



ESCUELA DE POSGRADO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA GRÁFICA DE TRUJILLO**

Tesis para optar el grado **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Yolanda Isabel Dionicio Paz de Yalle

Asesora:

Ma. Romy Angélica Díaz Fernández

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos,

A mi esposo por su apoyo constante

A mis padres, por sus consejos y palabras de aliento

AGRADECIMIENTO

*A Dios por ser testigo de cada paso
y logro de mis metas,
a mi esposo y mis padres por acompañar mis esfuerzos.*

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo.

El diseño utilizado fue no experimental, transaccional y correlacional. La población muestra estuvo conformada por 27 trabajadores pertenecientes a las áreas administrativas y operarias de la empresa. Para éste estudio fueron utilizados los instrumentos: Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE y el cuestionario de desempeño laboral que fue validado por profesionales.

Los resultados indicaron que existe relación directa entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño laboral, con respecto a los componentes se encontró correlación directa entre los 5 componentes de la Inteligencia Emocional y la variable desempeño laboral.

Como conclusiones se determinó que la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es $r=0.875$, y el nivel de significancia 0,05 lo cual representa un nivel de relación significativo entre las variables.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in the workers of the Graphic Company of Trujillo.

The design used was non-experimental, transactional and correlational. The sample population consisted of 27 workers belonging to the administrative and operational areas of the company. For this study the instruments were used: BarOn ICE Emotional Intelligence Inventory and the work performance questionnaire.

We worked with a sample population of 27 workers between administrative and operative of the graphic company.

The results indicated that there is a direct relationship between the variables Emotional Intelligence and Work Performance, with respect to the components, a direct correlation was found between the 5 components and the variable work performance.

As conclusions, it was determined that the correlation between emotional intelligence and work performance is $r = 0.875$, and the level of significance 0.00 which represents a level of significant relationship between the variables.

Keywords: Emotional intelligence, work performance.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad Problemática	1
I.2. Preguntas de investigación.....	3
I.3. Objetivos de la Investigación	3
I.4. Justificación de la Investigación.....	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes	5
II.2. Bases teóricas.....	9
III. HIPOTESIS.....	20
III.1. Declaración de hipótesis	20
III.2. Operacionalización de las variables	21
IV. DESCRIPCIÓN DE METODOS Y ANÁLISIS	23
IV.1 Tipo de investigación	23
IV.2 Diseño de investigación.....	23
IV.3. Método de investigación	23
IV.4. Población.....	24
IV.5 Técnicas e instrumentos.....	24
IV.6. Métodos y procedimientos de recolección de datos	24
V. RESULTADOS.....	26
VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
6.1. Discusión	31
6.2. Conclusiones.....	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de Kolmogórov Smirnov de los puntajes sobre la variable Inteligencia emocional y sus dimensiones, en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo, 2020.....	26
Tabla 2: Prueba de Kolmogórov Smirnov de los puntajes sobre la variable desempeño laboral y sus dimensiones, en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo, 2020.....	27
Tabla 3: Contrastación de Hipótesis usando la Correlación Rho de Pearson para la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo, 2020.....	28
Tabla 4: La inteligencia emocional en las dimensiones del desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo, 2020.....	29
Tabla 5: Desempeño laboral en las dimensiones de la inteligencia emocional en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo, 2020.....	30

I. INTRODUCCION

I. 1 Realidad Problemática:

En la sociedad del siglo XXI, que se caracteriza por el gran desarrollo científico y los continuos cambios tecnológicos que genera, las empresas y sus colaboradores confrontan de modo permanente la necesidad de mejorar su desempeño para fortalecer la competitividad para sostenerse en el mercado. Desarrollar procesos de cambios, orientados hacia la adaptación y la innovación tecnológica son un imperativo para propiciar el mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores, constituyendo una exigencia dentro de las empresas, el manejo adecuado de las relaciones interpersonales, que posibiliten trabajar en equipos, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral. En este ambiente constituye un tema de especial relevancia conocer cómo funcionan las emociones, de qué manera desarrollarlas y aprender a manejarlas en los diferentes ámbitos del quehacer de una persona, sobre todo en el ámbito laboral, situación que hace importante investigar no solo el grado de competencia en Inteligencia Emocional de nuestros trabajadores, sino también establecer su relación con el desempeño laboral, toda vez que su identificación puede posibilitar la estructuración de actividades como cursos de capacitación, talleres, grupo de autoayuda para mejorar los factores interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general.

En el mundo de hoy es característico que las diferentes organizaciones, exijan a sus colaboradores, el manejo adecuado de las relaciones interpersonales que le posibiliten trabajar en equipo, que sean competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral. Es por eso, que se ha vuelto un tema de alta relevancia conocer cómo funcionan las emociones, de qué manera desarrollarlas y aprender a manejarlas en los diferentes contextos. Arredondo, (2017) afirma que reconocer y desarrollar las emociones, refuerza el rendimiento intelectual, la creatividad, la colaboración, la iniciativa, los valores, el carácter; y el manejo inteligente de las emociones propias y ajenas, contribuyendo al fortalecimiento del trabajo en equipo y el desarrollo del liderazgo.

En el Perú, desde la segunda mitad del siglo pasado, por influencia de la globalización y la firma de los tratados de libre comercio con países de América y

Europa, surge la necesidad de las empresas de mantenerse vigentes en el mercado, incrementando su competitividad y el bienestar de sus colaboradores, con emociones y comportamientos para poder entenderse con los demás y manejar adecuadamente sus frustraciones.

Para las empresas en el Perú, el gestionar adecuadamente las emociones y frustraciones de sus colaboradores marca la diferencia con quienes no lo hacen y simplemente ignoran los problemas, Donnola, (2016) afirma que el 56% del éxito laboral se debe a un buen uso de la inteligencia emocional. El buen manejo de las emociones no sólo contigo mismo sino con los demás aplicando la empatía, poder influir en otro o incluso poder persuadir, resolver conflictos, establecer consensos, convencer a otros, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar lo que piensas sin desaprobando lo que piensan o hacen los demás.

La Empresa Gráfica "CTPRINT" S.A.C. de Trujillo fue creada como una empresa de persona natural. En 1994 inicia sus actividades en el distrito El Porvenir y en el año 2008 cambia a Sociedad Anónima Cerrada (SAC) en Trujillo, la empresa tiene 16 años en el mercado.

En esta empresa se observa como los colaboradores constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización acompañados estos de ausentismo laborales, problemas interpersonales y descontentos que preocupan a sus directivos quienes han observado al personal poco motivado, por consiguiente, los objetivos no se están cumpliendo al 100% y esto trae como consecuencia un bajo nivel de desempeño laboral.

Los trabajadores tanto el personal operativo como administrativo se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, ansiedad y una profunda incomodidad personal ante el cambio, así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva. Si tomamos en cuenta que en toda empresa el desarrollo emocional siempre será un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal. Por lo tanto, es previsible que cada día sea más importante tenerlo en cuenta y poder prevenir posibles implicancias negativas y entender que la superación personal es un proceso de crecimiento personal y que repercutirá positivamente en todos los ámbitos y áreas de su vida.

Los trabajadores además de realizar su labor, son sometidos a evaluaciones por sus pares, su jefe inmediato el cual determinará su desempeño laboral. Además de la carga laboral, los trabajadores no son ajenos a las dificultades fuera del ambiente de trabajo como: los problemas económicos, familiares, de pareja y la privación del sueño, que además de producir cansancio, trae como consecuencia la baja producción.

Por ello queremos determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo

I.2. Pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo?

I.3. Objetivos de la investigación:

- **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

- **Objetivos Específicos:**

Identificar la relación entre la inteligencia emocional, componente: Inteligencia Intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

Identificar la relación entre la inteligencia emocional, componente: inteligencia interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

Identificar la relación entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

Identificar la relación entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

Identificar la relación entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

I.4. Justificación de la investigación:

En el nivel teórico, es importante porque nos permite construir conocimientos sobre la inteligencia emocional lo que permitirá comprobar su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo.

Asimismo permitirá profundizar en las teorías sobre ambas variables y/o sus respectivas dimensiones, con el objetivo de que sirva de guía a las personas interesadas y como antecedentes para las futuras investigaciones.

En el nivel Metodológico, es importante porque la obtención de resultados nos permitirá contrastar la hipótesis mencionada y así poder determinar los objetivos considerados.

En el nivel práctico, los resultados del presente estudio servirán para lograr que la Empresa Gráfica de Trujillo desarrollen programas de capacitación con relación a los aspectos emocionales laborales dará a conocer los beneficios que puede generar en el rendimiento de los colaboradores y que tan rentable es para la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

II.1 ANTECEDENTES:

Internacionales:

Hernández, G. (2008) ***“Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Los Supervisores de Industrias Citrícolas De Montemorelos”*** llegó a las siguientes conclusiones: Las dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el personal obrero parecen tener un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los supervisores.

Además, las habilidades sociales parecen ejercer una mayor influencia en la percepción del desempeño.

Carolina A, (2007) ***“Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones De Educación Superior Públicas”***, con su objetivo general Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo de las Instituciones de Educación Superior. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

Férreo, C. (2016) ***“Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas”*** estudio desde una visión doble, empresarial y educativa con un programa de intervención formativa mediante el programa PIEI. Se ha elaborado un estudio cuasi-experimental que realiza una evaluación de determinadas variables de la IE y del Desempeño llegando a la conclusión que: Los resultados de la investigación han revelado: En situación Pretest, no existe ninguna diferencia en la Inteligencia Emocional Intrapersonal, ni en la Intrapersonal de los supervisores, y tampoco en el Desempeño Laboral de los equipos que supervisan; no se ha encontrado relación entre la IE de los supervisores y el Desempeño Laboral de sus equipos tanto en situación Pretest

como Posttest; por el contrario, sí se ha encontrado impacto significativo del programa PIEI en todas las variables estudiadas, en situación Posttest.

Las conclusiones obtenidas han aportado información que indica que los objetivos se han conseguido, a pesar de las dificultades. Especialmente, se destaca, la importancia del impacto del programa PIEI, su adaptación al entorno empresarial y el cumplimiento de requisitos de calidad para este tipo de programas de formación emocional intensiva. Como consecuencias inmediatas de alcanzar los objetivos, son que las organizaciones de CC pueden utilizar el programa PIEI como parte del plan de desarrollo de los supervisores, en la comparación en el Desempeño Laboral de los equipos, y/o en la selección de profesionales como uno de los soporte para conseguir sus objetivos organizacionales. Un recurso más para los departamentos de Recursos Humanos de las organizaciones.

Nacionales

Yabar, B. (2016) ***“Niveles De Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En El Personal De Salud Administrativo De La Micro Red La Molina – Cieneguilla”***, La investigación es de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población de estudio estuvo conformado por el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores. Se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo para la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario validados por profesionales. Los datos recolectados fueron introducidos en una base de datos, para ser computados mediante el paquete estadístico computacional SPSS versión 22.0, se empleó el análisis descriptivo y la correlación de Spearman que son presentados en tablas y gráficas estadísticas de acuerdo a los objetivos del estudio. Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de

salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de Rho = correlación alta, con un nivel de significancia de menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusiones: Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla

Acuña, S. (2017) ***“Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016 -Perú.”*** Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública. La investigación realizada es de tipo cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 600 Administrativos. De acuerdo a la presente investigación se concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables.

Locales

Silva, A. Pérez, A. (2016) ***“Relación Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Novedades B&V S.A.C. De La Ciudad De Trujillo En El Periodo 2016”*** Trujillo – Perú”. Tesis Presentada En La Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, La presente investigación se titula Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se consideró como muestra poblacional a los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación correlacional donde se usó el total de la población que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, y utilizando como instrumento el cuestionario para

recolección de datos, validado a través del coeficiente de Cronbach y a través de juicio de expertos. Los resultados de la investigación han permitido explicar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C, determinando que la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es directa y significativa.

Ramírez G, Zavaleta L. (2017) ***“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”***. La presente investigación es de tipo correlacional. Para la investigación se ha tomado al grupo intacto, es decir, a toda la población, (57 trabajadores). La investigación es del tipo aplicada, correlacional, se realizó un análisis de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en general y con 04 de sus dimensiones: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento, del personal de la empresa en estudio. Se aplicó una encuesta a los 57 trabajadores de la empresa a través de un cuestionario de dos partes: inteligencia emocional de 37 preguntas y desempeño laboral de 39 preguntas; este instrumento fue validado a través del Alpha de Cronbach con un 0,931 global. Los resultados nos muestran que existe relación directa y significativa de $r=0.926^{**}$ y $p<0,00$ entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; así mismo se concluye que mientras mayor sea la inteligencia emocional, mejorará cada una de las dimensiones del desempeño laboral. En consecuencia a los resultados obtenidos, se recomienda potenciar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores.

II. 2. BASES TEORICAS:

2.1. Teorías sobre la inteligencia emocional:

2.1.1 Inteligencia emocional

2.1.1.1 La inteligencia

Para Goleman, (2010). La inteligencia considerada a lo largo de la historia como un elemento importante se ha medido por medio de cuestionarios que miden el coeficiente de inteligencia (IQ) en los cuales se pone a prueba las capacidades numéricas, lingüísticas y espaciales de cada persona, pero actualmente esta estrategia es insuficiente porque el poseer inteligencia académica, no significa tener desarrolladas la comunicación afectiva o la inteligencia emocional.

Según Buenrostro, Valadez, Soltero, Nava, Zambrano, García, (2012) la teoría de las “Inteligencias múltiples” de Howard Gardner, no tenemos una sola capacidad mental, sino varias, concretamente ocho: la lógico-matemática, la espacial, la lingüística, la musical, la corporal, la interpersonal, la naturalista y la intrapersonal.

Según Morris y Maisto, (2015) El ser humano tiene capacidad para aprender, reconocer, relacionar, mantener el equilibrio sin saber cómo lo hace, incluso tiene la capacidad para integrar estas actividades mentales y de hacerlas o no, porque puede controlarlas, como ocurre con la atención o con el aprendizaje, que puede dirigirlos hacia resolver problemas de la vida cotidiana con eficacia, dejando de lado la interpretación errónea según la cual, la inteligencia sólo servía para resolver problemas matemáticos o físicos obviando la capacidad personal de resolver problemas que afectan a la felicidad de las personas o la convivencia social. Orué, (2010) La inteligencia también hace referencia a las habilidades implicadas en el aprendizaje y la conducta adaptativa, es la capacidad para comprender el mundo, permite pensar en forma racional y emplear los recursos en forma efectiva cuando se enfrentan desafíos.

2.1.1.2 Teorías de la inteligencia

Robbins, y Coulter, (2014) plantea que son siete las capacidades mentales y sus componentes más importantes que se pueden indicar para una mayor comprensión de la teoría.

E: Habilidad Espacial. Se pone de manifiesto en la capacidad para reconocer una figura cuya posición en el espacio había cambiado y medir distancias.

P: Rapidez Perceptual. Permite a una persona detectar semejanzas y diferencias entre dibujos distintos pero que se parecen. Una persona que vea dos imágenes que parezcan semejantes a simple vista, pero contengan diferencias y las detecte rápido y sin errores es un ejemplo de esta habilidad.

N: Habilidad Numérica. Se refiere a la rapidez y la precisión con la que se realizan cálculos aritméticos simples y de un mayor grado de dificultad. Las personas que desarrollan esta habilidad tienen gran facilidad para manejar las matemáticas en sus diferentes clasificaciones.

V: Significado Verbal. Es la habilidad para definir palabras, es decir, las personas que poseen esta habilidad pueden puntualizar palabras ya aprendidas con rapidez y precisión. Las personas que tienen desarrollada esta habilidad tienen la capacidad de entender el mismo idioma.

M: Memoria. Es la capacidad para recordar con precisión y detalle lo que se ha experimentado, imaginado o aprendido a través del tiempo. Las personas que poseen esta habilidad pueden recordar sucesos ocurridos o datos aprendidos en un corto o largo periodo de tiempo.

F: Fluidez Verbal. Es la habilidad de hablar o escribir con facilidad, encontrando las palabras precisas para una determinada situación. La fluidez verbal implica la recitación, hablar en público, participar en conferencias y en el periodismo.

R. Razonamiento. Es la facultad que permite resolver problemas como resultado de la actividad mental de razonar, implica un conjunto de proposiciones enlazadas entre sí que dan apoyo o justifican una idea.

Para Lactayo, (2012) identifica sólo dos grupos de capacidades mentales.

El primero, que llama inteligencia cristalizada, abarca habilidades como el razonamiento y las destrezas verbales y numéricas. Se imparten en la escuela, Cattell cree que la experiencia y la educación formal influyen profundamente en las puntuaciones obtenidas en las pruebas de inteligencia cristalizada.

El segundo grupo integra lo que Cattell llama inteligencia fluida” (Morris, 1998 p. 307) Es decir, destrezas como la formación de imágenes espaciales y visuales, o la capacidad para percibir los detalles visuales, o la memoria mecánica. La

experiencia y la educación influyen menos en las puntuaciones obtenidas en las pruebas de este tipo de inteligencia.

Sternberg, R. y Detterman, D., Schermerhorn, (2003) propusieron una teoría tridimensional de la inteligencia. Afirma que la inteligencia humana comprende una amplia gama de habilidades. Explica su teoría comparando a personas que fueron excelentes, regulares y pésimos estudiantes en la Universidad. Menciona que los alumnos que alcanzan excelentes promedios, al afrontarse a la vida real no fueron tan exitosos como lo fueron en sus estudio; en cambio, los estudiantes promedio mencionan que tuvieron una estabilidad en las actividades que tuvieron al salir del aula, y para los que eran pésimos estudiantes, fue sorprendente que tuvieran un buen trabajo, cosas materiales y que sobresalieran en el ámbito laboral y personal. Para “Sternberg, la inteligencia está ligada a una amplia gama de habilidades necesarias para funcionar eficazmente en el mundo real.

2.1.1.3 Elementos de la inteligencia emocional

Ortiz, Beltrán, (2011) considera que la inteligencia emocional abarca los siguientes elementos:

- **Conocimiento de sí mismo:** Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones, tener una idea realista de las habilidades y confianza en sí mismo.
- **Autorregulación:** Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en lugar de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.
- **Motivación:** Utilizar las preferencias más profundas para orientar y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa, ser efectivos, perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.
- **Empatía:** Percibir lo que sienten los demás, el individuo debe ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.
- **Habilidades Sociales:** Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar sin dificultad con otras personas.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, permite estar consciente del medio que lo rodea. Reza, (2015) En términos generales, se puede decir que la inteligencia es un atributo natural que poseen todos los seres vivos; en algunos casos, por las características genéticas, se tendrán ciertas aptitudes para desarrollar determinado tipo de habilidades, puede ser que algunas personas lleguen a destacar en varias disciplinas a la vez, mientras que otras solo lo logran en el campo para el que tienen mayor potencialidad.

2.1.1.4 Teorías de la inteligencia de Gardner, Sternberg y Goleman Creatividad e inteligencia.

Para Pérez, (2012) Algunos investigadores creen que la creatividad es simplemente un aspecto de la inteligencia que incluye a la creatividad como elemento importante de la inteligencia humana.

La inteligencia emocional

Ugarriza, (2001). Considera que la inteligencia emocional es la que permite al ser humano tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar sus posibilidades de desarrollo social.

2.1.1.5 Capacidades de la inteligencia emocional

Modelo de Daniel Goleman, (2002) es uno de los más reconocidos autores que hablan de la inteligencia emocional y el en una de sus obras nos plantea los componentes de la inteligencia emocional que son:

Autoconocimiento: Robbins, (2014)

Que es primer componente, el cual está basado en el conocimiento que se tiene de uno mismo a través de esto podremos conocer nuestras fortalezas y debilidades, es la habilidad de poder comprender nuestras emociones.

Autorregulación:

Ugarriza, y Pajares del Águila, (2005) Es la habilidad de poder controlar nuestras emociones y estados de ánimos, así como poder evitar prejuicios.

Motivación:

Según Sotomayor, (2013) explica Está basada en razones de aquello que te impulsa a luchar, el aprovechar las oportunidades siendo optimista, incluso en presencia de la adversidad. También se necesita ser sensible a aquello que motiva a los demás si se pretende influir en su conducta tanto si es de forma individual como grupal. Esto contribuye al desarrollo de las propias habilidades sociales, entre las cuales se incluye la capacidad de tener un efecto positivo en el comportamiento de los demás, de evitar y resolver conflictos, de vivir y trabajar en colaboración con la gente, de ejercer el liderazgo y contribuir a la creación y conservación de equipos humanos efectivos.

Empatía

Para Sternberg, y Detterman, (2016) Capacidad de responder a los sentimientos, necesidades de otros, incluso sin que hayan sido expresados verbalmente.

Las personas empáticas saben escuchar con atención y comprender la perspectiva de los demás, incluso. Los individuos que son insensibles a las emociones interiores de otros y que no pueden o no quieren considerar otros puntos de vista que no sean los propios también pueden crear problemas en los grupos, equipos y organizaciones a los que pertenece.

Habilidades sociales:

Vásquez, (2010) Permite mantener relaciones personales; ser aceptado e integrado en los grupos; influir en las actitudes, opiniones y comportamiento de los demás; saber manejar conflictos.

De este modo, controlar nuestras emociones para comportarnos adecuadamente. Así, es probable que quienes tienen la capacidad de leer sus propias emociones, también sean capaces de leer las emociones de otras personas.

2.1.1.6 Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On

Villacorta, (2010) cit. define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

Arias, (2010) El modelo de BarOn inteligencias no cognitivas se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- 1) El componente intrapersonal**, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- 2) El componente Interpersonal**; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- 3) El componente de adaptabilidad o ajuste**; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- 4) El componente del manejo del estrés**, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- 5) El componente del estado de ánimo general**, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

Los componentes conceptuales de la inteligencia emocional

Buitrago, Constanza y Martínez, (2011) Son quince los componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ICE de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

- I. **Componentes intrapersonales (CIA)**: Chiavenato, (2014) Esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.
 - **Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM)**: Weinert, (2010) Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos.

No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

- **Asertividad (AS):** Robbins, y Judge, (2013) Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar a los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes:
 - La capacidad de manifestar los sentimientos,
 - La capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente
 - La capacidad de defender los derechos personales.
- **Autoconcepto (AC):** Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. El auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.
- **Autorrealización (AR):** Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa.
- **Independencia (IN):** Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional.

Componentes interpersonales (CIE): García, Martínez, Salas, Urbina, Y Soler, (2000)

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

- **Empatía (EM):** Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten.
- **Relaciones Interpersonales (RI):** Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto.
- **Responsabilidad Social (RS):** Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal.

Componentes de adaptabilidad (CAD):

Goleman, (2011) Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

- **Solución de Problemas (SP):** Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- **Prueba de la Realidad (PR):** Benavides, (2015) Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.
- **Flexibilidad (FL):** Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares.

Componentes del manejo del estrés (CME):

Cuadra, Veloso, Moya, Y Reyes, Vilca, (2010) Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

- Tolerancia a la Tensión (TT): Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado.
- Control de los Impulsos (CI): Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Componentes de estado de ánimo general (CAG): García, García, Arnaud, González, Arámbula, y Mendoza, (2015)

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

- **Felicidad (FE):** Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiéndose capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan. Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.
- **Optimismo (OP):** Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias.

2.2. El desempeño laboral:

2.2.1 Conceptualización

Para Schermerhorn, (2006) considera que el desempeño laboral es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo. La selección adecuada de personas trae a las personas con la capacidad adecuada para ocupar un puesto. La capacitación y desarrollo mantienen actualizadas las

habilidades de las personas y permiten que su desempeño laboral alcance un alto nivel de logro.

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. Ortega, (2010) 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.

2.2.2 Dimensiones de desempeño laboral

a. Satisfacción laboral

Para Ugarriza, (2011) considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.

Papalia, (2014) La satisfacción en el trabajo se produce cuando el esfuerzo realizado culmina, a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal fijado. Pero el esfuerzo orientado a la satisfacción, se realiza en función de factores tales como: el valor del incentivo, las expectativas de su logro, las aptitudes y los rasgos de la personalidad, la consideración de los cometidos y las condiciones de trabajo. La persona tiene, respecto a la organización, la expectativa de obtener diversas recompensas potenciales. La satisfacción en el trabajo origina importantes consecuencias tanto para la persona como para la propia organización.

b. Compensaciones y beneficios

para Arbaiza, (2010) indica que el sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Para Drucker, (2015) definición de las políticas de remuneración constituye un desafío particularmente importante para las empresas. Por un lado, la remuneración forma parte de la propuesta de valor a las personas, ya que tiene una influencia directa sobre la atracción y retención del talento, así como sobre el compromiso del individuo con los objetivos e iniciativas que lleva adelante la organización. Por otro lado, en muchas organizaciones las remuneraciones son uno de los principales costos y tienen la particularidad que son difíciles de ajustar ante cambios desfavorables en el contexto económico.

c. Trabajo en equipo

Según Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) consideran que un grupo pueden definir como dos o más personas que actúan de formas interdependientes y unificadas para conseguir metas comunes. Un grupo es más que un conjunto de individuo: a partir de sus interacciones se crean nuevas fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí. Las metas pueden referirse a tareas específicas, pero también a que las personas compartan preocupaciones, valores o ideologías comunes.

d. La comunicación

Según Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) precisan que el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones gerenciales, es necesario sobre todo para: Establecer y difundir las metas de una empresa. Desarrollar planes para su logro. Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz. Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización. Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir. Controlar el desempeño.

Reeve, M (2013). La comunicación no sólo facilita las funciones gerenciales, sino que además relaciona a una empresa con su ambiente externo. Es a través de intercambio de información que los gerentes toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, los reglamentos de los gobiernos y las preocupaciones de la comunidad, es a partir de la comunicación que cualquier organización se vuelve un sistema abierto que interactúa con su ambiente.

e. Funciones Esenciales:

Saber qué funciones tiene un puesto de trabajo también ayuda a dejar claras las responsabilidades laborales que tiene un empleado dentro del conjunto de la organización.

III. HIPÓTESIS.

Declaración de hipótesis

- **Hipótesis general:**

Hi: Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

Hipótesis Específicas:

H₁: Existe relación entre la inteligencia emocional, componente: Inteligencia Intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H_{1o}: No existe relación entre la inteligencia emocional, componente: Inteligencia Intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H₂: Existe relación entre la inteligencia emocional, componente: inteligencia interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H_{2o}: No existe relación entre la inteligencia emocional, componente: inteligencia interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H₃: Existe relación entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H_{3o}: No existe relación entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H₄: Existe relación entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H_{4o}: No existe relación entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H₅: Existe relación en entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

H_{5o}: No Existe relación en inteligencia emocional, componente: manejo del estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

III.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional e un conjunto de capacidades básicas para descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las	Inteligencia intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	De razón
			Asertividad	
			Autoconcepto	
			Autorrealización	
		Inteligencia Interpersonal	Empatía	
			Relaciones interpersonales	
			Responsabilidad social	
		Componente de Adaptabilidad	Solución de problemas	
			Prueba de la realidad	
		Componente del	Flexibilidad	
Tolerancia al estrés				

	relaciones personales. (Goleman,)	manejo de estrés	Control de los impulsos	
		Componente del estado de ánimo	Optimismo	
			Felicidad	

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo. Es el rendimiento laboral y la actuación del colaborador al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo. (Grönroos, 2011)	Satisfacción laboral	Reconocimiento	De razón
			Remuneración	
			Participación	
			Oportunidades	
			Medios y materiales	
			Promoción	
			Recompensa	
		Compensación y beneficio	Reconocimiento	
			Incentivos	
			Ascensos	
		Trabajo en equipo	Relación	
			Participación	
			Cooperación	
			Colaboración	
			Comunicación	
		Comunicación	Percepción	
			Ideas	
			Relación	
			Motivación	
		Funciones esenciales	Opiniones	
Evaluación				
Información				
Metas				
Toma de decisiones				
			Recursos	

IV. DESCRIPCION DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

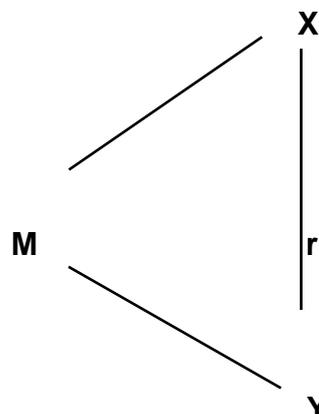
IV.1. Tipo de investigación:

Tipo de estudio:

Correlacional

IV.2. Diseño de investigación: (Hernández 2015).

La investigación es no experimental y el diseño es **Correlacional**, por cuanto se trata de averiguar la relación de influencia de dos variables en su estado sin aplicar ningún estímulo y tiene por objeto conocer el comportamiento de una variable respecto a modificaciones de otras variables. (Hernández 2015), representado de la manera siguiente:



Dónde:

M: Muestra

X: Inteligencia Emocional

Y: Desempeño laboral

r : índice de correlación entre las variables

IV.3. Método de la investigación

El método de investigación es no experimental, esto significa que las variables se estudian sin modificarlas. (Hernández 2015).

IV. 4. Población

En la presente investigación la muestra estuvo conformada por los 27 trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo

IV. 5. Técnicas e Instrumentos

A través de los cuestionarios se aplican preguntas a una muestra determinada para obtener datos que luego se procesan para la obtención de resultados, lo cual nos permite conocer la percepción de un determinado grupo de personas respecto a las variables de estudio.

Los instrumentos aplicados fueron:

- **Inventario Emocional BarOn ICE:** Elaborado por Bar-On (2002)
Consta de 133 ítems que mide 5 componentes del cociente emocional, los cuales son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo. El valor del Alpha de Cronbach fue de 0.840
- **Cuestionario de Desempeño Laboral:** Elaborado por Kathya Yabar (2016) validado por juicio de expertos, evalúa las dimensiones: Satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales, para cada ítem hay cinco posibles respuestas en una escala de cinco puntos (Escala de Likert).
Para éste cuestionario se utilizó la validez de contenido, el cual para determinar su validez es mediante el juicio de expertos; otro tipo de validez

empleada es la validez de constructo, donde se emplearon herramientas estadísticas, el valor del Alpha de Cronbach fue de 0.825, en el resultado se obtuvo una concordancia de 90% de acuerdo a los jueces.

IV. 6. Métodos y procedimientos de recolección de datos

Selección de la muestra: Para la presente investigación se seleccionó a los 27 trabajadores, los cuales conforman el universo, luego se solicitó un ambiente de la empresa.

Aplicación y procedimiento: Se les entregó a los trabajadores un consentimiento informado, para la autorización de la aplicación de los instrumentos: Inventario Emocional BarOn ICE y el Cuestionario de Desempeño Laboral, se procedió a aplicar las pruebas psicológicas a los 27 trabajadores.

Estadístico: Posteriormente, para realizar el proceso estadístico se efectuaron las siguientes acciones:

La Codificación: A través de la codificación fue posible organizar y ordenar los datos y agruparlos.

La Tabulación: Mediante esta técnica se pudo elaborar la matriz de datos y los cuadros estadísticos a través de la tabla de frecuencia. Los cuadros se muestran de manera clara y específica los resultados, tomando en cuenta las alternativas de cada ítem, la frecuencia observada y el porcentaje respectivo.

Escalas de medición: Por el tipo de variable se utilizó la escala ordinal; que distinguen los diferentes valores de la variable jerarquizándolos simplemente de acuerdo a un rango. Establece que existe un orden entre uno y otro valor de tal modo que cualquiera de ellos es mayor que el precedente y menor que el que sigue a continuación.

Análisis e Interpretación de Datos: Los datos fueron sometidos a un análisis y a un estudio sistemático, teniendo en cuenta los indicadores que fueron contrastados.

El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 22.0 en español, el cual se obtuvo el análisis de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, utilizando el tamaño muestral, luego se elaboró las tablas y gráficos correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.

Consideraciones éticas Respeto a la confidencialidad: Para la aplicación de las encuestas se respetó la confidencialidad de las personas involucradas, de

modo que cualquier opinión crítica que expresen no les pueda ocasionar contratiempos futuros. Respeto a la propiedad intelectual. Durante la aplicación de conceptos y criterios de las diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, se respetó los derechos de sus autores. Para esto, se hace mención tanto de la obra o artículo, así como el nombre del autor y su ubicación en internet (en caso se trate de una fuente electrónica).

V. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de Kolmogórov Smirnov de los puntajes sobre la variable Inteligencia emocional y sus dimensiones, en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

Dimensiones		Inteligencia	Inteligencia	Adaptabilidad	Manejo	Estado
/Inteligencia Emocional		Intrapersonal	Interpersonal		del estrés	de ánimo
N		27	27	27	27	27
Parámetros normales ^{a,b}	Media	33,8	6.49	6.49	25.2	18.3
	Desviación estándar	13.3	25.0	25.0	9.0	5.6
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,099	,133	,147	,161	,171
	Positivo	,099	,133	,147	,161	,171
	Negativo	-,098	-,112	-,108	-,110	-,144
Estadístico de prueba		,099	,133	,147	,161	,171
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,045 ^c	,016 ^c	,005 ^c	,002 ^c

Fuente: Instrumentos aplicados en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo

En la Tabla 1, se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable inteligencia emocional y sus respectivas dimensiones, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de kolmogorov-smirnov hay un valor menor al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), la cual es la inteligencia

emocional con un ,002 ; demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y **en este caso usaremos la distribución estadística Rho de Spearman.**

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable desempeño laboral y sus dimensiones, en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

Dimensiones /Desempeño laboral		Satisfacción laboral	Compensación y beneficios	Trabajo en equipo	Comunica ción	Funciones esenciales
N		27	27	27	27	27
Parámetros normales ^{a,b}	Media	11.3	11.5	11.4	11.1	12.0
	Desviación estándar	5.0	4.9	4.8	4.8	5.0
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,164	,146	,152	,123	,163
	Positivo	,164	,146	,152	,123	,163
	Negativo	-,087	-,110	-,126	-,066	-,076
Estadístico de prueba		,164	,146	,152	,123	,163
Sig. asintótica (bilateral)		,004 ^c	,018 ^c	,011 ^c	,085 ^c	,004 ^c

Fuente: Instrumentos aplicados en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo

En la Tabla 2, se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de kolmogorov-smirnov hay dos valores

menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), la cual es el desempeño laboral con un ,002 ; demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y en este **caso usaremos la distribución estadística Rho de Spearman.**

Tabla 3

Contrastación de Hipótesis usando la Correlación Rho de Spearman para la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

		Desempeño Laboral	
	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	0.875*
Rho Spearman		Sig. (bilateral)	0.05
		N	27

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores y los usuarios

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla n°3, El resultado de la correlación de Rho Spearman arrojó el valor de $r_s=0.875$. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; por consiguiente, se asevera que existe una asociación

significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo.

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo.

Tabla 4

Inteligencia emocional en las dimensiones del desempeño laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

		<i>r</i>	Sig. (bilateral)	TE
	Satisfacción laboral	1,000	-	correlación muy alta
	Compensación y beneficios	,869**	,000	Correlación alta
Inteligencia Emocional	Trabajo en equipo	,924**	,000	correlación muy alta
	Comunicación	,915**	,000	correlación muy alta
	Funciones esenciales	,898**	,000	Correlación alta
	N	27		

Nota: r: Coeficiente de correlación de Spearman; TE:Tamaño de efecto de la correlación

Fuente: Instrumentos aplicados en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo

En la tabla 4: Se muestra la correlación de la variable inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño laboral de los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo acuerdo a Rho Spearman

La dimensión Satisfacción laboral arrojó el valor de 1,000 (correlación muy alta), la dimensión Compensaciones y beneficios arrojó el valor de ,869 (correlación alta), la dimensión Trabajo en equipo arrojó el valor de ,924 (correlación muy alta), la dimensión Comunicación arrojó el valor de ,915 (correlación muy alta), la dimensión Funciones esenciales arrojó el valor de ,898 (correlación alta)

Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta para todas las dimensiones, por lo tanto se rechazan las hipótesis nula y se aceptan las hipótesis específicas.

Tabla 5

Desempeño laboral en las dimensiones de la inteligencia emocional en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

		Rho Spearman	Sig. Bilateral	TE
Desempeño Laboral	Inteligencia Intrapersonal	0,823	-	correlación alta
	Inteligencia Interpersonal	,815**	,000	correlación alta
	Adaptabilidad	,883**	,000	correlación alta
	Manejo del estrés	,896****	,000	correlación alta
	Estado de ánimo	,939**	,000	Correlación muy alta
	N	27		

Nota: r: Coeficiente de correlación de Spearman; TE:Tamaño de efecto de la correlación

Fuente: Instrumentos aplicados en los Trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo

En la tabla n°5, Se muestra la correlación de la variable desempeño laboral con los componentes de la inteligencia emocional de los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo acuerdo a Rho Spearman

El componente Inteligencia Intrapersonal arrojó el valor de 0.823 (correlación alta), el componente Inteligencia Interpersonal arrojó el valor de ,815 (correlación alta), el componente Adaptabilidad arrojó el valor de ,883 (correlación alta), el componente Manejo del estrés arrojó el valor de ,896 (correlación alta), el componente Estado de ánimo de acuerdo a Rho Spearman arrojó el valor de ,939 (correlación muy alta)

Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta para todos los componentes, por lo tanto se rechazan las hipótesis nula y se aceptan las hipótesis específicas.

VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

6.1. DISCUSIÓN

Para las empresas es importante gestionar adecuadamente las emociones y frustraciones de sus colaboradores, marca la diferencia con quienes no lo hacen y simplemente ignoran los problemas, Benavides (2015) afirma que el 56% del éxito laboral se debe a un buen uso de la inteligencia emocional de los colaboradores. El adecuado manejo de las emociones, la empatía, persuadir, resolver conflictos, establecer consensos, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar los pensamientos, sin desaprobando lo que piensan o hacen los demás constituyen capacidades que generan valor agregado en la empresa.

La evaluación de la inteligencia emocional en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, nos muestra que respecto a la relación entre las variables, los resultados encontrados evidenciaron que inteligencia emocional correlacionó significativamente con el desempeño laboral, $r = 0.875$ que es un coeficiente de

correlación alta, con un nivel de significancia de 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los Trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo.

De acuerdo a la investigación de Yabar, B. (2016), en su investigación “Niveles De Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En El Personal De Salud Administrativo De La Micro Red La Molina – Cieneguilla”, precisa que la relación entre las variables Inteligencia emocional y desempeño laboral obtuvo una correlación alta, con un nivel de significancia de menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la autora concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla.

Al respecto Arias (2016) afirma que la inteligencia emocional tiene relación con la gestión de los recursos humanos por lo tanto en el trabajo debe existir una relación significativa entre un adecuado ambiente laboral que garantice el desarrollo pleno de la inteligencia emocional y el desempeño laboral entorno a un esfuerzo colectivo entre todos los trabajadores.

En la tabla 5, la prueba de correlación de Spearman entre el componente de la inteligencia emocional: inteligencia intrapersonal y la variable desempeño laboral nos muestra una correlación de $r=0.823$, lo cual significa que entre estas variables existe una correlación alta, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis específica. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional, componente: Inteligencia Intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020.

Por otro lado, la prueba de correlación de Spearman entre el componente de la inteligencia emocional: inteligencia interpersonal y la variable desempeño laboral nos muestra una correlación de $r=0.815$, lo cual significa que entre estas variables existe una correlación alta, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis específica. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación entre la

inteligencia emocional, componente: inteligencia interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

Benavides (2015) plantea que las organizaciones latino americanas fijan competencias y competitividad pero poco toman en cuenta el valor de la inteligencia interpersonal, es decir que la competitividad no es tomada como el desarrollo de las capacidades sino como la competencia natural que hay entre los trabajadores para quedar bien en el trabajo y hacer carrera de mejores posiciones dentro de la organización del mismo modo opinan Don Nola (2016) quien afirma que es necesario el desarrollo de equipos de trabajo competitivos, pero la competitividad es tomada como una visión sistémica donde los trabajadores suman esfuerzos de cada uno pero además son un sistema mejorando de este modo el desempeño laboral de su equipo .

La prueba de correlación de Spearman entre el componente de la inteligencia emocional: adaptabilidad y la variable desempeño laboral nos muestra una correlación de $r=,883$ lo cual significa que entre estas variables existe una correlación alta, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel esperado ($p<0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis específica. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020, al respecto Cabrera (2015) manifiesta que cuando existe una fuerte relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral, los trabajadores se han identificado con la organización y realizan actividades que van más allá del cumplimiento de sus funciones.

Así mismo es muy importante que los trabajadores puedan desarrollar la capacidad para manejar el stress, esta es una condición que va a favorecer su estabilidad laboral por cuanto va a dar muestras de tolerancia al stress y también va a demostrar el control de sus impulsos de este modo el trabajador se convierte en un elemento sociable porque ha desarrollado habilidades sociales, en la investigación la prueba de correlación de Spearman entre el componente de la inteligencia emocional: manejo del estrés y la variable desempeño laboral nos muestra una correlación de $r=0.896$ lo cual significa que entre estas variables existe una correlación alta, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel esperado ($p<0.05$) con el

cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis específica. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

Ugarriza y Pajares del Águila (2005) manifiestan que la inteligencia emocional es un aspecto de la personalidad que va a medir el real rendimiento laboral del trabajador por cuanto sabido es que cuando el trabajador encuentra un ambiente propicio para cumplir su función este desarrolla al máximo sus competencias y lo pone al servicio de la organización.

El estado de ánimo es muy positivo que los trabajadores de una organización den muestras de que en su vida laboral y social son optimistas y felices esto demuestra que su estado de ánimo es adecuado para emprender el trabajo que se realice, el trabajador se sentirá motivado, con gran posibilidad de participación y colaboración hacia el cumplimiento de las metas así mismo en su trabajo dará muestras de tomar las mejores decisiones, su información que maneja le permite opinar adecuadamente, no muestra desanimo ni cansancio y es empático en sus relaciones con sus compañeros. En la presente investigación la prueba de correlación de Spearman entre el componente de la inteligencia emocional: estado de ánimo y la variable desempeño laboral nos muestra una correlación de $r=0.939$ lo cual significa que entre estas variables existe una correlación muy alta, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel esperado ($p<0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis específica. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional, componente: estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa Gráfica de Trujillo, 2020

lo cual significa que los trabajadores de esta empresa se identifican de un modo muy fuerte con la empresa y desempeña su trabajo con optimismo al respecto Rosonas (2015) manifiesta que los incentivos se relacionan con los sistemas de control de gestión es decir que un trabajador con un buen estado de ánimo está seguro del trabajo que está realizando no teme a la supervisión del mismo, al contrario percibe a esta como una posibilidad de reconocimiento del trabajo que hace y eso al mismo tiempo le produce una gran satisfacción laboral.

6.2. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como lo muestra el coeficiente $r= 0.875$. Esto significa que cuando la inteligencia emocional mejora, también mejora el desempeño laboral y viceversa.
2. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y la inteligencia intrapersonal en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como muestra el coeficiente $r= 0.823$. Esto significa que cuando el desempeño laboral mejora, también mejora la inteligencia intrapersonal.
3. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y la inteligencia interpersonal en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como muestra el coeficiente $r= 0.815$. Esto significa que cuando el desempeño laboral mejora, también mejora la inteligencia interpersonal.
4. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como muestra el coeficiente $r= 0.883$. Esto significa que cuando el desempeño laboral mejora, también mejora la adaptabilidad.
5. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y el manejo del stress en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como muestra el coeficiente $r= 0.896$. Esto significa que cuando el desempeño laboral mejora, también mejora el manejo del stress.
6. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y el estado de ánimo en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como muestra el coeficiente $r= 0.939$. Esto significa que cuando el desempeño laboral mejora, también mejora el estado de ánimo.

6.3. RECOMENDACIONES:

1. A los directivos de la empresa, para buscar el óptimo desempeño laboral del trabajador, con la implementación de un programa de inteligencia emocional porque les va permitir un mejor manejo de técnicas para ganar seguridad y confianza en su comportamiento frente a los demás y mejorar el trabajo en equipo.
2. Al jefe de recursos humanos, para implementar un programa de monitoreo mensual para lograr un mejor clima laboral y eliminar discrepancias o crisis que puedan afectar el desempeño laboral de los trabajadores.
3. A los directivos y trabajadores, para desarrollar actividades de participación conjunta que promuevan una mejor comunicación y confianza entre los trabajadores y una comunicación asertiva y fluida para conocer sus inquietudes, necesidades, su desarrollo y crecimiento en el lugar de trabajo y de esta manera lograr un mayor rendimiento por parte del trabajador.
4. A los directivos de la empresa, para desarrollar un programa de motivación basado en incentivos simbólicos y económicos en función a metas alcanzables, los cuales contribuirán a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acuña, S. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima 2016
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Arias, F. (2015.) *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño*. Sexta Edición. México: D.F: Editorial Trillas, S.A.

- Arredondo, D., (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima – Perú.
- Benavides, O. (2015). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Buenrostro, A., Valadez, M., Soltero, R., Nava, G., Zambrano, R., García, A. (2012). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes*. Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara- México.
- Buitrago, C., Constanza, S., y Martínez, G. (2011). *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales Archivos de Medicina*. Universidad de Manizales – Caldas, Colombia.
- Cabrera A, (2015). *Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones De Educación Superior Públicas*, Lima
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*, International Thomson Editores, México.
- Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, Li., Vilca, J. (2010). *Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital*. Investigaciones en Psicología de la Salud y Psicología Social. Chile.
- Donnola, G. (2016). *Equipos Competitivos, Desarrollo de Equipos de Trabajo*. Argentina: JCI.
- Drucker, P. (2015). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Fajardo, P. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea*. Lima
- García, I., Martínez, R., Salas, I., Urbina, O. Y Soler, S., (2000). *Competencia profesional y rasgos personalógicos en profesionales de la atención primaria de salud*. *Revista Cubana de Medicina*, La Habana – Cuba.

- García, J., García, G., Arnaud, M., González, J., Arámbula, E. y Mendoza, J. (2015). *Inteligencia emocional en médicos residentes del Hospital General de México*; México.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual.*, México: Ed. Vergara.
- Goleman, D. (2011). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Planeta.
- Grönroos, C. (2011). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Díaz de los Santos.
- Koontz, H.; Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lactayo, C. (2012). *Nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, hospital de emergencia José Casimiro Ulloa*. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Universidad Ricardo Palma.
- Liébana, C., Fernández, E., Bermejo, C., Carabias, R., Rodríguez, A. y Villaceros, M. (2012). *Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo*. 1Departamento de Enfermería y Fisioterapia. Universidad de León. Campus de Ponferrada. España.
- Morris, C. y Maisto, A. (2015). *Introducción a la Psicología*. México: Ed. Pearson Educación, 12ava. Edición.
- Ortiz, R., Beltrán, B. (2011). *Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. Servicios de Salud de Sonora*. Hermosillo, Sonora, México.
- Orué, E. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Papalia, D., (2014). *Desarrollo Humano*. México: Editorial: Mcgraw-Hill.
- Ramírez, G. (2019). *Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Una Empresa Constructora Privada*. 2017, Trujillo – Perú

- Reeve, M. (2013). *Motivación y emoción*. México: Editorial MC Graw Hill
- Reza, J. (2015). *Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico*. México: Editorial Panorama.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rosanas, J. (2015). *Incentivos y sistemas de control de gestión*. *Revista de Negocios del IEEM*. Recuperado de: <http://socrates.ieem.edu.uy/wpcontent/uploads/2012/12/focalizado.pdf>.
- Silva, A. Pérez, A. (2016). "Relación Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Novedades B&V S.A.C. De La Ciudad De Trujillo En El Periodo 2016"
- Sotomayor, F. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tesis no publicada. Tacna: UNJBG.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima: Libro Amigo. 2001.
- Ugarriza, N. (2011). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad de Lima, Perú.
- Ugarriza, N., y Pajares del Águila, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes de Perú*. Universidad de Lima, Perú.
- Vásquez, J. (2010). *Apuntes de medición y mejoramiento de la productividad*: Chiapas.

Villacorta, E., (2010). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.*

Weinert, B. (2010). *Manual de Psicología de la Organización.* Barcelona: Herder.

ANEXOS

ANEXO 1

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA - Completo

(Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Aguila)

Apellidos y nombres : _____ Sexo : _____
 Fechas de evaluación : _____/_____/_____ Edad : _____
 Fecha de nacimiento : _____ Grado : _____
 Examinador (a) : _____

INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. **Muy rara vez**
2. **Rara vez**
3. **A menudo**
4. **Muy a menudo**

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

I. Inteligencia intrapersonal

N°	Ítem	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
2	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
3	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos				
4	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
5	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
6	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento				
7	Para mí es difícil esperar mi turno				
8	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
9	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10	Pienso que las cosas que hago salen bien				
11	Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
12	Sé cómo divertirme.				
13	Me agrada hacer cosas para los demás				
14	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.				
15	Me gusta la forma como me veo.				

II. Inteligencia interpersonal

N°	Ítem	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
16	Me importa lo que les sucede a las personas				
17	Sé cómo se sienten las personas.				
18	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada				
19	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
20	Me gustan todas las personas que conozco.				
21	Tener amigos es importante				
22	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles				
23	No tengo días malos.				
24	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
25	Debo decir siempre la verdad				
26	Me agradan mis amigos				
27	Nada me molesta.				
28	Me agradan mis amigos				
29	Debo decir siempre la verdad				
30	Me agradan mis amigos.				
31	Puedo comprender preguntas difíciles.				
32	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo				
33	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles				
34	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
35	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas				
36	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
37	Demoro en molestarme				
38	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
39	Me disgusto fácilmente				
40	Pienso bien de todas las personas.				
41	Nada me molesta.				
42	Nada me molesta.				

III. Componente de adaptabilidad

N°	Ítem	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
42	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
43	Demoro en molestarme				
44	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto				
45	Hago amigos fácilmente.				
46	Me siento bien conmigo mismo				
47	Me molesto fácilmente.				

IV. Manejo del estrés

N°	Ítem	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
48	Me molesto demasiado de cualquier cosa				
49	Peleo con la gente				
50	Tengo mal genio.				
51	Me es difícil controlar mi cólera.				
52	Peleo con la gente				
53	Cuando me molesto actúo sin pensar				

V. Manejo mi estado de ánimo general

N°	Ítem	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
54	Soy feliz.				
55	No me siento muy feliz				
56	Me siento bien conmigo mismo				
57	Espero lo mejor.				
58	Soy bueno (a) resolviendo problemas				
59	Me divierte las cosas que hago				
60	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido				

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre El Desempeño Laboral.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°		Valoración				
		0	1	2	3	4
DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral						
1	La Institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos					
2	Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores					
4	Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.					
5	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución					
DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios						
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
7	Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.					
8	En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo					
9	Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Las promociones y ascensos en la Institución se manejan de una manera justa					
DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo						
11	La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros					
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores					
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.					
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados					
15	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es					

	pobre.					
DIMENSIÓN 4. Comunicación						
16	La comunicación es adecuada en la institución					
17	El personal comunica libremente sus ideas					
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada					
19	La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas					
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y institución.					
DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales						
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.					
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución.					
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.					

ANEXO 3

Data 1

Evaluación de la inteligencia emocional Trabajadores de la Empresa "CTPRINT"
S.A.C. de Trujillo 2020

N°	Inteligencia intrapersonal	Inteligencia interpersonal	Adaptabilidad	Manejo del Estrés	Mi estado de ánimo	Inteligencia emocional
1	22	76	36	13	9	156
2	43	84	33	15	21	196
3	22	36	28	18	26	130
4	35	45	27	24	18	149
5	53	56	12	36	13	170
6	50	99	17	33	15	214
7	48	75	21	28	21	193
8	35	84	24	27	25	195
9	28	27	37	12	27	131
10	19	92	35	17	16	179
11	35	61	41	21	17	175
12	23	86	24	24	22	179
13	17	45	19	37	26	144
14	51	54	16	35	16	172
15	46	32	15	41	9	143
16	37	38	27	24	8	134
17	17	48	36	19	11	131
18	23	68	35	16	13	155
19	46	100	41	15	15	217
20	51	99	24	27	23	224
21	33	29	19	35	17	133
22	16	32	16	42	22	128
23	48	56	15	22	21	162
24	59	72	27	37	24	219
25	17	103	36	27	23	206
26	22	55	35	16	21	149
27	16	99	41	19	16	191
Σ	912	1751	1751	680	495	5589
\bar{X}	33.8	64.9	64.9	25.2	18.3	207.1
σ^2	193.9	626.3	626.3	81.8	30.8	1559.1
S	13.9	25.0	25	9.0	5.6	78.5

Data 2

Evaluación del desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT”
S.A.C. de Trujillo 2020

N°	Satisfacción laboral	Compensación y beneficios	Trabajo en equipo	Comunicación	Funciones esenciales	Desempeño laboral
1	3	5	2	4	5	19
2	9	12	15	13	9	58
3	3	3	1	6	4	17
4	16	15	13	16	17	77
5	1	5	8	13	14	41
6	15	14	13	17	13	72
7	13	16	17	18	19	83
8	14	16	17	18	19	84
9	8	14	13	11	13	59
10	16	18	15	13	13	75
11	3	4	6	1	3	17
12	14	9	8	7	13	51
13	14	13	13	11	12	63
14	5	3	4	3	2	17
15	9	10	11	11	12	53
16	12	15	17	16	14	74
17	11	13	15	14	16	69
18	6	4	6	5	3	24
19	17	16	13	16	15	77
20	12	14	13	13	10	62
21	12	5	4	8	9	38
22	16	14	13	13	11	67
23	16	15	13	13	16	73
24	17	18	16	16	14	81
25	12	13	13	11	12	61
26	16	13	16	17	18	80
27	16	14	14	16	17	77
Σ	306	311	309	320	323	1569
\bar{X}	11.3	11.5	11.4	11.9	12.0	58.1
σ^2	24.6	23.6	22.8	23.4	24.6	503.8
S	5.0	4.9	4.8	4.8	5.0	22.4

Tabla 1

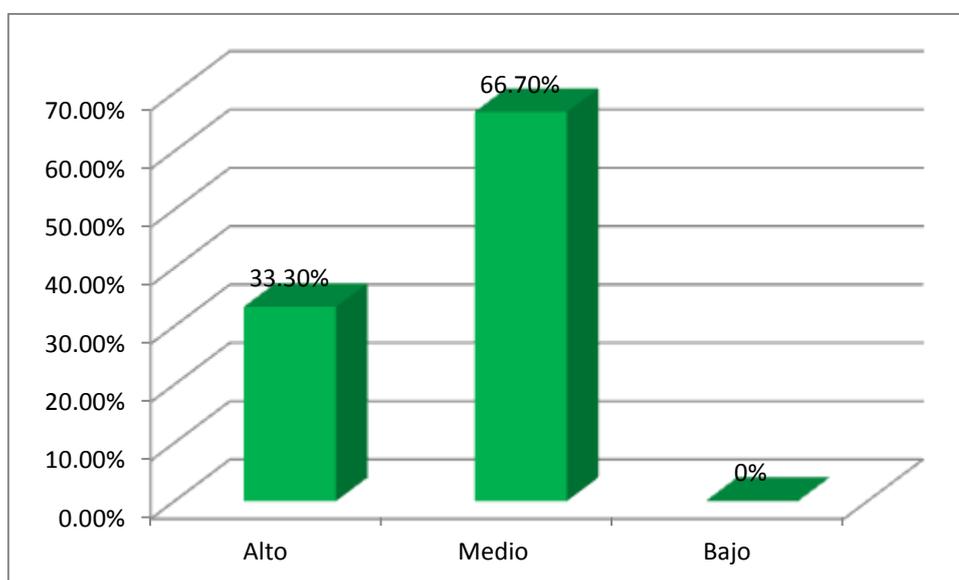
Evaluación de la inteligencia emocional en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020.

Rango	Nivel	f	%
Alto	181 – 240	9	33.3%
Medio	121 – 180	18	66.7%
Bajo	60 - 120	0	0%
Total		27	100%

Fuente: Data 1 Inteligencia emocional

De la observación de la tabla 1 y figura 1 que se refiere a la inteligencia emocional, se deduce que:

- 9(33.3%) poseen su inteligencia emocional a nivel alto.
- 18(66.7%) poseen su inteligencia emocional a nivel medio
- Ninguno posee su inteligencia emocional a nivel bajo



Fuente: Tabla 1

Figura 1

Evaluación de la inteligencia emocional en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020.

Tabla 2

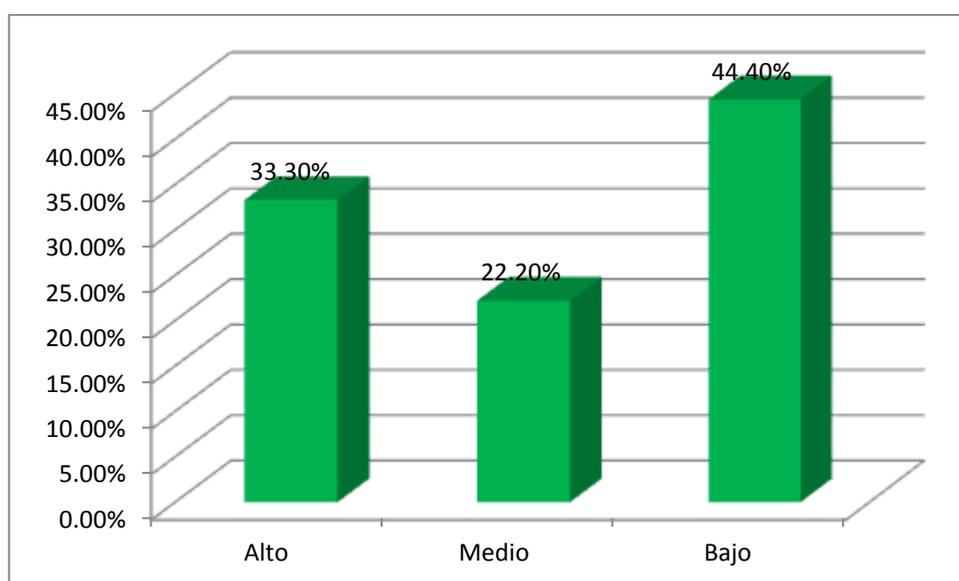
Evaluación de la inteligencia intrapersonal en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020.

Rango	Nivel	f	%
Alto	46 – 60	9	33.3%
Medio	31 – 45	6	22.2%
Bajo	15 - 30	12	44.4%
Total		27	100%

Fuente: Data 1 inteligencia emocional

De la observación de la tabla 2 y figura 2 que se refiere a la inteligencia intrapersonal, se deduce que:

- 9(33.3%) poseen su inteligencia intrapersonal a nivel alto.
- 6(22.2%) poseen su inteligencia intrapersonal, a nivel medio
- 12(44.4%) posee su inteligencia intrapersonal a nivel bajo



Fuente: Tabla 2

Figura 2

Evaluación de la inteligencia intrapersonal en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 3

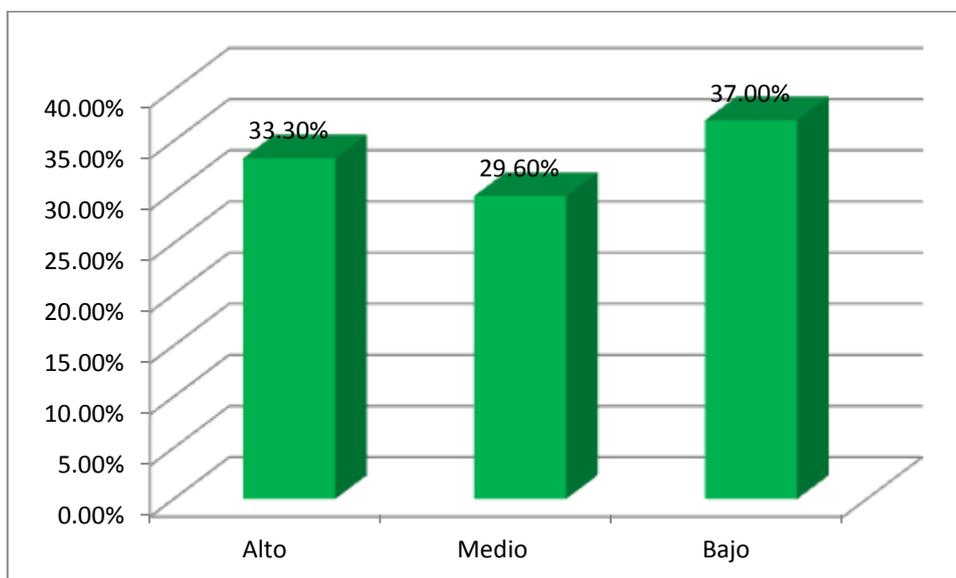
Evaluación de la inteligencia interpersonal en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	82 – 108	9	33.3%
Medio	55 – 81	8	29.6%
Bajo	27 - 54	10	37.0%
Total		27	100%

Fuente: Data 1 Inteligencia emocional

De la observación de la tabla 3 y figura 3 que se refiere a la inteligencia interpersonal, se deduce que:

- 9(33.3%) poseen su inteligencia interpersonal a nivel alto.
- 8(29.6%) poseen su inteligencia interpersonal, a nivel medio
- 10(37.0%) posee su inteligencia interpersonal a nivel bajo



Fuente: Tabla 3

Figura 3

Evaluación de la inteligencia interpersonal en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 4

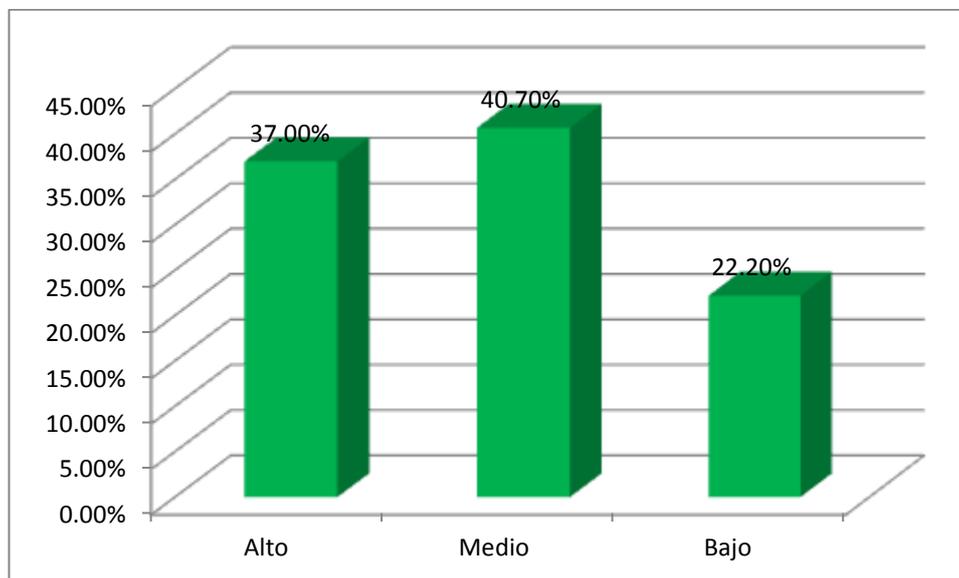
Evaluación del componente adaptabilidad en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	19– 34	10	37.0%
Medio	13 – 18	11	40.7%
Bajo	6 - 12	6	22.2%
Total		27	100%

Fuente: Data 1 inteligencia emocional

De la observación de la tabla 4 y figura 4 que se refiere a la adaptabilidad se deduce que:

- 10(37.0%) poseen su adaptabilidad a nivel alto.
- 11(40.7%) poseen su adaptabilidad, a nivel medio
- 6(22.2%) posee su adaptabilidad a nivel bajo



Fuente: Tabla 4

Figura 4

Evaluación del componente adaptabilidad en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 5

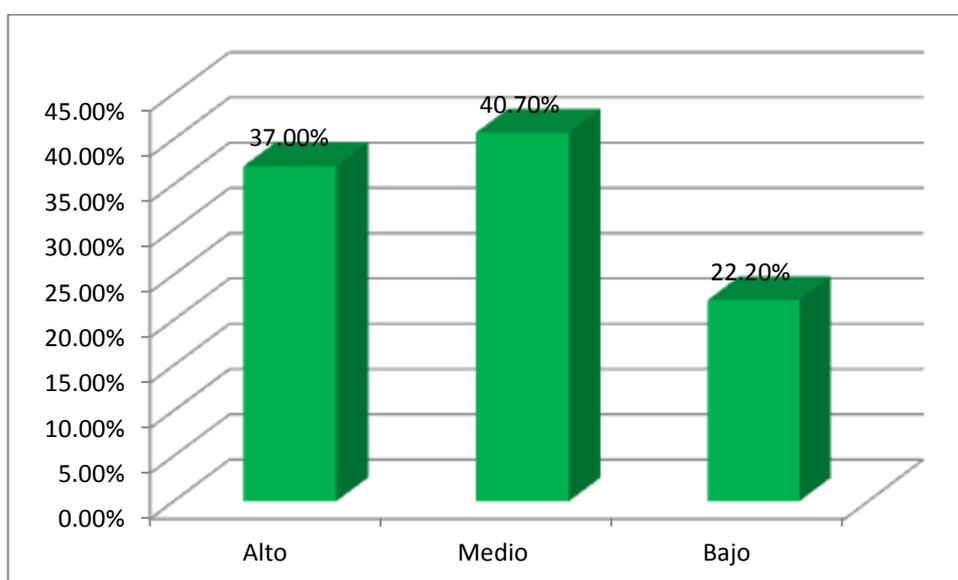
Evaluación del Manejo del estrés en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	19– 34	10	37.0%
Medio	13 – 18	11	40.7%
Bajo	6 - 12	6	22.2%
Total		27	100%

Fuente: Data 1 inteligencia emocional

De la observación de la tabla 5 y figura 5 que se refiere al manejo del estrés se deduce que:

- 10(37.0%) poseen manejo del estrés a nivel alto.
- 11(40.7%) poseen manejo del estrés, a nivel medio
- 6(22.2%) posee manejo del estrés a nivel bajo



Fuente: Tabla 5

Figura 5

Evaluación del Manejo del estrés en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 6

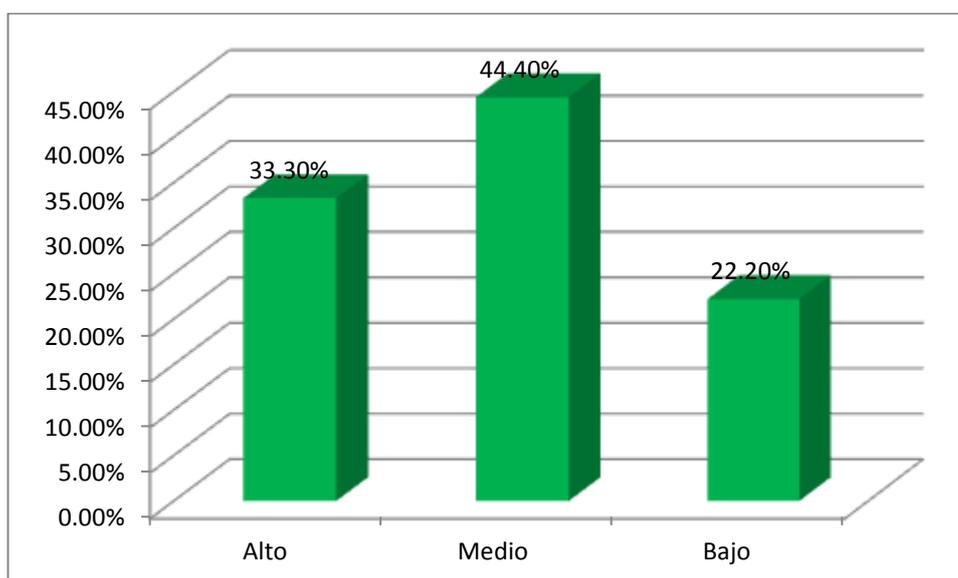
Evaluación del estado de ánimo en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	22 – 28	9	33.3%
Medio	15 – 21	12	44.4%
Bajo	7 - 14	6	22.2%
Total		27	100%

Fuente: Data 1 inteligencia emocional

De la observación de la tabla 6 y figura 6 que se refiere al estado de ánimo se deduce que:

- 9(37.0%) poseen estado de ánimo a nivel alto.
- 12(44.4%) poseen estado de ánimo a nivel medio
- 6(22.2%) posee estado de ánimo a nivel bajo



Fuente: Tabla 6

Figura 6

Evaluación del estado de ánimo en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 7

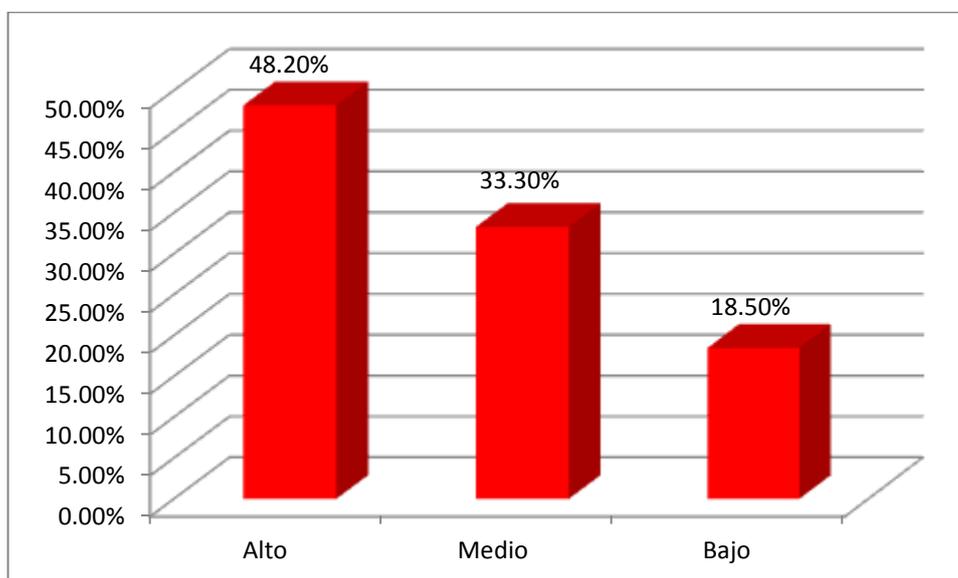
Evaluación del desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	67 – 100	13	48.2%
Medio	34 – 66	9	33.3%
Bajo	0 - 33	5	18.5%
Total		27	100%

Fuente: Data 2 Desempeño laboral

De la observación de la tabla 7 y figura 7 que se refiere al desempeño laboral se deduce que:

- 13(48.2%) poseen desempeño laboral a nivel alto.
- 9(33.3%) poseen desempeño laboral a nivel medio
- 5(18.5%) posee desempeño laboral a nivel bajo



Fuente: Tabla 7

Figura 7

Evaluación del desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 8

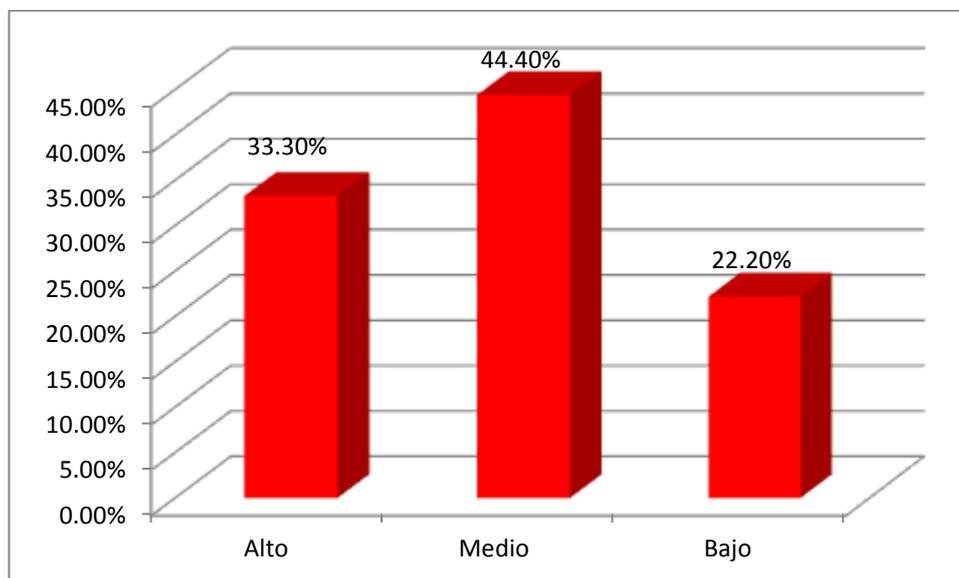
Evaluación de la satisfacción laboral en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	15 – 20	9	33.3%
Medio	8 – 14	12	44.4%
Bajo	0 - 7	6	22.2%
Total		27	100%

Fuente: Data 2 Desempeño laboral

De la observación de la tabla 8 y figura 8 que se refiere a la satisfacción laboral se deduce que:

- 9(33.3%) poseen satisfacción laboral a nivel alto.
- 12(44.4%) poseen satisfacción laboral a nivel medio
- 6(22.2%) posee satisfacción laboral a nivel bajo



Fuente: Tabla 8

Figura 8

Evaluación de la satisfacción laboral en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 9

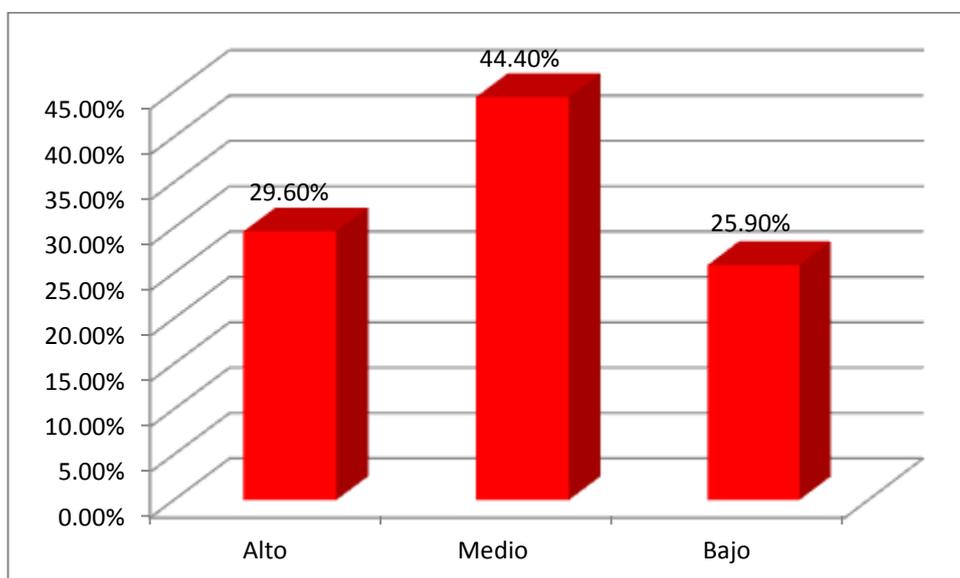
Evaluación de la compensación y beneficios en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	15 – 20	8	29.6%
Medio	8 – 14	12	44.4%
Bajo	0 - 7	7	25.9%
Total		27	100%

Fuente: Data 2 Desempeño laboral

De la observación de la tabla 9 y figura 9 que se refiere a la compensación y beneficios se deduce que:

- 8(29.6%) poseen compensación y beneficios a nivel alto.
- 12(44.4%) poseen compensación y beneficios a nivel medio
- 7(25.9%) posee compensación y beneficios a nivel bajo



Fuente: Tabla 9

Figura 9

Evaluación de la compensación y beneficios en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo. 2020

Tabla 10

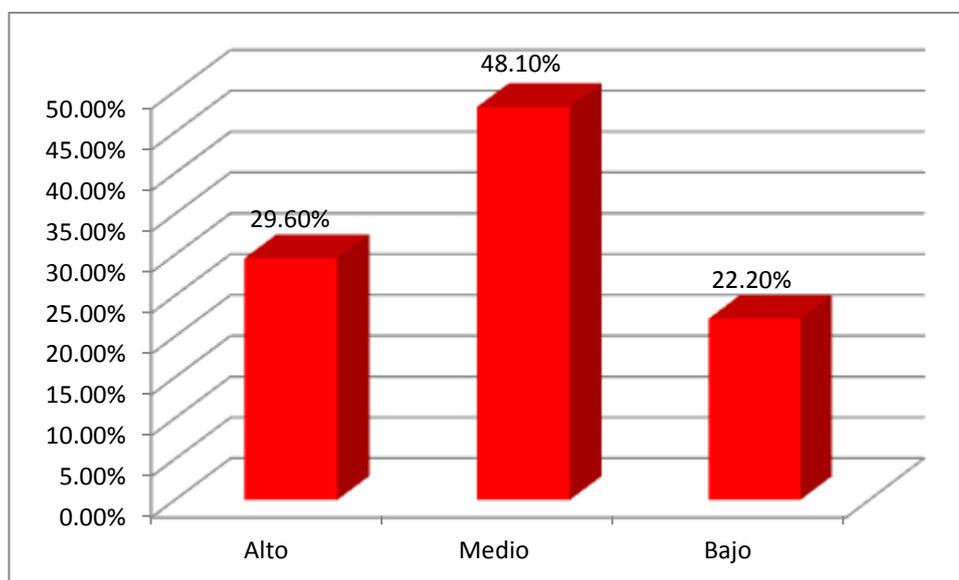
Evaluación del trabajo en equipo en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	15 – 20	8	29.6%
Medio	8 – 14	13	48.1%
Bajo	0 - 7	6	22.2%
Total		27	100%

Fuente: Data 2 Desempeño laboral

De la observación de la tabla 10 y figura 10 que se refiere a la compensación y beneficios se deduce que:

- 8(29.6%) poseen trabajo en equipo a nivel alto.
- 13(48.1%) poseen trabajo en equipo a nivel medio
- 6(22.2%) posee trabajo en equipo a nivel bajo



Fuente: Tabla 10

Figura 10

Evaluación del trabajo en equipo en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 11

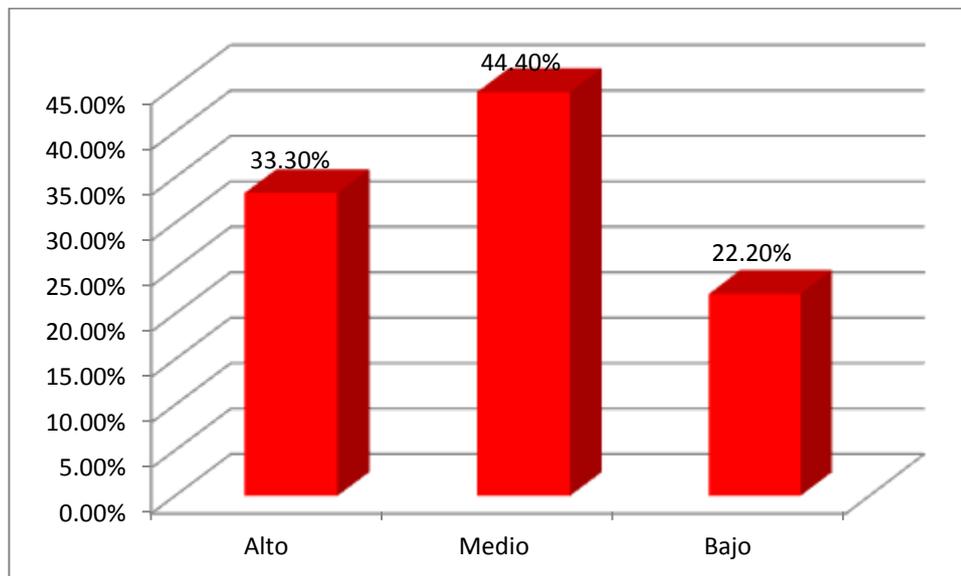
Evaluación de la comunicación en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	15 – 20	9	33.3%
Medio	8 – 14	12	44.4%
Bajo	0 - 7	6	22.2%
Total		27	100%

Fuente: Data 2 Desempeño laboral

De la observación de la tabla 11 y figura 11 que se refiere a la comunicación se deduce que:

- 9(33.3%) poseen comunicación a nivel alto.
- 12(44.4%) poseen comunicación a nivel medio
- 6(22.2%) posee comunicación a nivel bajo



Fuente: Tabla 11

Figura 11

Evaluación de la comunicación en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Tabla 12

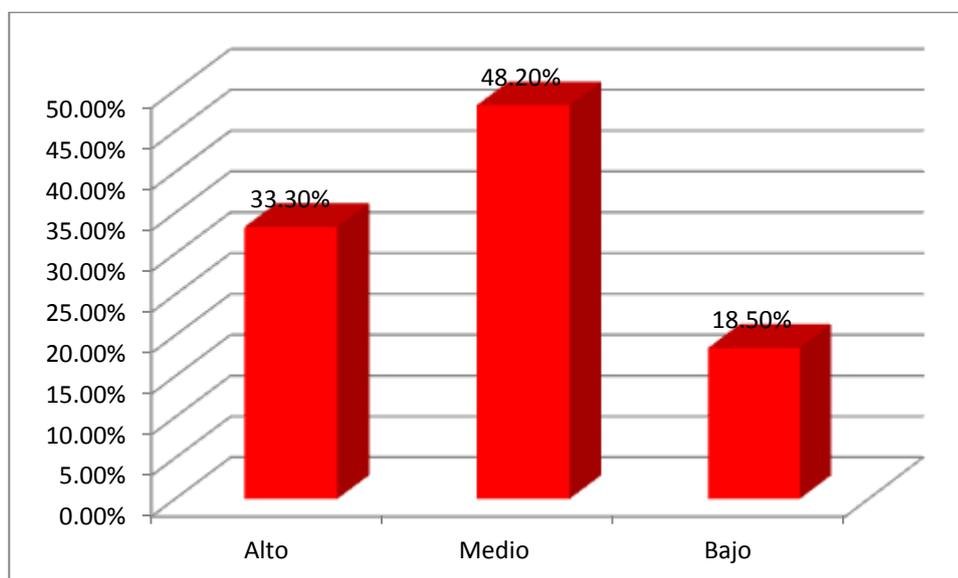
Evaluación de las funciones esenciales en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

Rango	Nivel	f	%
Alto	15 – 20	9	33.3%
Medio	8 – 14	13	48.2%
Bajo	0 - 7	5	18.5%
Total		27	100%

Fuente: Data 2 Desempeño laboral

De la observación de la tabla 12 y figura 12 que se refiere a las funciones esenciales se deduce que:

- 9(33.3%) poseen las funciones esenciales a nivel alto.
- 13(44.4%) poseen las funciones esenciales medio
- 5(18.5%) posee las funciones esenciales a nivel bajo



Fuente: Tabla 12

Figura 12

Evaluación de las funciones esenciales en los Trabajadores de la Empresa “CTPRINT” S.A.C. de Trujillo 2020

PRUEBA ESTADÍSTICA LA CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.