



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE
MATRICERIA DE LA EMPRESA PLASTICAUCHO INDUSTRIAL
S.A., DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de
Psicóloga Organizacional**

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y Riesgo Laboral

Autora:

Andrea Dayana Mendoza León

Director:

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, M.A

Ambato – Ecuador

Septiembre 2018

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato.”

Línea de investigación:

Recursos Humanos y Riesgo Laboral

Autor:

ANDREA DAYANA MENDOZA LEÓN

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, MA.
CALIFICADOR

f.

Elva Aidee Llerena Barreno, Mg.
CALIFICADOR

f.

Dayamy Lima Rojas, Mg.
CALIFICADOR

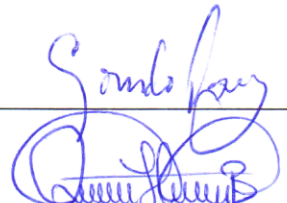
f.

María Isabel Ramos Noboa, Mg.
DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f.

Dr. Hugo Rogelio Altamirano Villarroel
SECRETARIO GENERAL PUCESA

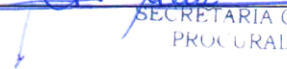
f.











Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA



BIBLIOTECA

Ambato – Ecuador

Septiembre 2018

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ANDREA DAYANA MENDOZA LEÓN**, con CC. **180445111-8**, autora del trabajo de graduación intitulado: “Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, septiembre 2018

ANDREA DAYANA MENDOZA LEÓN

CC. 180445111-8

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido cumplir uno más de mis objetivos, a mis padres y hermano, por su apoyo incondicional quienes han sido mi fiel ejemplo de perseverancia, constancia y amor.

De igual manera expreso mi reconocimiento y gratitud a mi mentor Gonzalo Pazmay.

DEDICATORIA

Con cariño y amor a quienes hacen todo en la vida para que pueda alcanzar mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba. Papá y mamá.

A mi hermano, quien ha sido mi compañero en aventuras y sin duda alguna mi fortaleza y modelo a seguir.

Finalmente, a la persona que me impulsa a seguir adelante, mi fuente de inspiración, sinónimo de paz, fidelidad y esperanza.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación es un análisis comparativo, descriptivo, de predicción y correlacional; que tuvo como objetivo principal relacionar los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral. Con esta finalidad, el estudio se llevó a cabo en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., con un total de 17 colaboradores. Los participantes fueron evaluados en las dimensiones correspondientes a la inteligencia emocional: autoconciencia, control de emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional, además de una identificación de características sociodemográficas a través de datos obtenidos de la empresa para la descripción de las características principales de la población. Mediante a información recabada, se encontró que: las dimensiones evaluadas no se correlacionan entre sí, lo cual indica que el nivel de inteligencia emocional no afecta en el desempeño laboral, sin embargo se realizó una relación entre las características sociodemográficas de los participantes con las variables evaluadas, dando como resultado niveles de correlación significativo.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, niveles de inteligencia, evaluación de desempeño.

ABSTRACT

This research project is a comparative, descriptive, prediction and correlational analysis. Its main aim was to relate emotional intelligence levels and work performance. To this end, the study was carried out in the area of tooling at the company Plasticaucho Industrial S.A. with a total of 17 workers. The participants were evaluated in the emotional intelligence dimensions of self-awareness, control of emotions, self- motivation, good relationships and emotional assistance, as well as an identification of social demographic characteristics through data obtained from the company to gather the description of main characteristics of the population. Through the gathered information, it was found that the evaluated dimensions are not correlated among each other, meaning that the level of emotional intelligence does not affect work performance. Nevertheless, a relationship between the social demographic characteristics from the participants was made with the evaluated variables, resulting in significant correlation levels.

Key words: emotional intelligence, work performance, intelligence levels, performance evaluation.

TABLA DE CONTENIDO

Preliminares

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS	xi
TABLAS	xi
GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	3
1.1 Antecedentes	3
1.1.1 Descripción del problema	5
1.1.2 Preguntas básicas	6
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.2 Pregunta de estudio	7
1.3 Hipótesis.....	7
1.4 Variables	7
1.5 Delimitación funcional.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Inteligencia.....	9
2.2 Inteligencia emocional	10
2.2.1 Modelos de la inteligencia emocional.....	12
2.2.1.1 Modelo de habilidades de Mayer y Salovey	12
2.2.1.2 Modelo de inteligencia emocional y social de Bar On	13
2.2.1.3 Modelo de las competencias emocionales de Goleman.....	14
2.3 Desempeño laboral.....	17

2.3.1 Evaluación del desempeño	18
2.3.2 Dimensiones del desempeño laboral	20
2.3.2.1 Calidad de servicio	20
2.3.2.2 Productividad	21
2.3.2.3 Toma de decisiones	21
2.3.2.4 Conocimiento	22
2.4.1 Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	22
CAPÍTULO III	24
MARCO METODOLÓGICO	24
3.1 Metodología	24
3.1.1 Tipo y diseño de investigación.....	24
3.1.2 Población.....	25
3.1.3 Procedimiento metodológico	25
3.1.4 Instrumentos	27
3.1.4.1 Test para evaluar inteligencia emocional	27
3.1.4.2 Evaluación de desempeño	27
3.1.4.3 Análisis de datos	28
CAPÍTULO IV	29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	29
4.1 Características de la muestra	29
4.1.1 Características personales de la muestra	29
4.2 Fiabilidad de las escalas	30
4.3 Correlación de la dimensiones del test para evaluar inteligencia emocional con el desempeño laboral.....	31
4. 4 Características de las dimensiones evaluadas	32
4.4.1 Comparaciones por la edad de agrupada de los participantes	32
4.4.2 Comparaciones por el cargo de los participantes	34
4.4.3 Comparaciones por la instrucción de los participantes	36
4.4.4 Comparaciones por el resultado de la evaluación de desempeño de los participantes	38
CAPÍTULO V	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
5.1 Conclusiones	42

5.2 Recomendaciones.....	43
Bibliografía	44
ANEXOS	47
Anexo 1. Hoja de información y consentimiento informado	47
Anexo 2. Test para evaluar inteligencia emocional de Weisinger	50
Anexo 3. Criterios de calificación e Interpretación del cuestionario	53
Anexo 4. Validaciones del test para evaluar inteligencia emocional.....	55

INDICE DE GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 2.1: Cuadro comparativo de los tres modelos de inteligencia emocional.....	16
Tabla 4.1: Descriptivos de la edad de los participantes	29
Tabla 4.2: Descriptivos del cargo de los participantes.....	30
Tabla 4.3: Descriptivos de la instrucción de los participantes	30
Tabla 4.4: Fiabilidad de la adaptación del test para evaluar inteligencia emocional de Weisinger	31
Tabla 4.5: Correlación no paramétrica Rho Spearman del test para evaluar inteligencia emocional de Weisinger	31
Tabla 4.6: Tabla de contingencia Autoconciencia - Edad agrupada.....	32
Tabla 4.7: Tabla de contingencia Control de emociones – Edad agrupada	33
Tabla 4.8: Tabla de contingencia Automotivación – Edad agrupada	33
Tabla 4.9: Tabla de contingencia Relacionarse bien – Edad agrupada.....	33
Tabla 4.10: Tabla de contingencia Asesoría emocional – Edad agrupada.....	34
Tabla 4.11: Tabla de contingencia Autoconciencia – Cargo	34
Tabla 4.12: Tabla de contingencia Control de emociones – Cargo	35
Tabla 4.13: Tabla de contingencia Automotivación – Cargo	35
Tabla 4.14: Tabla de contingencia Relacionarse bien – Cargo.....	36
Tabla 4.15: Tabla de contingencia Asesoría emocional - Cargo	36
Tabla 4.16: Tabla de contingencia Autoconciencia – Instrucción	36
Tabla 4.17: Tabla de contingencia Autoconciencia – Instrucción	37
Tabla 4.18: Tabla de contingencia Automotivación – Instrucción	37
Tabla 4.19: Tabla de contingencia Relacionarse bien – Instrucción.....	37
Tabla 4.20: Tabla de contingencia Asesoría emocional – Instrucción.....	38
Tabla 4.21: Tabla de contingencia Autoconciencia – Evaluación de Desempeño	38
Tabla 4.22: Tabla de contingencia Control de emociones – Evaluación de Desempeño	39
Tabla 4.23: Tabla de contingencia Automotivación – Evaluación de Desempeño....	39
Tabla 4.24: Tabla de contingencia Relacionarse bien - Evaluación de Desempeño..	40
Tabla 4.25: Tabla de contingencia Asesoría emocional – Evaluación de Desempeño	40

GRÁFICOS

Gráfico 4.1: Modelo empírico explicativo de la relación del desempeño laboral y la inteligencia emocional.....	41
--	----

INTRODUCCIÓN

Toda empresa a nivel mundial debe procurar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores de la organización ya que son parte fundamental para el desarrollo, manejo y funcionamiento de los recursos que orientan a la empresa al cumplimiento de sus objetivos. El proyecto de investigación se centró en el estudio e interpretación de datos que fueron obtenidos a través de la aplicación del test de inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

El proyecto de investigación está estructurado por seis capítulos distribuidos de la siguiente manera: Capítulo I se encuentran los antecedentes de las investigaciones que sustentan la el estudio, hipótesis, problemática, objetivos y las variables de estudio.

A continuación en el capítulo II, se encuentra el marco teórico donde se definen varios conceptos teóricos que abarcan las variables de estudio de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

El capítulo III corresponde a la metodología donde se describe el tipo de investigación, su alcance y diseño del trabajo en general, además de la población e instrumentos aplicados para la obtención de información.

En el capítulo IV se muestran los resultados y análisis de los datos obtenidos en base a la población, aspectos laborales y personales de la población.

Finalmente en el capítulo V, se redactan las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados. En último lugar se encuentra las referencias que sustentan la información planteada en el proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1 Antecedentes

El desempeño laboral es el rendimiento que el colaborador manifiesta en la organización en base a las diferentes funciones y tareas que exige su puesto de trabajo, manifestando sus competencias, conocimientos y habilidades alcanzadas que correspondan a las exigencias de la empresa. Actualmente las empresas invierten en la formación de sus colaboradores en la Inteligencia Emocional, ya que en términos generales es la clave del éxito de la misma, analiza el control de emociones y reconoce sentimientos. A continuación se citan varios autores que sustentarán la presente investigación:

En la investigación realizada por Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007), sostiene que la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. Tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral con 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

En el estudio realizado por Bermúdez, M. P., Álvarez, I., & Sánchez, A. (2003), evidencia que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial

atención dentro del proceso de administración de recursos humanos, asegura que puede existir una relación positiva entre inteligencia emocional, bienestar psicológico y estabilidad emocional. Realizaron un análisis de la relación entre la inteligencia emocional, estabilidad y el bienestar psicológico. Los resultados de los análisis de correlación de Pearson indicaron que existen correlaciones positivas significativas entre inteligencia emocional, bienestar psicológico y estabilidad emocional.

De acuerdo a la investigación de Guardiola, C., & Basurto, K. (2015), donde participaron 73 directivos respondiendo un instrumento, se determina que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

En el estudio realizado por González, A., (2010), la Inteligencia Emocional parece jugar un papel moderador sobre los síntomas y enfermedades médicas, se realizó con 75 personas como parte de una población escogida. Los resultados indican que niveles altos de Inteligencia Emocional están significativamente relacionados con una buena salud mental mientras que niveles bajos de Inteligencia Emocional se relacionan con ciertos trastornos psicológicos.

En la investigación elaborada por Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010), se exploró el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 empleados administrativos contratados. Se registra

insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño.

En base a las investigaciones realizadas se puede concluir que el nivel de Inteligencia Emocional de un colaborador dentro de la organización tiene relación directa con su desempeño laboral, ya que en los resultados obtenidos han sido positivos y van de la media a lo superior. Si un nivel de conciencia y expresión emocional es adecuado, posibilita un mayor coeficiente de relacionamiento entre compañeros y situaciones de trabajo.

1.1.1 Descripción del problema

En el personal operativo del área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., se ha detectado una baja de productividad aparentemente por malas relaciones interpersonales y falta de comunicación entre compañeros de trabajo, evidenciando conflictos y quejas por parte de supervisores y colaboradores operarios.

El presente proyecto nace del interés de determinar si existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral, las personas que tienen un bajo nivel de inteligencia emocional, tienen un nivel bajo de productividad ya que se les dificulta mantener relaciones agradables, lo cual puede afectar su rendimiento. Según Goleman (2012) la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Mientras que Dessler (2001) define la evaluación de desempeño como “La calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las

normas establecidas para su desempeño”. Poseer un alto nivel de Inteligencia Emocional puede ser considerada como la base para el desarrollo del comportamiento eficaz del colaborador, mientras que las personas que cuentan con un bajo nivel de Inteligencia Emocional, tienen un bajo desempeño de laboral, lo cual influirá en la productividad organizacional.

1.1.2 Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

Se ha observado que las personas que tienen un bajo nivel de Inteligencia Emocional, tienen un bajo nivel de desempeño laboral.

¿Dónde se origina?

Dentro del lugar de trabajo

¿Dónde se detecta?

En el desempeño laboral

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Relacionar los niveles de inteligencia emocional con el desempeño laboral en el área de matricería de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Revisar los referentes teóricos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
2. Medir la inteligencia emocional del área de matriceria.
3. Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral.
4. Realizar un modelo empírico explicativo de la relación del desempeño laboral y la inteligencia emocional.

1.2 Pregunta de estudio

¿Cómo se relacionan los niveles de inteligencia emocional con el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato?

1.3 Hipótesis

Existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral.

1.4 Variables

Variable A: Inteligencia emocional

Variable B: Desempeño laboral

1.5 Delimitación funcional

Como resultado final de la investigación se aportará un modelo empírico explicativo de la relación entre niveles de inteligencia emocional con el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Inteligencia

El estudio de la inteligencia ha tenido diferentes conceptos durante el siglo XX, tomando la capacidad mental como base innata. Galton (1822) fue una de las primeras personas interesadas en este tema. Siegler, & Dean (1989) mencionan que: “Los enfoques psicométricos de la inteligencia es caracterizado por la medición y la ordenación de las habilidades intelectuales de las personas, teniendo en cuenta que cada persona es diferente en sus habilidades intelectuales” (citado por Moreno, Vicente & Martínez, 1998, p. 19). De aquí parten las primeras asociaciones de la capacidad cognitiva del ser humano y de sus actos como consecuencia de situaciones que se presentan día a día.

La inteligencia es la capacidad para procesar, asimilar y utilizar la información para la resolución de conflictos, se encuentra ligada a memoria y la percepción. Se asocia con el desarrollo del razonamiento y el pensamiento abstracto, que ayudan a entender situaciones complejas y superar obstáculos. Según López, & Gonzáles (2005): “La inteligencia es un aspecto complejo que debe ser dimensionado desde diferentes puntos de vista, considerando los aspectos individuales, sociales y culturales” (p. 12). Las diferencias individuales de los sujetos varían en la medida en que las personas perciben una finalidad, esto involucra el significado y sentimientos adquiridos por

experiencia. La inteligencia es considerada como un elemento fundamental para adquirir conocimientos y el análisis del entorno, existe una combinación de habilidades y de procesos mentales, que orientan a una correcta adaptación al medio.

2.2 Inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha sido una temática de gran interés de estudio por varios investigadores, Daniel Goleman popularizó el término al escribir su libro “Intelligence Emocional” publicado en el año 1995, generando un fuerte impacto a nivel de varios medios de comunicación. Posteriormente Mayer y Salovey (1990) al igual que Goleman (1995), fusionan sus teorías y definen la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer emociones propias y de los otros. Más adelante se hace una distinción entre el reconocimiento de emociones y delimitar el inicio de estas emociones al enfrentarse a un contexto que genere una respuesta inmediata.

El término de Inteligencia Emocional tiene sus orígenes en ideas rogerianas y pensamientos budistas, fue utilizado en la literatura psicológica por Mayer, & Salovey (1990), donde la definen como: “La capacidad de percibir los sentimientos propios y de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo” (p. 4). Teniendo como base este concepto, encuentran que no todas las personas tienen la capacidad de reconocer de manera íntegra sus sentimientos, es por esto que posteriormente estudian a la inteligencia emocional como una capacidad de entender, asimilar y percibir las emociones propias y de los otros.

En la actualidad, la competitividad social es parte del día a día en el mundo organizacional, las empresas se ven obligadas a contar con el personal idóneo a nivel laboral y personal, que contribuya al mejoramiento continuo y a la optimización del capital humano.

La inteligencia emocional en el ámbito laboral puede ser tratada desde varias dimensiones y contextos de su práctica, si bien es cierto es importante tener un alto nivel de inteligencia que se asocie a los conocimientos empleados, también poseer habilidades que se relacionen a los distintos tipos de inteligencias permiten desafiar a los cambios y retos inesperados. Los diferentes elementos que componen la inteligencia emocional como la memoria, la atención, el aprendizaje, las habilidades sociales, estructuran las habilidades cognitivas del ser humano y permiten la resolución de conflictos o enfrentar los mismos de manera adecuada.

Por su parte, Goleman, D. (1995), propone un concepto en base a los hallazgos de David McClelland, Howard Gardner y Joseph Ledoux (1996), definiendo la inteligencia emocional como “Un sentimiento que afecta a los propios sentimientos, estados psicológicos, estadios biológicos y voluntad de acción” (p. 30). Se realiza una relación entre las investigaciones que no habían sido conectadas y se revelan implicaciones para las personas, el ámbito laboral y su difusión con un lenguaje universal.

La inteligencia emocional se percibe en la selección, conservación y recepción de personal, ya que esto encamina a la organización al cumplimiento de metas. Es por esto que evaluar la inteligencia emocional en el proceso de selección de candidatos

genera gran impacto en el éxito y fracaso de las nuevas contrataciones en la organización.

2.2.1 Modelos de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es conceptualizada desde diversos enfoques teóricos, por lo cual se han generado varias definiciones e instrumentos de medición. Existen dos principales, el primero es el modelo de las habilidades que relaciona la inteligencia con el procesamiento de información emocional, y el modelo mixto que combina dimensiones de personalidad y automotivación con la regulación de emociones, el modelo de inteligencia emocional y social, y el modelo de competencias.

2.2.1.1 Modelo de habilidades de Mayer y Salovey

El modelo de cuatro-fases o de habilidades, está basado en el contexto emocional, procesamiento de información, excluyendo factores de personalidad. El modelo propuesto por Mayer y Salovey (1997) conceptualiza a la inteligencia emocional mediante cuatro habilidades básicas:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (citado por Fernández, & Extremera 2005, p. 17).

Dichas capacidades tienen relación con la supervisión y control de sentimientos y emociones propias y de los demás, discernir y utilizar la información relevante para

actuar de manera correcta. A continuación se definen las cuatro habilidades emocionales propuestas:

- Percepción emocional: Es la habilidad para la identificación en sí mismo de las emociones y de los demás, mediante los gestos faciales y de elementos como expresión corporal y tono de voz.
- Facilitación emocional: Es la capacidad para relacionar emociones con sensaciones de olor y sabor, las emociones pueden direccionar el pensamiento hacia la información más importante.
- Comprensión emocional: Es la habilidad para el reconocimiento de las señales emocionales, implica actividades anticipatorias para conocer las causas de estados de ánimo y las consecuencias futuras de las acciones.
- Regulación emocional: Incluye la capacidad para acceder a sentimientos positivos y negativos, y a su vez descartar o utilizar los mismos en función a su utilidad.

Como se puede ver este modelo no involucra factores de personalidad, muestran distintas habilidades o destrezas cognitivas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para autorregular, manejar, percibir y expresar las emociones de manera equilibrada que conduce al bienestar ligado a valores éticos y normas sociales.

2.2.1.2 Modelo de inteligencia emocional y social de Bar On

Se basa en la capacidad del ser humano para comprender, expresar y controlar las emociones de manera efectiva, mediante las habilidades y conocimientos en el ámbito social, y emociones que influyen directamente en afrontar las demandas del día a día.

Tiene su fundamento en las competencias, que intentan explicar la manera de cómo el ser humano se relaciona con el medio ambiente. Es así como la inteligencia emocional social, es considerada como un conjunto de componentes emocionales, sociales y personales que tiene impacto en la adaptabilidad a las problemáticas sociales.

El modelo de inteligencia emocional y social está compuesta por cinco elementos:

- Componente intrapersonal: Se evalúan factores de comprensión emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia del individuo
- Componente interpersonal: Compuesta por la empatía, responsabilidad y relación social.
- Componente de manejo de emociones: Capacidad para actuar bajo presión y el control de impulsos.
- Componente de estado ánimo: Satisfacción y optimismo.
- Componente de adaptación-ajuste: Evalúa la realidad y el ajuste a situaciones inesperadas, capacidad para plantear soluciones correctas.

Estos componentes muestran la capacidad del ser humano para realizar una evaluación real de su entorno, y así poder adaptarse de manera eficaz al medio, además de la capacidad para proponer e implementar soluciones a problemas.

2.2.1.3 Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Este modelo abarca cinco competencias emocionales, que ayudan al manejo de emociones de sí mismo y como respuesta a los demás. Según Fragoso, R. (2015), estas competencias son necesarias para el éxito en conflictos en donde destaca: “La habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las

capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza” (p. 115). El modelo de competencias propone a la inteligencia emocional como una teoría de desarrollo y a su vez, implica una teoría de desempeño para el ámbito laboral, enfocado en la excelencia organizacional.

- Conciencia de uno mismo: Conciencia de los estados internos e intuiciones.
- Autorregulación: Control de impulsos internos.
- Motivación: Son las distintas emociones que encaminan al logro de objetivos.
- Empatía: Comprensión de los sentimientos y emociones del otro, intentando experimentar objetivamente las situaciones como tuyas.
- Habilidades sociales: Es la capacidad para persuadir respuestas deseables en el otro, sin embargo no se entiende como la capacidad de control.

Se puede aplicar de manera eficiente en el ámbito organizacional, ya que al revisar los conceptos resalta el potencial que tiene el individuo para el uso de habilidades intrapersonales e interpersonales. Como lo menciona Goleman (2000): “Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente” (p. 33). Entonces, al desarrollar las diferentes habilidades de la persona dentro de la organización se puede lograr el éxito del mismo en la organización. A continuación se presenta una tabla comparativa entre los modelos propuestos:

Tabla 2. 1: Cuadro comparativo de los tres modelos de inteligencia emocional

Modelo	Mayer y Salovey (1997)	Bar On (2000)	Goleman (1998)
Base teórica	Inteligencia cognitiva.	Inteligencias no cognitivas.	Inteligencias cognitivas y no cognitivas. Teorías de la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia.
Objetivo	El proceso de información emocional a través de la manipulación cognitiva.	Identificar el grado en el que se presentan los componentes emocionales y sociales en la conducta.	Busca la relación con el desempeño laboral del individuo en la organización.
Componentes del modelo	Áreas Percibir, apreciar y expresar emociones. Asimilar las emociones. Entender y analizar emociones. Aplicar conocimiento de las emociones. Reflexionar y regularizar las emociones para promover el intelecto y crecimiento.	Áreas y componentes Intrapersonal: autoconciencia emocional, asertividad, autorrealización, independencia emocional. Interpersonal: empatía, responsabilidad social, relaciones sociales. Manejo de emociones/estrés: capacidad para tolerar presiones, capacidad para controlar impulsos. Estado de ánimo: optimismo, seguridad y satisfacción. Adaptación.	Áreas y componentes Autoconciencia: autoconciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza. Autodirección: autocontrol, fiabilidad, conciencia, logros de orientación, iniciativa. Aptitud social: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, cambio, construcción de vínculos. Relaciones de dirección: trabajo en equipo, creación de una visión compartida, trabajo con otros.
Críticas principales			
Base teórica	Teorías de inteligencias. Psicometría.	Similitud a modelos de personalidad. El modelo teórico de IE consiste en la medición operativa de la inteligencia humana.	Popularización, muy amplia. Problemas lingüísticos con los constructos psicológicos.
Estrategia de medición	Evaluación de desempeño: sesgos de calificación, subjetivo. Complicada en su aplicación.	Autorreporte; sesgos en no reflejar la actualidad.	Autorreporte: sesgos en no reflejar la actualidad.
Psicometría	Falta de soporte empírico y validación. Problemas de validación de contenido (MSCEIT). Problemas de validez predictiva.	EQ-i: la evaluación de la herramienta ha sido enfocada en causar la validación del instrumento y no en otros criterios, como la teoría misma.	Falta de soporte empírico y validación.
Elementos positivos en general			
	Han desarrollado un modelo conceptual extenso y algunos índices operacionales que hoy son la base de la IE.	Medio práctico y predictivo. Alto nivel de validez y confiabilidad en diferentes países y culturas.	Ha tenido la mayor influencia al traer el tema a la mesa de discusión.

Fuente: Adaptado de Gabel. (2005). *Inteligencia emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales* (p. 33). Lima: Universidad ESAN.

Los modelos basados en habilidades están centrados en las emociones e interacciones relacionadas con el pensamiento, por otra parte en los modelos mixtos se combinan las habilidades mentales con varias características de diferente tipo.

2.3 Desempeño laboral

Es la valoración que el colaborador aporta en las organizaciones, en el cumplimiento de funciones y principales tareas asignadas de acuerdo a su cargo. El desempeño laboral manifiesta las competencias laborales del individuo en base a las habilidades, conocimientos, motivaciones, experiencias y actitudes que aportan al logro de objetivos personales y organizacionales.

El desempeño es la combinación del comportamiento y los resultados, para lo cual se debe modificar la acción, para medir y observar la misma. Según Chiaventato, I. (2002), define el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359). En este caso, el contexto afirma que un buen desempeño laboral es la clave para que una organización pueda surgir, están ligados con las actitudes y aptitudes que tengan en base a los objetivo empresariales, además de las normas, políticas, visión y misión.

El desempeño del individuo dentro de la organización se puede definir como el rendimiento y la capacidad de elaborar y generar tareas mediante la optimización de recursos y en mayor calidad, se evalúa la conducta real del colaborador en el ámbito profesional y de relaciones interpersonales que se originan dentro de la organización.

Es importante reconocer que contar con el personal idóneo para una empresa es fundamental, así como también la validez de la evaluación de desempeño y el impacto que tiene frente al mantenimiento de personal. Existen varios factores que intervienen

en el desempeño del colaborador, según Robbins (2007), refiere que: “El factor motivacional juega un papel fundamental, puesto que las personas para aumentar su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian” (p. 140). Si bien es cierto que, el desempeño del colaborador depende en gran medida de cómo se desenvuelva y desarrolle su trabajo, pero también los factores que el entorno laboral brinda son trascendentales, como los aspectos de motivación, reconocimiento y crecimiento profesional.

2.3.1 Evaluación del desempeño

A finales del siglo XIX el desempeño laboral toma valor gracias a acciones de oficiales, que presentaban informes de sus acciones de sus subordinados. Tomando como base esto, en Estados Unidos se inicia con la selección de personal para las batallas de una manera minuciosa. En el transcurso de la Segunda Guerra Mundial, la retención de oficiales impulsa a que el desempeño sea un factor determinante para contar con el personal apto para las guerras.

A partir de esto el proceso de valoración de personal de diferentes organizaciones se popularizó en las empresas de administración privada, ya que podían evaluar el rendimiento de la maquinaria que utilizaban, pero no podía medir la productividad de sus colaboradores. En respuesta a esta inquietud nacen diversas técnicas para la medición y evaluación de personal.

La evaluación de desempeño es un instrumento utilizado para valorar el grado de cumplimiento del trabajo que realiza el colaborador y de los objetivos individuales en la organización. Permite realizar una medición integral y objetiva de los resultados y conducta profesional, además se puede determinar la existencia de falencias en indicadores e integración del colaborador con el equipo de trabajo.

Este proceso debe ser periódico, ya que identifica las insuficiencias, fortalezas, capacidades y puntos exactos para mejorar. Según Wayne, & Noe (2005), definen la evaluación de desempeño como: “Un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos” (p. 252). Es fundamental que el personal conozca de la evaluación de desempeño y que se definan los parámetros de calificación limitados a un período de tiempo real, para evitar que dicha evaluación esté influida por percepciones y prejuicios ajenos a un criterio justo de calificación.

A través de la evaluación, se puede determinar si la persona continúa laborando en la empresa o si es necesario tomar acciones correctivas para mejorar los puntos débiles encontrados. Existen varias estrategias para mejorar el desempeño del personal, según Herrera, G. (2016), una buena forma es: “Utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima laboral” (p. 48). La evaluación de desempeño no debe generar en el colaborador efectos de tensión o estrés, pues el objetivo es mejorar el desempeño y obtener resultados exitosos.

El inicio de la evaluación de desempeño es identificar las metas, las cuales la empresa debe seleccionar en base al grado de importancia, deben ser objetivas y alcanzables de

manera realista. Posteriormente, se definen los criterios y parámetro de evaluación, finalmente se realiza una revisión entre el supervisor y la persona evaluada para conocer los distintos puntos de vista encontrados. Esta revisión determina si el colaborador aporta de manera significativa a la organización y en qué medida lo está haciendo, además se encuentran las razones de las brechas para desarrollar un plan de acción y corregir los problemas. Para muchas empresas el objetivo principal es mejorar el desempeño individual y organizacional, sin embargo depende de cada una de ellas a que se encuentran direccionadas.

2.3.2 Dimensiones del desempeño laboral

2.3.2.1 Calidad de servicio

Las organizaciones tienen relación directa con sus clientes mediante medios de comunicación. La satisfacción del cliente ayuda a la empresa a tener una buena posición en el mercado en base a las opiniones de los clientes que consumen el producto que la empresa ofrece.

Si la empresa satisface las necesidades y expectativas del consumidor el cliente se encontrará complacido, la opinión que vierta será la mejor, generando en las demás personas una opinión positiva de la misma. Según López (2014): “Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido” (p. 7). Si un cliente no es atendido de la mejor manera y queda insatisfecho

por la atención brindada, es posible que hable de su mala experiencia y así generar una mala reputación a la organización.

2.3.2.2 Productividad

La productividad se puede definir como la relación económica entre un bien y un servicio, y a su vez la cantidad de recursos empleados durante un período determinado. Tiene como finalidad medir la eficiencia de la producción de los factores utilizados, cuanto menos recursos se hayan utilizado para producir una cantidad, mayor será su productividad y como resultado será mejor la eficiencia.

En una empresa la productividad es fundamental en el crecimiento económico, ya que es el resultado de las acciones que se deben realizar para cumplir los objetivos de la organización y un adecuado clima laboral. Morales, C., & Masis, A. (2013), mencionan que: “La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales” (p. 42). El incremento de la productividad permite una mejora en la calidad de vida, tiene un gran impacto en la rentabilidad de la organización, en el sueldo que perciben los colaboradores, lo que contribuye al empleo y la inversión.

2.3.2.3 Toma de decisiones

La toma de decisiones es la capacidad del ser humano del poder y voluntad, parte de escoger la mejor opción, adecuada y eficaz, puede surgir de un suceso inesperado o de

varias situaciones. Es un acto de trascendencia ya que al elegir un factor puede traer consecuencias positivas o negativas que generen conflictos o dudas.

El proceso de toma de decisiones implica un análisis, organización y planificación con un determinado propósito, según Vidal (2012): “En todo tipo de organizaciones se toman decisiones, entre los miembros que la componen y que se encuentran inmersos en ella” (p. 137). Es importante las decisiones de un individuo se basa en su propia experiencia, puede variar de acuerdo la persona y cómo cada una enfrenta las diferentes problemáticas de acuerdo a su contexto.

2.3.2.4 Conocimiento

Es un conjunto de información que es adquirida mediante el aprendizaje o la experiencia, mediante la introspección. Tiene su origen en la percepción sensorial, para llegar a un entendimiento y finalmente ser razonado. Involucra al sujeto, objeto, operación y representación.

El objetivo del conocimiento es llegar a conocer la verdad objetiva de una situación, para ponerlo en práctica en necesidades del ser humano

2.4.1 Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

El entorno laboral se encuentra en constante cambio y competencia dentro del mercado, resulta importante contar con personal con un alto coeficiente y conocimientos actualizados para poder aportar en gran medida a la organización.

Las empresas a nivel mundial desean elevar el desempeño y la productividad de sus colaboradores, de modo que la demanda por profesionales con capacidades y habilidades emocionales equilibradas incrementa a paso firme. Las organizaciones exitosas para para Orué, E. (2010) se basan en que:

Todos sus miembros, se encuentran sobre la base de un clima emocional armónico, aprenden mediante el trabajo cooperativo, se involucran en el mejoramiento conjunto de los demás y de la organización, dejando de lado los conflictos personales y trabajando por una meta en común (p. 93).

De modo que la gestión de talento humano cada vez adquiere nuevas estrategias en procesos de selección, formación y entrenamiento, logrando en el personal motivación y compromiso en general con la empresa. Cada una de las dimensiones antes mencionadas de la inteligencia emocional comprenden habilidades que, al desarrollarse de manera efectiva, ayudan al individuo a involucrarse con su trabajo de manera eficaz. Las personas que cuentan con un nivel alto de inteligencia emocional pueden tener éxito en gran medida en proyectos que impliquen decisiones complejas, la inteligencia emocional permite según Araujo, M., & Leal, M. (2007): “Conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida” (p. 137). Entonces, resulta importante desarrollar habilidades entre las personas que son parte de la empresa para poder utilizarlas en el progreso y el éxito de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto constituyó una investigación con un enfoque cuantitativo, tuvo su soporte en el estudio de elementos cognitivos y en datos numéricos extraídos de la realidad actual procesados estadísticamente para comprobar la hipótesis. Es de corte transversal ya que se realizó en un solo período de tiempo y con una población definida en un punto específico. Con un alcance correlacional ya que se obtuvo información respecto a la relación entre las dos variables, que permitirá predecir su comportamiento futuro.

La investigación es presentada como un diseño no experimental, ya que los estudios se realizaron sin la manipulación de variables, se encuentran fundamentadas en la observación de los fenómenos dentro de su contexto para después ser analizados, y es de corte transversal por que la recolección de datos se realizó en un momento definido y en tiempo determinado para extraer conclusiones, describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es comparativa, porque cada una de las variables fue evaluada y en base los resultados se compararon entre sí. Es predictiva, ya que mediante las correlaciones dimensionales se pueden predecir las consecuencias de las condiciones laborales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la organización.

3.1.2 Población

Plasticaucho Industrial S.A., cuenta con un total de 1650 empleados en diferentes áreas, además de contar con horarios rotativos, dependiendo al cargo y las funciones que realizan dentro de la organización.

Se trabajó específicamente con el área de matriceria, que cuenta con 17 participantes operativos que constituyen la misma, al ser pequeña la población se trabajó con la totalidad de la misma.

3.1.3 Procedimiento metodológico

Para lograr el cumplimiento de objetivos planteados, se realizó el siguiente proceso metodológico:

1. Revisión bibliográfica: Se realizó mediante una investigación bibliográfica, con el fin de recolectar información pertinente a la problemática y la seleccionar el instrumento óptimo para la evaluación de la inteligencia emocional.
2. Formulación de la pregunta del caso de estudio: La misma que direccionó la investigación hacia un único fin.
3. Presentación del consentimiento informado a los participantes de la investigación: Mediante esta se informó la utilización del contenido para la investigación, así como se aseguró que la información recabada fuera manejada bajo principios éticos y confidenciales durante el proceso de investigación, sin que esto generara repercusión en los participantes.

4. Caracterización de los aspectos sociodemográficos en donde se definió el número de participantes, edad, género, tipo de contrato y cargo que ocupa en la empresa.
5. Evaluación de las variables: Se aplicó el cuestionario de inteligencia emocional que está enfocado en la identificación de emociones con cada una de las preguntas del cuestionario. Los datos de la evaluación de desempeño fueron tomados de la base de datos realizada en el área.
6. Evaluación de la variable 1: Inteligencia emocional, a través de la aplicación de un cuestionario que mide las dimensiones que ayudaron a establecer la relación planteada. El cuestionario fue aplicado el mes de diciembre. Se les solicitó completar el instrumento de medición en su totalidad. La recolección de un total de 18 cuestionarios culminó en la siguiente semana de su aplicación.
7. Análisis estadístico de las variables de investigación: Una vez ingresados los datos al programa SPSS, se procedió a determinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los participantes.
8. Propuesta de un modelo empírico explicativo.
9. Formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.1.4 Instrumentos

3.1.4.1 Test para evaluar inteligencia emocional

Este cuestionario consta de 45 preguntas, donde se puntúan y analizan 5 habilidades o dimensiones de la inteligencia emocional en capacidades de grado alto, medio y bajo conforme a las respuestas del sujeto investigado, las dimensiones son las siguientes: autoconciencia, control de emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional.

Los diferentes reactivos señalan situaciones de la vida cotidiana de una persona a partir de la percepción de sus emociones, conocimientos, experiencias, relaciones intra e interpersonales, asimilar, comprender y regular emociones, habilidades, crecimiento intelectual y emocional, confianza en sí mismo, conocimientos, dinámicas, clima y cultura; lo que permitió estructurar una herramienta para la evaluación de las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional contando con 10 preguntas cerradas, 5 relacionadas a la inteligencia emocional y 5 preguntas de comportamiento organizacional con siete alternativas de respuesta puntuando en una escala del 1 al 7 en base al criterio del individuo.

3.1.4.2 Evaluación de desempeño

Para la obtención de resultados, se acudió a la base de datos de la empresa y se revisaron las calificaciones de cada participante. La evaluación fue realizada en base

al cumplimiento de objetivos establecidos dentro del área, dicha evaluación se realiza cada año por los consultores y gerentes de cada área de trabajo, se asigna una calificación a los objetivos cumplidos en base a diferentes criterios que colocan al colaborador en un nivel de: excelente, alto, consistente, necesita mejorar y no aceptable.

3.1.4.3 Análisis de datos

En la presente sección, se describe el análisis de los resultados alcanzados en la investigación. En primera instancia, se realizó un análisis de fiabilidad del instrumento, para esto, se utilizó el Coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach (α) para la comprobación de la consistencia interna de una escala, su valor promedio es entre 0 y 1 punto. La fiabilidad del cuestionario para evaluar inteligencia emocional tiene el valor de 0,957. El valor mínimo aceptable es de 0,70, si un valor fuese menor la consistencia interna de la escala resulta baja; el valor estimado para ser aceptable se encuentra entre 80 y 90, los mismos que corroboran en este caso, la validez del instrumento aplicado.

Por otra parte, el análisis de datos, constituyó una correlación entre las dimensiones del test de inteligencia emocional: autoconciencia, control de emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional a través del coeficiente Rho Spearman, cuyos valores promedios oscilan entre -1 +1, que en este caso se obtuvo como resultado una correlación baja entre todas las dimensiones y la variable de estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Características de la muestra

La presente, contiene el análisis de los datos sociodemográficos que presentan la población de estudio. En primer lugar se muestran las características personales y laborales de los participantes de la investigación. El cuestionario utilizado para la recolección de información fue aplicado a una muestra de 17 personas y cargos operativos que laboran en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A, presentando las siguientes características:

4.1.1. Características personales de la muestra

A través de análisis de las características personales de los participantes se puede determinar el porcentaje de distribución de la población en base a los criterios de edad, cargo e instrucción como se muestran a continuación:

Tabla 4.1: Descriptivos de la edad de los participantes

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	9	52,9%
31 – 50	8	47,1%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través de las respuestas al test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 y de la tabulación de datos del programa SPSS de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En cuanto al descriptivo de la edad de los participantes, se puede ver que el rango promedio se ubica entre los 20 – 30 años con un 52.9% del total, lo cual representa una población joven que se encuentra laborando dentro del área.

Tabla 4. 2: Descriptivos del cargo de los participantes

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Matricero	16	94,1%
Supervisor Matriceria	1	5,9%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través de las respuestas al test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 y de la tabulación de datos del programa SPSS de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.2 se puede observar que el 94,1% de la muestra tienen el cargo de matricero, mientras que el 5,9% restante que abarca 1 sola persona como supervisor de matriceria.

Tabla 4.3: Descriptivos de la instrucción de los participantes

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	14	82,4%
Superior	3	17,6%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través de las respuestas al test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 y de la tabulación de datos del programa SPSS de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En relación a la instrucción de los participantes denota que la mayoría son de instrucción bachiller con un 82,4%, mientras que el 17,7% tienen instrucción superior, lo cual refleja que un requisito mínimo para poder ingresar a la empresa es poseer un título de bachiller.

4.2 Fiabilidad de las escalas

Se realizó el cálculo del alfa de Cronbach (α), para poder comprobar la fiabilidad del cuestionario aplicado en el proceso de evaluación: adaptación del Test para evaluar Inteligencia Emocional como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 4. 4: Fiabilidad de la adaptación del test para evaluar inteligencia emocional de Weisinger

Estadísticos de fiabilidad	Alfa de Cronbach	Número de elementos
	0,957	45

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

El resultado de la medida de fiabilidad del test para evaluar inteligencia emocional muestra que los 45 ítems se encuentran altamente correlacionados con un resultado de 0,957, lo cual es muestra de una consistencia interna en alta medida.

4.3 Correlación de la dimensiones del test para evaluar inteligencia emocional con el desempeño laboral

Tabla 4.5: Correlación no paramétrica Rho Spearman del test para evaluar inteligencia emocional de Weisinger

	Autociencia	Control de emociones	Automotivación	Relacionarse bien	Asesoría emocional
Evaluación del Desempeño	0,014	-0,166	-0,101	-0,072	-0,400

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

Se puede observar en la correlación no paramétrica Rho Spearman entre las dimensiones evaluadas en el test de inteligencia emocional y la evaluación de desempeño lo siguiente: en autoconciencia 0,014, en control de emociones -0,166, en automotivación es de -0,101, en relacionarse bien es de -0,072 y finalmente en asesoría emocional con un -0,400, dando como resultado una correlación baja entre las variables evaluadas.

4. 4 Características de las dimensiones evaluadas

En la presente sección, se detallarán diferentes comparaciones de los resultados obtenidos, basado en las variables de estudio y datos obtenidos de los participantes.

4.4.1 Comparaciones por la edad de agrupada de los participantes

La escala de inteligencia emocional está formada por 4 dimensiones: (1) Autoconciencia, (2) Control de emociones, (3) Automotivación, (4) Relacionarse bien y (4) Asesoría emocional, en la Tabla 4.6, se puede observar las diferencias que existen entre los grados de calificación y la edad agrupada de los investigados.

Tabla 4.6: Tabla de contingencia Autoconciencia - Edad agrupada

	Joven	Edad Adulta
Grado bajo	50%	50%
Grado medio	33,3%	66,7%
Grado alto	75%	25%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la dimensión de autoconciencia prevalece en grado bajo en relación a la edad de joven y adulto del total de los participantes, el grado medio en población joven cuenta con el 33,3% y adulta con 66,7%, finalmente con grado alto en edad joven el 75% y adulta con el 24%. Los datos representativos de la presente tabla resultan que existe un grado bajo en la dimensión de autoconciencia en relación de la edad agrupada.

Tabla 4.7: Tabla de contingencia Control de emociones – Edad agrupada

	Joven	Edad adulta
Grado bajo	62,5%	37,5%
Grado medio	33,3%	66,7%
Grado alto	66,7%	33,3%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.7, en grado bajo en la población joven se encuentra el 62,5% y adulta 37,5% del total de los participantes, el grado medio en población joven cuenta con el 33,3% y adulta con el 66,7%, finalmente con grado alto en edad joven el 66,7% y adulta con el 33,3%. Se detalla una gran diferencia entre la población joven y adulta en los diferentes grados de las dimensiones evaluadas.

Tabla 4.8: Tabla de contingencia Automotivación – Edad agrupada

	Joven	Edad adulta
Grado bajo	57,1%	42,9%
Grado medio	33,3%	66,7%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.8, iniciando en la población joven en grado bajo se encuentra el 57,1% y adulta 42,9%, en grado medio en la población joven se encuentra el 33,3% y adulta 66,7% del total de los participantes, como se puede existe la ausencia de un nivel alto de automotivación dentro del área basado en la edad de los participantes.

Tabla 4.9: Tabla de contingencia Relacionarse bien – Edad agrupada

	Joven	Edad adulta
Grado bajo	55,6%	44,4%
Grado medio	75%	25%
Grado alto	25%	75%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.9, prevalece un bajo nivel de la dimensión mencionada, con respecto a la población joven se encuentra el 55,6% y adulta 44,4% del total de los participantes, el grado medio en población joven cuenta con el 75,% y adulta con el 25,%, finalmente con grado alto en edad joven el 25% y adulta con el 75%. Los resultados demuestran que existe una variación en los diferentes grados en relación con la edad agrupada de los participantes.

Tabla 4.10: Tabla de contingencia Asesoría emocional – Edad agrupada

	Joven	Edad adulta
Grado bajo	63,6%	36,4%
Grado medio	33,3%	66,7%
Grado alto	33,3%	66,7%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

Como se puede ver en la tabla 4.10, en asesoría emocional existe un nivel sumamente bajo en la población joven con un 63,3% y adulta 34,4%, el grado medio en población joven cuenta con el 33,3% y adulta con el 66,7%, y con grado alto en edad joven el 33,3% y adulta con el 66,7%. Como se puede ver los participantes poseen un grado bajo en asesoría emocional con alta influencia sobre sus emociones.

4.4.2 Comparaciones por el cargo de los participantes

Tabla 4.11: Tabla de contingencia Autoconciencia – Cargo

	Matricero	Supervisor Matriceria
Grado bajo	90%	10%
Grado medio	100%	0
Grado alto	100%	0

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.11, resulta un gran porcentaje de nivel bajo en la población con cargo de matricero con un 90% y en supervisor con 10% en su totalidad, en grado medio en relación a matriceros se encuentra el 100% y de la misma manera en grado alto con el mismo porcentaje.

Tabla 4.12: Tabla de contingencia Control de emociones – Cargo

	Matricero	Supervisor Matriceria
Grado bajo	100%	0%
Grado medio	83,3%	16,7%
Grado alto	100%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.12, resulta el total de la población un nivel bajo con el cargo de matricero en grado medio de matriceros tenemos un 83,3% y en adulta un 10% y en grado alto se encuentra un 100%, dando como resultado el totalidad de la población se encuentre entre niveles bajos y altos.

Tabla 4.13: Tabla de contingencia Automotivación – Cargo

	Matricero	Supervisor Matriceria
Grado bajo	92,9%	7,1%
Grado medio	100%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.13, resulta un porcentaje de gran medida en relación nivel bajo en la población de matriceros con un 92,9%, y en supervisor 7,1%, en grado medio en la relación a matriceros cuenta con el 100% de porcentaje de automotivación.

Tabla 4.14: Tabla de contingencia Relacionarse bien – Cargo

	Matricero	Supervisor Matriceria
Grado bajo	88,9%	11,1%
Grado medio	100%	0%
Grado alto	100%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.14, con el cargo de matricero se encuentra un 88,9%, en grado medio y alto se encuentra la totalidad de la población con cargo de matriceros.

Tabla 4.15: Tabla de contingencia Asesoría emocional - Cargo

	Matricero	Supervisor Matriceria
Grado bajo	90,9%	9,1%
Grado medio	100%	0%
Grado alto	100%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.15, con el cargo de matricero se encuentra un 90,9% en grado medio y alto se encuentra la totalidad con el 100% de la población con cargo de matriceros.

4.4.3 Comparaciones por la instrucción de los participantes

Tabla 4.16: Tabla de contingencia Autoconciencia – Instrucción

	Bachiller	Superior
Grado bajo	80%	20%
Grado medio	66,7%	33,3%
Grado alto	100%	0

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.16, con el cargo de matricero en un nivel bajo se encuentra un 80%, en grado alto se encuentra la totalidad con el 100% de la población con el mismo cargo,

dando como resultado polaridades en los grados de la dimensión mencionada.

Tabla 4.17: Tabla de contingencia Autoconciencia – Instrucción

	Bachiller	Superior
Grado bajo	87,5%	12,5%
Grado medio	66,7%	33,3%
Grado alto	100%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.17, con el cargo de matricero en un nivel bajo se encuentra un 80%, en grado alto se encuentra la totalidad con el 100% de la población con el mismo cargo, dando como resultado polaridades en los grados de la dimensión mencionada.

Tabla 4.18: Tabla de contingencia Automotivación – Instrucción

	Bachiller	Superior
Grado bajo	87,5%	13,3%
Grado medio	66,7%	33,3%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.18, con el cargo de matricero en un nivel bajo se encuentra un 87,5%, en grado medio se encuentra un 66,7% en el mismo cargo. Como se puede ver en grado alto no se obtuvieron resultados lo que resulta ausencia de un alto grado de la dimensión estudiada.

Tabla 4.19: Tabla de contingencia Relacionarse bien – Instrucción

	Bachiller	Superior
Grado bajo	77,8%	22,2%
Grado medio	100%	0%
Grado alto	75%	25%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.19, con el cargo de matricero en un nivel bajo se encuentra un 77,8%, en grado medio se encuentra la totalidad con el 100% en el mismo cargo y finalmente en grado alto un 75% de matriceros.

Tabla 4.20: Tabla de contingencia Asesoría emocional – Instrucción

	Bachiller	Superior
Grado bajo	81,8%	18,2%
Grado medio	66,7%	33,3%
Grado alto	100%	0

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matricería de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.20, con el cargo de matricero en un nivel bajo se encuentra un 81,8%, en grado medio se encuentra la totalidad con el 66,7% en el mismo cargo y supervisor con un 33,3% y finalmente en grado alto un 100% del total de matriceros.

4.4.4 Comparaciones por el resultado de la evaluación de desempeño de los participantes

Tabla 4.21: Tabla de contingencia Autoconciencia – Evaluación de Desempeño

	Evaluación de Desempeño			
	No aceptable	Necesita mejorar	Consistente	Alto
Grado bajo	10%	30%	30%	30%
Grado medio	0%	66,7%	33,1%	0%
Grado alto	0%	0%	100%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matricería de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.21, se obtiene como resultado un grado bajo que se encuentra en un desempeño que necesita mejorar y de igual manera con el mismo porcentaje en consistente que se mantiene en un nivel promedio, por otra parte con un grado alto

tenemos al totalidad de la población ubicada en un grado consistente de evaluación.

Tabla 4.22: Tabla de contingencia Control de emociones – Evaluación de Desempeño

	Evaluación de Desempeño			
	No aceptable	Necesita mejorar	Consistente	Alto
Grado bajo	12,5%	12,5%	50%	25%
Grado medio	0%	50%	33,3%	16,7%
Grado alto	0%	33,3%	66,7%	0%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.22, se puede observar que en grado bajo varían los resultados con un gran porcentaje en consistente, en grado medio la mitad de la población en necesita mejorar y en grado alto un 66,7% del total de la población.

Tabla 4.23: Tabla de contingencia Automotivación – Evaluación de Desempeño

	Evaluación de Desempeño			
	No aceptable	Necesita mejorar	Consistente	Alto
Grado bajo	7,1%	21,4%	57,1%	14,3%
Grado medio	0	66,7%	0	33,3%

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.23, se puede observar que en grado bajo varían los resultados con un gran porcentaje en consistente, en grado medio la mitad de la población en necesita mejorar y en grado alto un 33,3%, la ausencia de un grado alto de evaluación supone la ausencia del mismo.

Tabla 4.24: Tabla de contingencia Relacionarse bien - Evaluación de Desempeño

	Evaluación de Desempeño			
	No aceptable	Necesita mejorar	Consistente	Alto
Grado bajo	0	33,3%	55,6%	11,1%
Grado medio	25,0%	0	25,0%	50,0%
Grado alto	0	50,0%	50,0%	0

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.24, se puede observar que en grado bajo varían los resultados con un gran porcentaje en consistente, en grado medio el mayor porcentaje se inclina a un desempeño alto y en grado alto muestran la mayoría de población un consistente desempeño.

Tabla 4.25: Tabla de contingencia Asesoría emocional – Evaluación de Desempeño

	Evaluación de Desempeño			
	No aceptable	Necesita mejorar	Consistente	Alto
Grado bajo	0	27,3%	45,5%	27,3%
Grado medio	0	33,3%	66,7%	0
Grado alto	33,3%	33,3%	33,3%	0

Fuente: Estos datos fueron obtenidos a través del resultado de la evaluación de desempeño obtenido de la base de datos de la empresa y la tabulación de las respuestas en el programa SPSS del test para evaluar inteligencia emocional aplicada el 15 de diciembre de 2017 de un total de 17 colaboradores operarios del área matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.

En la tabla 4.25, se puede observar que en grado bajo el mayor porcentaje se encuentra en consistente, en grado medio el mayor porcentaje se inclina a un desempeño consistente y en grado alto muestra una distribución de la población entre resultados no aceptable, necesita mejorar y consistente.

Gráfico 4.1: Modelo empírico explicativo de la relación del desempeño laboral y la inteligencia emocional.

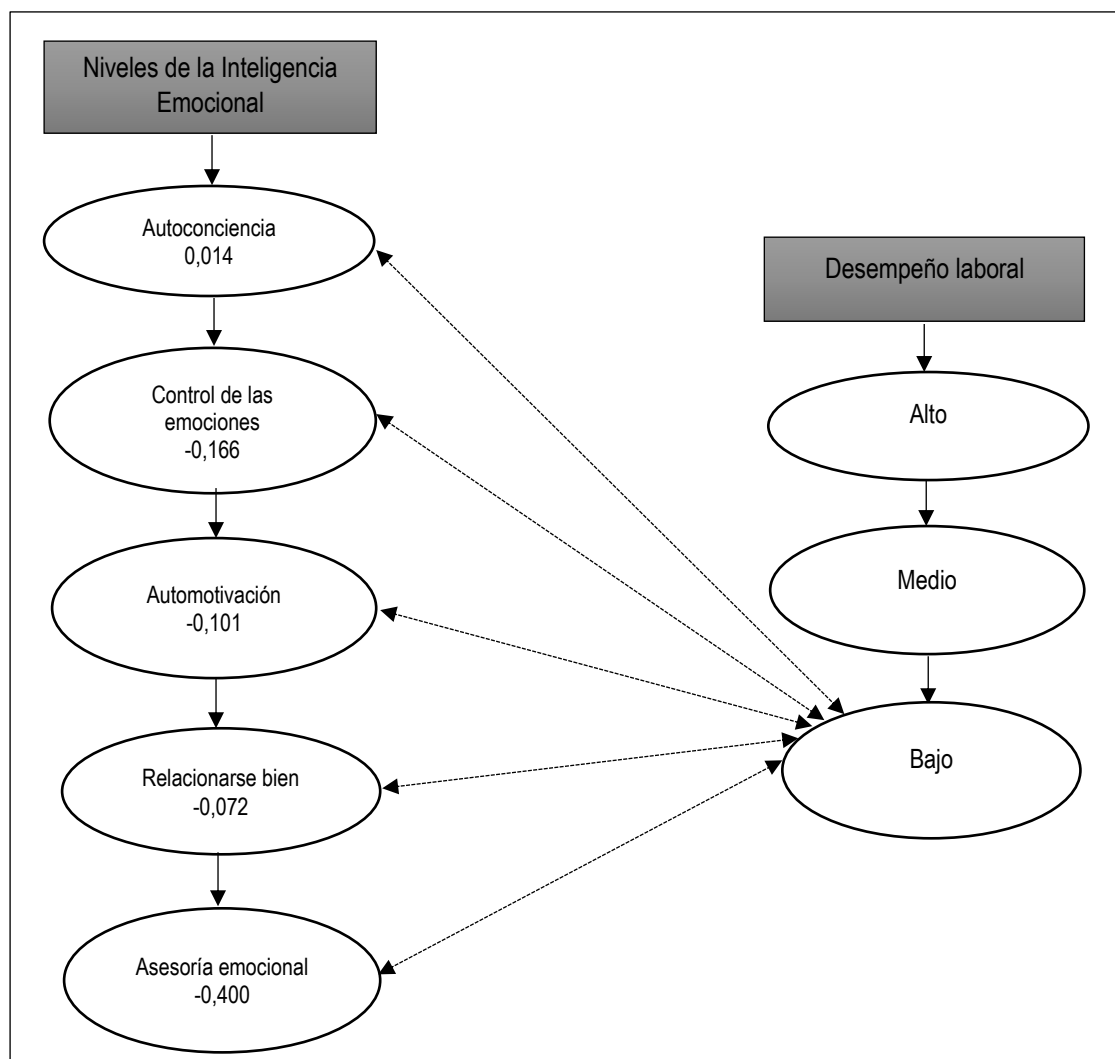


Gráfico 4.1. Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral. Derechos de autor: Dayana Mendoza

Se puede observar en la correlación realizada entre las dimensiones evaluadas en el test de inteligencia emocional y la evaluación de desempeño un resultado de nivel bajo entre las variables evaluadas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Los aspectos teóricos que se analizaron en el presente proyecto, se basan en publicaciones de la inteligencia emocional realizadas por Daniel Goleman (2008), ya que sus aportes son utilizados como referentes para nuevos estudios en la actualidad. Por otra parte, en relación al desempeño laboral ha sido analizado desde una perspectiva no muy lejana a la actualidad, con el fin de obtener ideas renovadas y actualizadas; como ejemplo se ha tomado como referencia a los escritos de Idalberto Chiavenato (2012), quien ha realizado varios estudios referentes al tema, aportando aspectos con mayor relación a nuestra realidad.
- Los colaboradores del área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial se encuentran en un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que resulta un buen manejo de condiciones adversas en las que se desenvuelven.
- La inteligencia emocional no es considerada un factor fundamental en la evaluación de desempeño laboral de los colaboradores, ya que no se encontró una correlación significativa entre las dimensiones de evaluación.
- La inteligencia emocional y el desempeño laboral no presentan una correlación significativa entre las dimensiones evaluadas de autoconciencia, control de emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar un seguimiento continuo sobre los niveles de inteligencia emocional dentro del área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial para la mejora de las condiciones emocionales de los colaboradores.
- Realizar evaluaciones de desempeño periódicamente acompañado de una retroalimentación, aplicando estrategias pertinentes para reforzar positivamente el desempeño de las personas.
- Se recomienda que se replique el estudio periódicamente ya que el nivel de inteligencia emocional puede variar según las circunstancias del entorno laboral.

Bibliografía

- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales* [online], 4(2), 132 – 147.
- Chiavenato, I. (2012). Administración de Recursos Humanos [5ta. Ed.]. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?. *Revista Iberoamericana de Educación Superior* [online], 6(16), 110-125. Recuperado de goo.gl/2Qzgzt
- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas-Olula (Almería)* [online], 3(6), 43-52. Recuperado de goo.gl/pSzLzc
- Goleman, D. (2008). Inteligencia emocional [3era. Ed.]. Colombia: Editorial Gamma S.A.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios* [online], 5(1), 69-77. Recuperado de goo.gl/3Qf2RE
- Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín. Tesis de grado de la Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú. Recuperado de goo.gl/QzQ8zd
- Huacac, M. (2014). La inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, período 2011-2013. Tesis de pregrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. Recuperado de goo.gl/6cdui6
- López, M., & González, M. (2005). Inteligencia emocional [70ma. Ed., D. Gonzáles (Trad.)]

- Manrique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* [online], 35(128), 801-814. Recuperado de goo.gl/e9mFHp
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado *Tec Empresarial* [online], 8(2), 41 – 49.
- Moreno, C. Martínez, C., & Vicente, E. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología* [online], 30(1), 11-30. Recuperado de goo.gl/FPU6xW
- Orué, E. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres* [online], 2(1), 90-106. Recuperado de goo.gl/aujBYj
- Pedraza, E. Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* [online], 16(3), 493-505. Recuperado de goo.gl/7xDsWj
- Pegoraro, F. (2009). Relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual. Tesis de pregrado de la Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de goo.gl/ge2EmF
- Pereira, S. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral. Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. Tesis de pregrado de la Universidad Rafael Landívar. Recuperado de goo.gl/sPHRpr
- Prieto, M. & Hernández, D. (2011). Inteligencia emocional y alta habilidad. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado* [online], 14(3), 17-21. Recuperado de goo.gl/PdSgJG
- Rajeli, G. (2005). Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Serie Documentos de Trabajo n. ° 16. Universidad ESAN. Recuperado de goo.gl/ZPwHs9

- Román, M. (Quito 2017). La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral del personal de los departamentos de recursos humanos y administrativo-financiero de la empresa Vicunha T  xtil – Vicunha, Ecuador S.A. Tesis de pregrado de la Universidad Central del Ecuador en Ambato. Recuperado de goo.gl/nJq2as
- Salovey, P., & Mayer, J. (2007). Emotional Intelligence [3th. Ed.]. New York: Dude Publishing.
- Vidal, J. (2012). Teoría de la decisión: proceso de interacciones u organizaciones como sistemas de decisiones. *Cinta de Moebio* [online], 1(44), 136 – 152. Recuperado de goo.gl/BJpcGc
- Wayne, R., & Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos [9na. Ed., J. Martínez (Trad)]. México: Editorial Pearson

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de información y consentimiento informado

HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Como parte del proyecto de titulación **“Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato”**, que está realizando la señorita Andrea Dayana Mendoza León, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional y está siendo guiado por el Magíster Gonzalo Pazmay, docente de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato, solicitamos su colaboración en dicho Proyecto.

El objetivo de la investigación es relacionar los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato, con el fin de medir la inteligencia emocional en el área de matriceria. Por esta razón, se espera contar con el apoyo voluntario y sin recompensa material de los distintos trabajadores que han formado parte de estos procesos.

El presente estudio consta de la ejecución de un cuestionario que incluye diversas preguntas respecto a la satisfacción sobre los procesos de selección interna. Se estima que el tiempo que se requiere no exigirá más de 10 minutos.

Es pertinente señalar que toda la información que se consiga será utilizada únicamente para la obtención de los objetivos del proyecto de desarrollo, garantizando la absoluta confidencialidad de los datos de los participantes en el estudio. Este estudio es de carácter anónimo y no se preguntará por nombres de los participantes.

Por este motivo, se informa que:

- Los cuestionarios que contengan las respuestas se almacenarán en un fichero de datos identificados con códigos alfa-numéricos, sin conocer la identidad de las personas encuestadas. Dicho fichero quedará bajo la custodia y responsabilidad del investigador del estudio.
- Por lo tanto, ninguna información recabada será facilitada a personas u organizaciones externas, que no formen parte del equipo de investigación.

Cabe mencionar que la participación es voluntaria, por lo que si él o la participante se siente incómodo/a durante el transcurso del cuestionario, es libre en abandonar su participación si así lo considera. El equipo investigativo responsable, habida cuenta sus conocimientos y experiencias en este tipo de estudios, consideran que su participación no

genera perjuicio alguno para usted. Por el contrario, su aporte contribuirá a la mejora del proceso de reclutamiento y selección interna con un enfoque a la satisfacción laboral.

No dude en realizar las preguntas necesarias que considere oportunas. Si lo prefiere, puede contactarse por correo electrónico con el director de la investigación Gonzalo Pazmay (spazmay@pucesa.edu.ec), o con el responsable de la investigación Dayana Mendoza (andrea.d.mendoza.l@pucesa.edu.ec). Si está Ud. de acuerdo, conserve ésta hoja, en caso de querer contactar con los responsables del Proyecto. Por favor, complete y firme a continuación la página siguiente.

Gracias por su colaboración.

Consentimiento informado de/la participante

Yo _____, con
cédula de ciudadanía No. _____, he sido debidamente
informado/a de las condiciones de participación en el desarrollo del **“Relación entre los
niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de
la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato”**, que forma parte
del trabajo de titulación en Psicología Organizacional de la estudiante Andrea Dayana
Mendoza León, dirigida por el docente Gonzalo Pazmay; acepto proceder con el
cuestionario y a su vez autorizo a que dicha información sea procesada de acuerdo a los
objetivos trazados para la investigación, de los cuales he sido previamente informado/a.

Firmado en _____ a _____ del mes de _____ del 2017.

Firma

Anexo 2. Test para evaluar inteligencia emocional de Weisinger

“Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL

TEST PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WEISINGER

Objetivo General: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de los ítems a continuación.
- Responda con sinceridad a cada uno de ellos.
- La información proporcionada se tratará con absoluta confidencialidad, y será para fines académicos exclusivamente.
- En cada frase debe valorar, en una escala del 1 al 7, la capacidad descrita. Antes de responder, intente pensar en situaciones reales en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Fecha: _____ Nombre: _____

Capacidad en grado bajo				Capacidad en grado alto		
1	2	3	4	5	6	7
1. Identificar los cambios fisiológicos frente a un estímulo.						
2. Relajarnos en situación de presión						
3. Actuar de modo beneficioso cuando estamos enfadados						
4. Actuar de modo beneficioso en situaciones de ansiedad						
5. Tranquilizarnos rápido cuando estamos enfadados						
6. Asociar diferentes síntomas físicos con emociones diversas						
7. Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales						
8. Comunicar sentimientos de modo eficaz						

9. Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos	
10. Mantener la calma cuando somos el motivo de enfado de otros	
11. Saber cuándo tenemos pensamientos negativos	
12. Saber cuándo nuestro “discurso interior” es positivo.	
13. Saber cuándo empezamos a enfadarnos	
14. Saber cómo interpretamos los acontecimientos	
15. Conocer qué sentimientos utilizamos actualmente	
16. Comunicar con claridad lo que experimentamos	
17. Identificar la información que influye sobre nuestras interpretaciones	
18. Identificar nuestros cambios de humor	
19. Saber cuándo estamos a la defensiva	
20. Calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás	
21. Saber cuándo no nos comunicamos con sentido	
22. Ponernos en marcha cuándo lo necesitamos	
23. Recuperarnos rápido después de un contratiempo	
24. Completar tareas a largo plazo dentro del tiempo previsto	
25. Producir energía positiva cuando realizamos un trabajo poco interesante	
26. Abandonar o cambiar hábitos inútiles	
27. Desarrollar conductas nuevas y más productivas	
28. Cumplir con lo que decidimos	
29. Resolver conflictos	
30. Desarrollar la aceptación con los demás	
31. Mediar en los conflictos de los demás	
32. Utilizar técnicas de comunicación interpersonal eficaces	
33. Expresar los sentimientos de un grupo	
34. Influir sobre los demás de forma directa o indirecta	
35. Fomentar la confianza en los demás	
36. Montar grupos de apoyo	
37. Hacer que los demás se sientan bien	
38. Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario	
39. Reflejar con precisión los sentimientos de las personas	
40. Reconocer la angustia en los demás	
41. Ayudar a los demás a controlar sus emociones	
42. Mostrar comprensión hacia los demás.	

TERCERA PARTE

Estudia los resultados e identifica las aptitudes que deseas mejorar. Tomando como referencia lo realizado en la segunda parte, identifica dos capacidades de la inteligencia emocional que deseas mejorar:

1. _____

2. _____

Determina algunas tareas específicas que te ayuden a dominar esas dos capacidades de la inteligencia emocional

Durante las próximas cuatro semanas practica el uso de esas capacidades. Después, revisa la Primera y Segunda Parte y anota las diferencias. Repite el proceso hasta que tengas cinco o más en todos los ítems de la Primera Parte.

Anexo 4. Validaciones del test para evaluar inteligencia emocional



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**, que es parte del proyecto de investigación "Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral", desarrollado por Andrea Dayana Mendoza León, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores del área de Matricería de la empresa PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A. La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Juicio de Expertos

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la prueba						✓
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de los reactivos						✓
Análisis de reactivos						✓
Procedimientos y normas de aplicación						✓
Criterios de corrección de las pruebas						✓
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación						✓
Validez, confiabilidad y sesgo						✓

Comentario:

NINGUNO



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: ESTEBAN RAMOS

Empresa: PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A.

Cargo que ocupa: JEFE DE DESARROLLO DE SERVICIOS CONTINUOS

Tiempo dentro del cargo: 9 AÑOS

Ultimo grado académico alcanzado: MASTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Firma y sello de la institución

 Plasticaucho
INDUSTRIAL
GESTIÓN HUMANA



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

0

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**, que es parte del proyecto de investigación "Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral", desarrollado por Andrea Dayana Mendoza León, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores del área de Matricería de la empresa PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A. La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Juicio de Expertos

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la prueba						✓
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de los reactivos						✓
Análisis de reactivos						✓
Procedimientos y normas de aplicación						✓
Criterios de corrección de las pruebas						✓
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación						✓
Validez, confiabilidad y sesgo						✓

Comentario:

Ninguno, le deseo éxitos!!

At.



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: ELVA AIDEE LLERENA BARRENO

Empresa: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - AMBATO

Cargo que ocupa: Docente.

Tiempo dentro del cargo: 6 años.

Ultimo grado académico alcanzado: Magister

Firma y sello de la institución