/ Niveles		Comportamientos contraproducentes del desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia emocional	Por mejorar	8	34,8%	2	8,7%	0	0%	10	43,5%
	Adecuada	1	4,3%	12	52,2%	0	0%	13	56,5%
	Desarrollada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	9	39,1%	14	60,9%	0	0%	23	100,0%

Fuente: Anexo N° 3

Prueba de independencia Tau – b – de Kendall entre los niveles de inteligencia emocional y comportamientos contraproducentes del desempeño laboral

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b_ de Kendall	,734	,142	4,764	,000
N de casos válidos	23			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Interpretación: Según la tabla 7, se observa que el 52 % de los trabajadores que perciben un nivel adecuado de su inteligencia emocional, a la vez son evaluados en el nivel medio en sus comportamientos contraproducentes del desempeño laboral; por su parte el 35% de trabajadores que perciben su inteligencia emocional en el nivel por mejorar, a su vez se ubican en el nivel bajo en sus comportamientos contraproducentes. Asimismo, según la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral; y a la vez una correlación directa de nivel fuerte ($T=0,734$).

Tabla 8

Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en el contexto del desempeño laboral de los trabajadores

Variables/ Niveles		Rendimiento en el contexto del desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia emocional	Por mejorar	10	43,5%	0	0,0%	0	0%	10	43,5%
	Adecuada	10	43,5%	3	13,0%	0	0%	13	56,5%
	Desarrollada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	20	87,0%	3	13,0%	0	0%	23	100,0%

Fuente: Anexo N° 3

Prueba de independencia Tau – b – de Kendall entre los niveles de inteligencia emocional y el rendimiento en la tarea del desempeño laboral

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b_ de Kendall	,340	,105	1,963	,045
N de casos válidos		23			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Interpretación: Según la tabla 8, se muestra que el 44 % de los trabajadores que perciben un nivel por mejorar de su inteligencia emocional, a su vez son evaluados en el nivel bajo en su rendimiento en el contexto del desempeño laboral. A su vez, de acuerdo a la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación significativa ($p-v=0,045 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral; y una correlación directa de nivel bajo ($T=0,340$).

5.3. Del análisis correlacional causal y su contrastación de hipótesis

Por otra parte, dado a que el estudio no cumple con uno del supuesto de normalidad recomendado, respecto al tamaño de muestra con un mínimo de 30 unidades de estudio; en consecuencia, se utilizará la prueba no paramétrica Rho de Spearman, coeficiente de determinación y regresión lineal simple, para determinar su efecto o dependencia lineal que existe entre las dos variables.

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores

Desempeño laboral		
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	+0,823**
	Sig. (unilateral)	0,000
	n	23

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

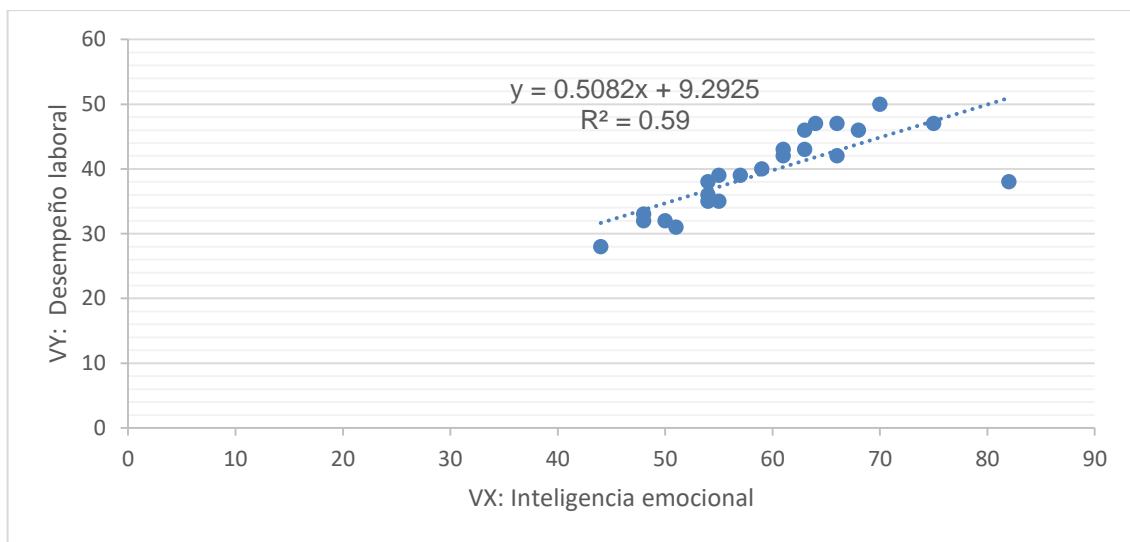


Figura 5. Dispersión de las puntuaciones de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9 y figura 5, se determina que existe una correlación directa ($r > 0$) de nivel muy alto ($r = +0,823$) entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo; lo que significa que al fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores, su nivel de desempeño laboral mejorará; ya que la probabilidad asociada ($P = 0,000 < 0,01$) hace del resultado altamente significativo.

Por otra parte, según el coeficiente de determinación ($r^2 = 0,59$) indica que el 59% del nivel de desempeño laboral de los trabajadores, está afectada o influenciada por la inteligencia emocional. A su vez, de acuerdo al modelo de regresión lineal En cuanto al gráfico de dispersión

y el valor de la pendiente de la ecuación lineal (+9,2925) permite explicar la relación directa y dependencia positiva entre los puntajes de ambas variables.

Tabla 10

Correlaciones lineales y dependencia entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral

		Rendimiento en la tarea	Comportamientos contraproducentes	Rendimiento en el contexto
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	,740**	,734**	,340
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,046
	n	23	23	23
	R ²	0,5867	0,5048	0,293
	Regresión lineal	Y= 0.1365x +0.2916	Y=0.1856x + 2,3508	Y=0.1861+7.2333

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Interpretación: Según la tabla 10, se muestran los niveles de correlación lineal y dependencia entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral. Así se tiene:

Existe una correlación directa ($r > 0$) de nivel fuerte ($r = 0,740$) y significativa ($P = 0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral; así mismo el coeficiente determinación ($r^2 = 0,5867$) indica que el 58,67% del nivel de rendimiento en la tarea de los trabajadores está afectada o influenciado por su inteligencia emocional.

Existe una correlación directa ($r > 0$) de nivel fuerte ($r = 0,734$) y significativa ($P = 0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral; así mismo el coeficiente determinación ($r^2 = 0,5048$) indica que el 50,48% del nivel de comportamientos contraproducentes de los trabajadores está afectada o influenciado por su inteligencia emocional

Existe una correlación directa ($r > 0$) de nivel débil ($r = 0,340$) y significativa ($P = 0,046 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en el contexto del desempeño laboral; así mismo el coeficiente determinación ($r^2 = 0,293$) indica que el 29,30% del nivel del rendimiento en el contexto de los trabajadores está afectada o influenciado por su inteligencia emocional.

Contrastación de hipótesis

a. Hipótesis estadística general

H₀: La inteligencia emocional no **influye** de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

H₁: La inteligencia emocional **influye** de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

b. Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

c. Estadístico de prueba: Estadístico "F" para validar la bondad de ajuste del modelo. Estadístico "t" para validar si el parámetro de la regresión lineal es estadísticamente válido, y parámetro de regresión para explicar la influencia.

d. Región crítica: Si la probabilidad asociada al estadístico "t" es menor al nivel de significación, indicara que el parámetro de la regresión lineal es diferente de cero, por lo que es adecuado para explicar la relación causal y predecir la relación de las variables en análisis.

e. Cálculos:

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación lineal	,767
Coefficiente de determinación R ²	,589
Error típico	3,981
Sig. Cambio en F	,000

Parámetro de regresión lineal simple

	Coeficientes B	Error estándar	Estadístico t	Probabilidad	Intervalo de confianza al 95% de B	
					Inferior	Superior
Intercepción	9,510	5,541	1,716	,000	-2,012	21,033
VX: Inteligencia emocional	,505	,092	5,486		,314	,697

a. Variable dependiente: VY

$$\text{Desempeño laboral} = 9,510 + 0,505 (\text{Inteligencia emocional})$$

Análisis de la varianza (ANOVA^a)

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
<i>Regresión</i>	1	476,900	476,900	30,097	,000 ^b
<i>Residuos</i>	21	332,752	15,845		
<i>Total</i>	22	809,652			
a. Variable dependiente: desempeño laboral					
b. Predictores: (Constante), inteligencia emocional					

b. Decisión:

Los resultados hallados en las tablas precedentes son consistentes con los hallados en la tabla 9 y figura 5, donde se observa que el parámetro estimado de la ecuación de regresión lineal simple (0,505), es positivo, lo que significa la existencia de un nivel de influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores. Además, la probabilidad asociada es $P-V = (0,000)$ es menor al nivel de significación; por lo que se determina que existe una correlación causal significativa. Con la prueba F del análisis de varianza se corrobora que la bondad de ajuste del modelo es buena ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Finalmente se concluye al 95% de confianza, existe evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

6.1. Discusión

Del objetivo general, Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Se observa en la tabla 5, que el 52% de los trabajadores evaluados en el nivel medio de su desempeño laboral, a la vez perciben un nivel de inteligencia emocional adecuado. Por otra parte, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y su desempeño laboral; presentando una correlación directa muy alta ($T=0,823$).

Estos resultados concuerdan con lo expresado por Gallo (2019) en su investigación titulado "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana - 2019", donde señala que la inteligencia emocional influye de manera moderada, positiva y altamente significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana. Del mismo modo, concuerda con lo encontrado por Ramírez (2017) en su investigación "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017" donde señala que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, de donde se deslinda que, a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral.

También concuerda con Silva y Pérez (2016) en su estudio "Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo" quienes determinan que existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, tal como se demostró en la prueba chi cuadrado donde se obtuvo un valor de $P= 0,000001$ el cual fue menor al $P= 0,005$, con la cual queda demostrado la hipótesis.

Por otra parte, se contrasta con lo obtenido por Troncoso (2018) en su investigación "La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018" quien establece que la inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, de manera que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si sus trabajadores desarrollasen una inteligencia emocional acorde a la realidad y necesidad de la empresa.

Estos resultados son respaldados de forma teórica con lo manifestado por Goleman (2010) quien manifiesta que la inteligencia emocional es el potencial para aprender habilidades prácticas, tales como: conocimientos de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y destreza para las relaciones; estas cualidades ayudan enormemente en el desempeño laboral de los trabajadores. Por otro lado, Bar-On (2000), manifiesta que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. En tal sentido, es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Con sustento en el marco teórico, antecedentes y resultados, se afirma que, la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo. Demostrando que la inteligencia emocional está estrechamente ligada a desempeño laboral, ya que al desarrollar de manera óptima la inteligencia emocional se podrá orientar mejor la naturaleza de las acciones, controlándolas de manera reflexiva, mejorando la interacción con los compañeros de trabajo y mejorando la productividad. Si bien es cierto, que no siempre se garantiza un nivel alto de inteligencia emocional, esta se debe desarrollar de la mano con el esmero de cada colaborador teniendo enmarcado el propósito de mejorar su desempeño laboral.

En relación al primer objetivo específico: Describir la inteligencia emocional laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Se obtuvo en la tabla a fable 1, se aprecia que el 57% de los trabajadores de la compañía constructora perciben un nivel adecuado de inteligencia emocional.

Estos resultados encontrados concuerdan con lo hallado por Moreno (2018) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara”, Callao – 2018”, al obtener que el 87,9% se encuentra en un nivel adecuado. Del mismo modo concuerdan con Fajardo (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima-2017”, donde se obtuvo que el 57,5% un nivel adecuado de inteligencia emocional entre los trabajadores. También concuerdan con Huamán (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017”, donde se obtuvo que 82,93% de la población de estudio presente un nivel adecuado de inteligencia emocional.

Por otro lado, contrasta con Orellana (2018) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018”, al obtener que el 93,3% de la población de estudio tiene un nivel bajo de inteligencia emocional.

La inteligencia se percibe como una habilidad para expresar y valorar emociones con exactitud, habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual. A través de la inteligencia se logra desarrollar la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo, y el relacionarse con los demás (Mayer y Salovey, 1997). Por otro lado, Fernández et al. (2012) refiere que es como un patrón que guía la inteligencia cognitiva, es decir que a pesar de que una persona tenga un alto coeficiente intelectual, este no tienen el éxito asegurado, en la medida en que la inteligencia emocional adecuada no esté involucrada en ese proceso.

Con sustento en el marco teórico, antecedentes y resultados, se observa que la inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, está en un nivel adecuado. Con ello se demuestra que, situaciones como el desenvolvimiento, el autoconocimiento, la autorregulación, motivación, la empatía y las habilidades sociales repercuten en la inteligencia emocional de un trabajador, de manera que se debe tener un dominio de dichos factores para poder mejorar la productividad y lograr los objetivos organizacionales planteados.

En relación al segundo objetivo específico: Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Se observó en la tabla 3, se aprecia que el 57% de los trabajadores de la empresa constructora son evaluados en el nivel medio de desempeño laboral.

Estos resultados encontrados concuerdan con lo hallado por Silva y Perez (2016) en su investigación titulada “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, al obtenerse que el 45,5% un nivel regular de desempeño laboral. Así mismo concuerdan con el estudio realizado por Huamán (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017”, donde se obtuvo que el 60,98% presenta un nivel medio en el desempeño laboral. Así mismo concuerda con el estudio realizado por Moreno (2018) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional

de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távora” donde se tiene como resultado que el 96,3% tiene un nivel regular en el desempeño laboral.

Por otro lado, contrasta con la investigación realizada por Ramírez (2017) en su investigación titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017”, donde se obtuvo que el 42,1% tiene un nivel deficiente en el desempeño laboral. También contrastan con el estudio realizado por Gallo (2019) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana – 2019” donde se obtuvo que el 80,0% tiene un nivel alto en el desempeño laboral.

El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de cualquier tipo de organización la cual es necesaria para permitirle funcionar a la persona con una gran labor y satisfacción laboral (Chiavenato, 2002). Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Asimismo, argumenta que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (Chávez, 2014).

Con sustento en el marco teórico, antecedentes y resultados, se observa que el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, está en un nivel medio. Con ello se demuestra que, en el rendimiento de la tarea asignada a los trabajadores, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento dentro del trabajo son importantes para determinar el desempeño laboral, siendo que se puede identificar a los colaboradores que necesitan cambio y/o capacitación determinadas áreas de alguna actividad, y mejorar la productividad y las relaciones humanas dentro del trabajo.

En relación al tercer objetivo específico: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento en la tarea del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

En la Tabla 6, se observa que el 58 % de los trabajadores que perciben un nivel adecuado de su inteligencia emocional, a la vez son evaluados en el nivel medio del rendimiento en la tarea. Asimismo, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral; con una correlación directa de nivel fuerte ($T=0,740$).

Estos resultados concuerdan con lo expresado por Huamán (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017”, al obtener que si hubo correlación positiva ($\rho = 0.846$) entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete Lima – 2017. Es decir, el nivel de inteligencia emocional guardó relación directa con las conductas, destrezas y habilidades necesarias para cumplir con las tareas y responsabilidades de la organización. Así mismo concuerda con Bueno (2017), en su investigación denominada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, al obtener que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas en los trabajadores del Banco de la Nación.

Por otra parte, se contrasta con lo obtenido por Troncoso (2018) en su investigación “La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018” quien establece que la inteligencia emocional no se relaciona con las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, de manera que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si sus trabajadores desarrollasen una inteligencia emocional acorde a la realidad y necesidad de la empresa.

El rendimiento de la tarea es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. El desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía (Ramos, 2015). Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. Para que un colaborador tenga un rendimiento de tarea depende de muchos factores, como la falta de preparación, la vocación, el clima laboral donde se desenvuelven, el horario y los factores ambientales son importantes para el desempeño laboral.

Con sustento en el marco teórico, antecedentes y resultados, se afirma que, la inteligencia emocional influye en el rendimiento de la tarea del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo. Con ello se demuestra que, aspectos como la falta de preparación, la vocación, el clima laboral donde se desenvuelven, el horario y los factores ambientales si son adecuados traerán un desempeño laboral alto.

En relación al cuarto objetivo específico: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en los comportamientos contraproducentes del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

Según la tabla 7, se observa que el 52% de los trabajadores que perciben un nivel adecuado de su inteligencia emocional, a la vez son evaluados en el nivel medio en sus comportamientos contraproducentes del desempeño laboral. Asimismo, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral; con una correlación directa de nivel fuerte ($T=0,734$).

Estos resultados concuerdan con lo expresado por Ramírez (2017) en su investigación “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017” donde señala que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y los comportamientos contraproducentes del desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada de Trujillo. Por otro lado, contrasta con el estudio realizado por Huamán (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017”, al encontrarse que hubo correlación negativa ($\rho = - 0.873$) entre la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete Lima – 2017. Es decir, el nivel de inteligencia emocional guardó relación inversa con aquellas conductas que amenazan el bienestar de la organización o de sus miembros, ya sean tácitas o expresas.

El estudio de los comportamientos negativos de los empleados tiene menos historia que el de los comportamientos positivos. Si bien algunos tipos específicos de conductas negativas han sido individualmente estudiados, el estudio sistemático de las conductas negativas recién está comenzando en el ámbito de la psicología organizacional (Alicia, 2010). Los comportamientos contraproducentes en el trabajo son aquellas conductas que realizan algunos empleados, de forma consciente y deliberada, y que chocan frontalmente con los intereses de la compañía, generando por lo tanto daños o pérdidas en alguno de sus niveles. Este comportamiento puede suponer un hecho aislado o una constante que acabe suponiendo unas cifras muy serias en cuanto a costes de reparación por los daños causados.

Dependiendo del tipo de conducta y de la intensidad del sabotaje llevado a cabo por el empleado, la empresa puede tener que hacer frente a un imprevisto económico, ya sea de forma directa, porque ha de reponer o reparar los elementos que han quedado dañados por las conductas del trabajador en cuestión, o bien de forma indirecta, porque haya dejado

de generar una cierta riqueza. Ambos casos suponen una pérdida que genera un daño a la compañía (Alicia, 2010).

Con sustento en el marco teórico, antecedentes y resultados, se afirma que, la inteligencia emocional influye en el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo. Con ello se demuestra que, aspectos como la influencia entre la inteligencia emocional y los comportamientos contraproducentes de la empresa.

En relación al quinto objetivo específico: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento en contexto del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.

En la tabla 8, se muestra que el 44 % de los trabajadores que perciben un nivel por mejorar de su inteligencia emocional, a su vez son evaluados en el nivel bajo en su rendimiento en el contexto del desempeño laboral. A su vez, existe una asociación significativa ($p-v=0,045 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral; con una correlación directa de nivel bajo ($T=0,340$).

Estos resultados concuerdan con lo expresado por Huamán (2017) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017”, al obtener correlación positiva ($\rho = 0.880$) entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete Lima – 2017. Es decir, el nivel de inteligencia emocional guardó relación directa con aquellas conductas que colaboran con el mantenimiento del clima social y psicológico dentro del lugar de trabajo. Así mismo contrasta con Bueno (2017), en su investigación denominada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, al obtener que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de contexto en los trabajadores del Banco de la Nación.

Por otra parte, se contrasta con lo obtenido por Troncoso (2018) en su investigación “La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018” quien establece que la inteligencia emocional no se relaciona con el rendimiento en contexto desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, de manera que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si sus trabajadores desarrollasen una inteligencia emocional acorde a la realidad y necesidad de la empresa.

El rendimiento del contexto es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.

Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Huamán, 2017).

Con sustento en el marco teórico, antecedentes y resultados, se afirma que, la inteligencia emocional influye en el rendimiento en contexto del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo. Con ello se demuestra que la inteligencia influye en el rendimiento del contexto de la empresa.

6.2. Conclusiones

Respecto al objetivo general, mediante el coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, que existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y su desempeño laboral; y una correlación directa de nivel muy alta ($T=0,823$). Por lo que se concluyó que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

En relación al primer objetivo específico, mediante la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral; y a la vez una correlación directa de nivel fuerte ($T=0,740$). Por lo que se concluyó que la inteligencia emocional influye en el rendimiento en la tarea del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C. de Trujillo.

En función al segundo objetivo específico, mediante la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral; y a la vez una correlación directa de nivel fuerte ($T=0,734$). Por lo que se concluyó que la inteligencia emocional influye en los comportamientos contraproducentes del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

Respecto al tercer objetivo específico, a través de la prueba y coeficiente estadístico Tau-b-de Kendall, al 95% de confianza, existe una asociación significativa ($p-v=0,045 < 0,05$) entre la inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en el contexto del desempeño laboral; y una correlación directa de nivel bajo ($T=0,340$). Por lo que se concluyó que la inteligencia emocional influye en el rendimiento en el contexto del desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

En relación al cuarto objetivo específico, se concluyó que los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C. de Trujillo tienen un nivel adecuado de inteligencia emocional.

En relación al quinto objetivo específico se concluyó que los trabajadores de la empresa constructora H&M Ingenieros S.A.C. de Trujillo tienen un nivel medio en lo que respecta al desempeño laboral.

Referencias

- Alicia, G. (2010). Comportamientos extra papel de la colaboración a la transgresión. *CONICET-UNR-Argentina*, 32-53.
- Álvarez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas. *Revista Laurus*, 15(30), 94-117.
- Ardila, R. (2011). Inteligencia ¿Qué sabemos y que nos falta investigar? *Revista Académica Colombiana de Ciencia*, 35(134), 97-103.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco-EE.UU.: The Handbook of Emotional Intelligence.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá-Colombia: McGraw-Hill.
- Bueno, W. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del Banco Nacional de Tacna, 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>
- Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2012). *Toma de decisiones en la empresa: Proceso y Clasificación*. Valencia-España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Carmona, P., & Rosas, R. (Diciembre de 2017). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. *Revista LÍDER*, 19(31), 107-118.
- Cera, E., & Bartolome, A. (2017). *Inteligencia emocional y motivación en educación física en secundaria*. Redalyc.
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones. *Horizonte de la ciencia*, 4(6), 75-81.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá-Colombia: McGraw-Hill.
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Valencia-España: Universidad de Valencia.
- Del Río, N. (2019). *La motivación y la inteligencia emocional en la vida personal y en la empresa*. Facultat de ciencies Jurídiques i Econòmiques.

- Diario Expansión. (24 de Diciembre de 2018). *La inteligencia emocional impulsa la productividad*. Obtenido de <https://expansion.mx/mi-carrera/2015/12/18/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad>
- Enríquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia y Salud*, 3(11), 41-46.
- ESAN. (5 de Febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima-2017 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Fernández, P., Berrios, M., Extremera, N., & Augusto, J. (2012). Inteligencia Emocional: 22 años de avances empíricos. *Psicología Conductual*, 20(1), 5-13.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. Córdoba.: Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Córdoba.
- Gallo, J. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana - 2019 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Piura-Perú.
- Galvis, C. (2007). Inteligencia Emocional. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 2(2), 36-54.
- Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada*. Barcelona-España: Paidós.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires: Editorial B. Argentina S.A.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*. España: Kairós.
- Guajala, S. (2017). *La importancia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral (Tesis de maestría)*. Universidad Espíritu Santo, Facultad de Posgrado, Guayaquil-Ecuador.
- Hernández, E. (2011). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos (Tesis de Maestría) (Tesis de maestría)*. Universidad de Montemorelos, Escuela de Posgrado, Nuevo León-México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herran Gaston, A. (2016). Autoconocimiento y Formación: Más allá de la Educación en Valores. *Tendencias Pedagógicas 8*.

- Huamán, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los rabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- López, F. (2011). *Comunicación Empresarial: Plan estratégico como herramienta gerencial* (Segunda ed.). Bogotá-Colombia: ECOE Ediciones.
- Madrid, N. (2014). *La Autorregulación Emocional y la inteligencia emocional*. Madrid: Psicología .
- Marín Cheto, R. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 22.
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Moreno, N. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara”, Callao - 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Moya, L. (2014). *La empatía*. Barcelona: Ed. Plataforma.
- Muñoz, A. (2013). *La empatía: ¿un concepto unívoco?* Colombia: Katharsis.
- Orellana, R. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Piura-Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peralta, A., & Serpell, A. (2005). Características de la Industria de la Construcción. *Revista Ingeniería de Construcción*, 1(11).
- Pico Gutiérrez, E., & Lindao Tomalá, G. (2019). *La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*. México: Universidad Rafael Landívar.
- Ramírez, J. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017 (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Post Grado, Trujillo-Perú.
- Ramos, P. (03 de Junio de 2015). *De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral*. Obtenido de Rasgo Latente: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Rodriguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones (Tesis Doctoral)*. Universidad de Granada, Escuela de posgrado, España.
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(20), 129-145.
- Schermerhorn, J. (2003). *Administración*. México: Editorial Limusa.
- Segarra, M., & Bou, J. (2004). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa*, 3(52), 175-195.
- Silva, K., & Perez, J. (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo-Perú.
- Solange, O. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. México: Liderazgo 21.
- Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Villamizar, G., & Donoso, R. (2013). Definiciones y teorías sobre inteligencia: Revisión Histórica. *Psicogente*, 16(30), 407-423.

Apéndice

Anexo 01: Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

TEST PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información acerca de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.; la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA CONSTRUCTORA H&M INGENIEROS S.A.C., TRUJILLO".

La información que Ud. Proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su participación.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) sobre el recuadro que mejor exprese su punto de vista.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

AUTOCONOCIMIENTO	OPCIONES				
1. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, reconocen emociones y efectos que pueden tener en el entorno laboral.	1	2	3	4	5
2. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, reconocen fortalezas y debilidades.	1	2	3	4	5
3. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, realizan actividades propias del área sin necesidad de la aprobación constante por parte del supervisor inmediato.	1	2	3	4	5
AUTOREGULACIÓN					
4. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, evitan molestarte y reaccionar de manera impulsiva.	1	2	3	4	5
5. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, actúan de manera	1	2	3	4	5

honesta en el trabajo.					
6. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, aceptan responsablemente las funciones propias del cargo.	1	2	3	4	5
7. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, se aceptan cambios que se puedan dar en el trabajo de manera positiva.	1	2	3	4	5
8. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, aceptan ideas nuevas y las asumen para la realización del trabajo.	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN					
9. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, muestran exigencia por la calidad a la hora de realizar las funciones propias del cargo.	1	2	3	4	5
10. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, se muestran comprometidos con los objetivos propios del área.	1	2	3	4	5
11. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, realizan las funciones propias del área sin esperar que su jefe inmediato lo requiera.	1	2	3	4	5
12. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, realizan las funciones propias del área a pesar de no contar con recursos necesarios.	1	2	3	4	5
EMPATÍA					
13. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, reconocen las limitaciones de los compañeros.	1	2	3	4	5
14. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, se apoyan al cumplimiento de los objetivos individuales	1	2	3	4	5
15. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, están dispuestos a satisfacer las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
16. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, consideran importante trabajar con otros especialistas	1	2	3	4	5
17. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, son capaces de aceptar el puesto que ocupan en el área.					

HABILIDADES SOCIALES					
18. Los mensajes llegan de manera clara a los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC.	1	2	3	4	5
19. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, son capaces de resolver los conflictos internos en el área.	1	2	3	4	5
20. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, consideran que en alguna ocasión son capaces de guiar al grupo.	1	2	3	4	5
21. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, tienen iniciativa para realizar cambios en puestos de trabajo.	1	2	3	4	5
22. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, tienen la capacidad de no solo establecer vínculos laborales, sino de amistad con los compañeros	1	2	3	4	5
23. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, trabajan de manera colaborativa para el logro de objetivos.	1	2	3	4	5
24. Los colaboradores de la Cía. Constructora H&M Ingenieros SAC, son capaces de trabajar en equipo para lograr metas.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información acerca del Desempeño Laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C.; la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA CONSTRUCTORA H&M INGENIEROS S.A.C., TRUJILLO".

La información que Ud. Proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente su participación.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) sobre el recuadro que mejor exprese su punto de vista.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

ITEMS	OPCIONES				
RENDIMIENTO DE LA TAREA. En los últimos tres meses...					
1. Fueron capaces de hacer bien su trabajo porque le dedicaron el tiempo y el esfuerzo necesarios.	1	2	3	4	5
2. Se les ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	1	2	3	4	5
3. Cuando pudieron realizaron tareas laborales desafiantes.	1	2	3	4	5
4. Cuando terminaron con el trabajo asignado, comenzaron nuevas tareas sin que se lo pidieran.	1	2	3	4	5
5. En su trabajo, tuvieron en mente los resultados que debían lograr.	1	2	3	4	5
6. Trabajaron para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
7. Siguieron buscando nuevos desafíos en sus trabajos.	1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES					
8. Se quejaron de asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
9. Comentaron aspectos negativos de sus trabajos con sus compañeros.	1	2	3	4	5

10. Agrandaron los problemas que se presentaron en el trabajo.	1	2	3	4	5
11. Se concentraron en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.	1	2	3	4	5
12. Comentaron aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	1	2	3	4	5
RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO					
13. Planificaron sus trabajos de manera tal que pudieron hacerlo en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
14. Trabajaron para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	1	2	3	4	5
15. Participaron activamente de las reuniones laborales.	1	2	3	4	5
16. Su planificación laboral fue óptima.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.



Trujillo, 10 de octubre de 2020

Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C.
Ruc. 20477339019

HACER CONSTAR

Que, la señorita **MERCEDES ESMERALDA JUAREZ SUAREZ**, identificada con DNI N.º 71696231 se le facilitó la información necesaria, así como el acompañamiento del personal que labora en esta empresa para realizar las encuestas y entrevistas que sirve de sustento para la ejecución de la tesis, denominada : **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA CONSTRUCTORA H&M INGENIEROS S.A.C., TRUJILLO – 2020**, dicha información fue utilizada de manera responsable, honesta, durante el tiempo que ha durado su ejecución de tesis.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que lo crea por conveniente.

Trujillo, 10 de octubre de 2020

COMPAÑÍA CONSTRUCTORA H&M INGENIEROS SAC

Alejandro Azugaray Martínez
APODERADO



+51 942 593 222
+51 966 366 374

Av. Miraflores N° 739.
Urb. Miraflores - Trujillo

ciahyming@hotmail.com
alfa.celn@hotmail.com

Anexo 02: Entrevista

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:
CARGO:
FECHA DE LA ENTREVISTA:

Instrucciones: Se le solicita, a través de las siguientes preguntas, me puede manifestar su opinión autorizada acerca de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la compañía constructora H&M ingenieros S.A.C., de Trujillo.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Considera importante las habilidades de autoconocimiento de sus colaboradores ¿Por qué?

.....

¿Considera que sus colaboradores controlan sus emociones frente a situaciones de riesgo, que requieren tranquilidad para el equipo?

.....

¿Por qué? Considera Ud. Que sus colaboradores son optimistas, aunque estén pasando por momentos difíciles

.....

Ud. Se concentra en las cualidades positivas de sus colaboradores ¿Por qué?

.....

¿Cómo muestra respeto o afecto a sus colaboradores?

.....
.....
.....

El Desempeño Laboral

Considera que sus colaboradores cumplen con las tareas asignadas ¿Por qué?

.....
.....
.....

Considera que sus colaboradores se muestran cortés con los clientes y con sus compañeros ¿Por qué?

.....
.....
.....

¿Por qué considera que sus colaboradores disminuyen su producción cuando están bajo presión?

.....
.....
.....

Considera que sus colaboradores se sienten identificados con la misión, objetivos y cultura organizacional de la empresa ¿Por qué?

.....
.....
.....