

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL
SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

EBER FRANKLIN ALANOCA CRUZ

JULIO MAURO TARAZONA BERNAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO
HUMANO

Callao, 2022

PERÚ

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS (FCA)

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019”

AUTORES:

EBER FRANKLIN ALANOCA CRUZ / **CÓDIGO ORCID:** 0000-0003-4081-3789

DNI: 43014719



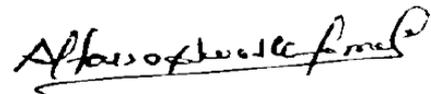
JULIO MAURO TARAZONA BERNAL / **CÓDIGO ORCID:** 0000-0002-1100-0917

DNI: 41523581



ASESOR: AMABLE FARRO ALFONSO SALVADOR

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7293-6153 / **DNI:** 15728801



LUGAR DE EJECUCIÓN: GYS CONTROL INDUSTRIAL S.A.C., LINCE - LIMA - PERÚ

UNIDAD DE ANÁLISIS: RELACIONAMIENTO ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019

TIPO: DESCRIPTIVA Y CORRELACIONAL / **ENFOQUE:** CUANTITATIVO

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL Y TRANSVERSAL

TEMA OCDE: CIENCIAS SOCIALES, NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dr. De La Torre Collao Luis Alberto PRESIDENTE
- Dr. Huarcaya Godoy Madison SECRETARIO
- Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel MIEMBRO
- Mg. Plasencia Alva Maibi Ana MIEMBRO

ASESOR: Dr. Alfonso Amable Farro

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 68

Nº de Acta: 023-2022-UPG-FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de la tesis:

Bellavista, 02 de diciembre de 2022

Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU

DEDICATORIA

A nuestros padres que están con nosotros de forma física y espiritual por su inagotable apuesta y enseñarnos a ser mejores personas.

A nuestra familia por su constante apoyo y comprensión durante el desarrollo de la maestría y la tesis.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento póstumo a quien en vida fue un notable investigador Mg. Don Jorge Luis De la Cruz Neyra quien fuese nuestro asesor en parte del desarrollo de nuestra tesis.

A nuestro actual asesor el profesor Mg. Alfonso Amable Farro por su apoyo y guía profesional.

A la Empresa GyS Control Industrial S.A.C. por el apoyo brindado y las facilidades para poder completar nuestro trabajo de investigación.

Finalmente, a los docentes y personal administrativo por su constante apoyo en la consecución de nuestras metas.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	4
TABLA DE GRÁFICO	7
RESUMEN	9
RESUMO	11
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Limitantes de la investigación	19
1.4.1. Temporal.....	19
1.4.2. Espacial.....	19
1.4.3. Económica	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	27
2.2. Bases teóricas.....	34
2.2.1. La inteligencia	34
2.2.2. Emoción	37
2.2.3. La inteligencia emocional	42
2.2.4. Rendimiento.....	56
2.2.5. Laboral	57
2.2.6. Rendimiento laboral.....	57
2.3. Conceptual	69
Autorregulación	69
Motivación.....	69
Empatía	70
Habilidades sociales.....	70

Calidad de servicio	71
Productividad	71
Toma de decisiones	71
Conocimiento.....	72
2.4. Definición de términos básicos	73
Inteligencia.....	73
Inteligencia emocional.....	73
Adaptabilidad.....	73
Autocontrol	73
Confiabilidad.....	73
Compromiso	74
Iniciativa	74
Optimismo.....	74
Aprovechamiento de la diversidad.....	74
Comprensión de los demás	74
Orientación al servicio	74
Colaboración y cooperación.....	74
Comunicación.....	74
Influencia	74
Liderazgo.....	74
Resolución de conflictos.....	75
Rendimiento.....	75
Labor	75
Rendimiento laboral.....	75
Satisfacción al usuario	75
Trabajo en equipo.....	75
Buena atención	75
Responsabilidad	76
Cumplimiento de objetivos	76
Compromiso	76
Alternativa de solución	76
Decisiones y responsabilidades.....	76
Programación de recursos	76
Teoría general de sistemas.....	76
Conocimiento del puesto.....	76
Conocimiento de la entidad.....	77

Conocimiento del área de trabajo	77
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	78
3.1. Hipótesis.....	78
3.1.1. Hipótesis general	78
3.1.2. Hipótesis específicas	78
3.2. Definición conceptual de variables	78
3.2.1. Variable 1 Inteligencia emocional.....	78
3.2.2. Variable 2 Rendimiento laboral	79
3.2.3. Operacionalización de variables	79
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	81
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	81
4.2. Método de investigación	81
4.3. Población y muestra.....	81
4.3.1. Población	81
4.3.2. Muestra	82
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	82
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	82
4.5.1. Técnicas.....	82
4.5.2. Instrumentos para la recolección de la información.....	83
4.6. Análisis y procesamiento de datos	87
V. RESULTADOS	89
5.1. Resultados Descriptivos	89
5.1.1. Tabla de frecuencias del cuestionario de preguntas	89
5.1.2. Resultado de entrevista	148
5.2. Resultados Inferenciales.....	151
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	160
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	160
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	161
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	164
CONCLUSIONES	166
RECOMENDACIONES.....	167
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	169
ANEXOS	173

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1 Operacionalización de las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral	79
Tabla 2 Escala de Likert de niveles y criterios para encuestas	84
Tabla 3 Técnicas e Instrumentos.....	84
Tabla 4 Validación de las encuestas, según el juicio de expertos.....	85
Tabla 5 Valores de los niveles de validez.....	86
Tabla 6 Estadística de Fiabilidad	86
Tabla 7 Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Inteligencia Emocional y de Rendimiento Laboral	87
Tabla 8 Sobre pregunta 01: Me adapto fácilmente a las diversas actividades en el trabajo	89
Tabla 9 Sobre pregunta 02: Conservo la calma frente a escenarios dificultosos.....	89
Tabla 10 Sobre pregunta 03: Tomo en cuenta el parecer y opinión de los demás para desenvolver mis habilidades	91
Tabla 11 Sobre pregunta 04: Acepto mis errores.....	92
Tabla 12 Sobre pregunta 05: Estoy comprometido con los objetivos de la institución..	94
Tabla 13 Sobre pregunta 06: Realizo y cumplo con mis deberes laborales.....	95
Tabla 14 Sobre pregunta 07: Poseo determinación para realizar muchas más labores de las encomendadas.....	96
Tabla 15 Sobre pregunta 08: Exploro y busco resoluciones de manera idónea frente a problemas que se manifiestan en mi trabajo	97
Tabla 16 Sobre pregunta 09: Utilizo las aptitudes de mis compañeros en mejora del trabajo	99
Tabla 17 Sobre pregunta 10: Reconozco los diferentes criterios de pensamiento de las personas	100
Tabla 18 Sobre pregunta 11: Considero las capacidades de mis colegas de trabajo.	101
Tabla 19 Sobre pregunta 12: Coopero con las personas en situaciones desfavorables	102
Tabla 20 Sobre pregunta 13: Promuevo la unión con el fin de cumplir los objetivos ..	104
Tabla 21 Sobre pregunta 14: Fomento el apoyo entre colegas.....	105
Tabla 22 Sobre pregunta 15: Tengo destreza y facilidad para hacer partícipe con las demás personas	106
Tabla 23 Sobre pregunta 16: Sopeso el parecer de las demás personas para solucionar desacuerdos	107
Tabla 24 Sobre pregunta 17: Poseo la capacidad para persuadir a las personas.....	108
Tabla 25 Sobre pregunta 18: Tengo el soporte y compenetración de las personas...	109
Tabla 26 Sobre pregunta 19: Ofrezco al cliente una atención eficiente y rápida	111

Tabla 27 Sobre pregunta 20: Asisto considerablemente y rápidamente a los clientes de los servicios que ofrece la entidad	112
Tabla 28 Sobre pregunta 21: Soy consciente que la satisfacción de los clientes depende de mí	113
Tabla 29 Sobre pregunta 22: Convierto el descontento en ocasión para progresar y aprender.....	114
Tabla 30 Sobre pregunta 23: Mis superiores y jefes tiene confianza en mi rendimiento laboral	115
Tabla 31 Sobre pregunta 24: Laboro en grupo para conseguir mejores soluciones...	116
Tabla 32 Sobre pregunta 25: Realizo lo prometido a los clientes.....	117
Tabla 33 Sobre pregunta 26: Acato mis horarios laborales	119
Tabla 34 Sobre pregunta 27: Fomento el cuidado de los materiales y la estructura del área laboral	120
Tabla 35 Sobre pregunta 28: Laboro tiempo adicional para lograr los objetivos formulados	121
Tabla 36 Sobre pregunta 29: Efectuó las tareas que posibilitan alcanzar con los objetivos formulados	122
Tabla 37 Sobre pregunta 30: Destino tiempo a examinar el progreso de mi labor	123
Tabla 38 Sobre pregunta 31: Incentivo a mi grupo a lograr con los objetivos de la organización.....	124
Tabla 39 Sobre pregunta 32: Me comprometo con el trabajo en la organización	125
Tabla 40 Sobre pregunta 33: Laboro en conjunto para favorecer a los clientes	126
Tabla 41 Sobre pregunta 34: Soluciono los inconvenientes suscitados en mi área laboral	128
Tabla 42 Sobre pregunta 35: Analizo y estudio los resultados cuando no son favorables	129
Tabla 43 Sobre pregunta 36: Delibero y acepto la responsabilidad de mi accionar abiertamente	130
Tabla 44 Sobre pregunta 37: Me facilitan lo que requiero para simplificarme la labor	131
Tabla 45 Sobre pregunta 38: Efectuó planificaciones de los recursos empleados en mi área laboral	132
Tabla 46 Sobre pregunta 39: Tengo conocimiento sobre la visión, misión y valores de la organización	134
Tabla 47 Sobre pregunta 40: Conozco las reglas y normas de la organización	135
Tabla 48 Sobre pregunta 41: Conozco la regulación interna del área en la cual trabajo	136
Tabla 49 Información Sociodemográfica parte 01	138
Tabla 50 Información Sociodemográfica parte 02.....	140
Tabla 51 Medidas de resumen de los puntajes de inteligencia emocional y sus dimensiones en trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C.	142

Tabla 52 Niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones.	143
Tabla 53 Medidas de resumen de los puntajes de rendimiento laboral y sus dimensiones en trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C.....	144
Tabla 54 Niveles del Rendimiento Laboral y sus dimensiones.....	145
Tabla 55 Niveles de Inteligencia Emocional y sus dimensiones según Área Empresarial	146
Tabla 56 Niveles de Rendimiento Laboral y sus dimensiones según Área Empresarial	147
Tabla 57 Prueba de Normalidad	151
Tabla 58 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral.	153
Tabla 59 Correlación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral	153
Tabla 60 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de servicio..	154
Tabla 61 Correlación entre Inteligencia emocional y Calidad del Servicio	155
Tabla 62 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y la Productividad.	156
Tabla 63 Correlación entre Inteligencia emocional y Productividad	157
Tabla 64 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y la Toma de decisiones.	158
Tabla 65 Correlación entre Inteligencia emocional y Toma de Decisiones	159

TABLA DE GRÁFICO

Gráfico 1	Pregunta 1 del cuestionario.....	89
Gráfico 2	Pregunta 2 del cuestionario.....	90
Gráfico 3	Pregunta 3 del cuestionario.....	91
Gráfico 4	Pregunta 4 del cuestionario.....	92
Gráfico 5	Pregunta 5 del cuestionario.....	94
Gráfico 6	Pregunta 6 del cuestionario.....	95
Gráfico 7	Pregunta 7 del cuestionario.....	96
Gráfico 8	Pregunta 8 del cuestionario.....	97
Gráfico 9	Pregunta 9 del cuestionario.....	99
Gráfico 10	Pregunta 10 del cuestionario.....	100
Gráfico 11	Pregunta 11 del cuestionario.....	101
Gráfico 12	Pregunta 12 del cuestionario.....	102
Gráfico 13	Pregunta 13 del cuestionario.....	104
Gráfico 14	Pregunta 14 del cuestionario.....	105
Gráfico 15	Pregunta 15 del cuestionario.....	106
Gráfico 16	Pregunta 16 del cuestionario.....	107
Gráfico 17	Pregunta 17 del cuestionario.....	108
Gráfico 18	Pregunta 18 del cuestionario.....	109
Gráfico 19	Pregunta 19 del cuestionario.....	111
Gráfico 20	Pregunta 20 del cuestionario.....	112
Gráfico 21	Pregunta 21 del cuestionario.....	113
Gráfico 22	Pregunta 22 del cuestionario.....	114
Gráfico 23	Pregunta 23 del cuestionario.....	115
Gráfico 24	Pregunta 24 del cuestionario.....	116
Gráfico 25	Pregunta 25 del cuestionario.....	117
Gráfico 26	Pregunta 26 del cuestionario.....	119
Gráfico 27	Pregunta 27 del cuestionario.....	120
Gráfico 28	Pregunta 28 del cuestionario.....	121
Gráfico 29	Pregunta 29 del cuestionario.....	122
Gráfico 30	Pregunta 30 del cuestionario.....	123
Gráfico 31	Pregunta 31 del cuestionario.....	124
Gráfico 32	Pregunta 32 del cuestionario.....	125
Gráfico 33	Pregunta 33 del cuestionario.....	126
Gráfico 34	Pregunta 34 del cuestionario.....	128

Gráfico 35	Pregunta 35 del cuestionario.....	129
Gráfico 36	Pregunta 36 del cuestionario.....	130
Gráfico 37	Pregunta 37 del cuestionario.....	131
Gráfico 38	Pregunta 38 del cuestionario.....	132
Gráfico 39	Pregunta 39 del cuestionario.....	134
Gráfico 40	Pregunta 40 del cuestionario.....	135
Gráfico 41	Pregunta 41 del cuestionario.....	136
Gráfico 42	Información sociodemográfica parte 01	139
Gráfico 43	Información sociodemográfica parte 02	141

RESUMEN

Esta investigación estuvo orientada a saber si la inteligencia emocional tiene correspondencia y relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C. a partir de los resultados obtenidos en el período 2019.

Se realizó un estudio descriptivo y correlacional, diseño metodológico no experimental y transversal; método inductivo y enfoque cuantitativo, aplicándose una encuesta a un total de 33 trabajadores de diversas áreas de la organización, determinándose las dimensiones para la inteligencia emocional: autorregulación, motivación, empatía y habilidades Sociales; y para rendimiento laboral: calidad del servicio, productividad y toma de decisiones. En cuanto a los resultados encontramos que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.808, por consiguiente, se puede confirmar que, la inteligencia emocional se relaciona efectivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Además, analizando la propensión en aumento de los puntajes de dispersión y el signo positivo $r=0.808$, se consigue asegurar que la relación es directa, vale decir, si el puntaje de inteligencia emocional se incrementa, se estima que el puntaje de rendimiento laboral también se incrementa. En conclusión, la inteligencia emocional y el rendimiento laboral fueron categorizada en 3 niveles: bajo, medio y alto. Se observa que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel intermedio de inteligencia emocional, esta representa el 55% del total de colaboradores; le sigue el nivel bajo con el 24% y el 21% tienen nivel alto. En el caso del rendimiento laboral se obtuvieron como resultado de que la mayoría de

los colaboradores tienen un nivel intermedio de rendimiento laboral, esta representa el 61% del total de colaboradores. El 27% de colaboradores tienen rendimiento laboral alto, y solo el 12% tienen un bajo rendimiento laboral.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Rendimiento Laboral, calidad del servicio, productividad, toma de Decisiones.

RESUMO

A presente investigação intitulada "INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DESEMPENHO PROFISSIONAL NOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA GYS CONTROLE INDUSTRIAL SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA LINCE, 2019" foi orientada para saber se a inteligência emocional tem correspondência e relação com o desempenho trabalhista dos trabalhadores da empresa G&S Controle Industrial Sociedade Anônima Fechada a partir dos resultados obtidos no período de 2019.

Foi realizado um estudo descritivo e correlacional, projeto metodológico não experimental e transversal, método indutivo e abordagem quantitativa, aplicando uma pesquisa a um total de 33 trabalhadores de diferentes áreas da organização, determinando as dimensões da inteligência emocional: auto regulação, motivação, empatia e habilidades sociais; e do desempenho do trabalho: qualidade do serviço, produtividade e tomada de decisões. Quanto aos resultados, constatamos que o coeficiente de correlação Spearman é de 0,808, portanto, pode ser confirmado que a inteligência emocional está efetivamente relacionada ao desempenho profissional dos trabalhadores da empresa G&S Controle Industrial Sociedade Anônima Fechada, período 2019.

Além disso, analisando a propensão da pontuação de dispersão a aumentar e o sinal positivo $r=0,808$, é possível garantir que a relação seja direta, ou seja, se a pontuação de inteligência emocional aumentar, estima-se que a pontuação de desempenho do trabalho também aumente. Em conclusão, a inteligência emocional e o desempenho profissional foram categorizados em 3 níveis: baixo, médio e alto. Observa-se que a maioria dos funcionários tem um nível

intermediário de inteligência emocional, representando 55% do número total de funcionários; isto é seguido pelo nível baixo com 24% e 21% têm um nível alto. No caso do desempenho no trabalho, o resultado foi que a maioria dos funcionários tem um nível intermediário de desempenho no trabalho, representando 61% de todos os funcionários. 27% dos funcionários têm um alto desempenho profissional e apenas 12% têm um baixo desempenho profissional.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, desempenho no trabalho, qualidade de serviço, produtividade, tomada de decisão.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad contemporánea, la globalización económica, la accesibilidad a la información y la constante competitividad en las entidades han propiciado retos en la gestión por lo que las personas se ven en la necesidad de desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de innovación y e implementación tecnológica para patrocinar un mejoramiento continuo en términos de calidad en el rendimiento laboral por lo que en las organizaciones surge la necesidad de brindar mayor prioridad al recurso humano dado que este cumple un rol importante en la toma de decisiones, sin embargo, en algunas instituciones, la falta de capacitación de los empleados y otros factores han mermado su rendimiento, en ese sentido se empieza a dar interés por otro tipo de cualidades, habilidades, capacidades y aptitudes que van a diferenciar a trabajadores con un alto rendimiento frente a trabajadores con rendimiento promedio o inferior.

Es así como toma relevancia conocer los principios de la inteligencia emocional en la que toma importancia las características individuales asociadas a la lógica, la creatividad, la tolerancia y comprensión en condiciones laborales, comprendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, por encima de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran conjunto de informaciones y conocimientos, vale decir, se reconoce el valor de la Inteligencia Emocional según menciona. (Araujo y Guerra, 2007)

La empresa G&S Control Industrial S.A.C. toma en consideración los planteamientos anteriores en consecuencia esta investigación tiene como causa

primordial determinar la relación de la Inteligencia Emocional con el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., Lince, Lima. Con el objetivo de direccionar y gestionar de manera óptima el Rendimiento Laboral basado en las competencias emocionales.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Vivimos en un mundo que se encuentra en constante cambio en todo nivel organizacional, que reaccionan frente a modelos de mercado y sociedades interactivas promovidas de forma constante por la implementación y uso de tecnologías. La competitividad es una capacidad inherente de las empresas y organizaciones contemporáneas que pugnan por ofrecer mejores productos y/o servicios a través de una adecuada gestión de recursos logrando los objetivos organizacionales previamente estimados. Dentro de los diversos recursos que una empresa maneja, es el recurso humano el que posibilita la transformación de metas y objetivos en logros medibles y plausibles. Los trabajadores de hoy se encuentran en entornos laborales competitivos por lo que se demanda colaboradores inteligentes no solo en el manejo de sus conocimientos sino también en la gestión de sus emociones; vale decir, en la actualidad toma mayor relevancia las habilidades emocionales de un individuo dentro de una organización.

En el Foro Económico Mundial del 2020 se presentó un informe en la que se menciona que la Inteligencia Emocional será una de las diez habilidades más buscadas en los colaboradores de las futuras próximas organizaciones. En el Perú viene creciendo la importancia de tener trabajadores con aptitudes tales como la automotivación, el trabajo en equipo, la iniciativa, optimismo, excelente comunicación, dedicación, servicio, autocontrol y empatía.

Según Ocampo como mencionó en Great Place to Work Perú que cada vez son más las empresas que desarrollan habilidades blandas e inteligencia

emocional en sus líderes, que valoran una cultura más inclusiva, abierta y transparente, y que promueven activamente una tolerancia cero frente a la discriminación de cualquier tipo, asegurándose de que la inclusión y la equidad sean la norma (2022, párr. 7).

Actualmente el personal de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., en la que se realiza la investigación presenta situaciones de bajo rendimiento laboral, malas relaciones humanas, falta de comunicación y otros, esta es por un mal dominio de la inteligencia emocional en sus colaboradores que constantemente manifiestan incomodidad, por los cambios realizados internamente en la organización, acompañados de la baja receptividad y sensibilidad emocional entre trabajadores, que preocupan a sus directivos quienes han observado al personal poco motivado, por consiguiente, los objetivos no se están cumpliendo al 100%, trayendo como consecuencia un bajo nivel de rendimiento laboral.

Los trabajadores se consideran desprovistos de adaptabilidad, estabilidad laboral y se ven guiados por la inseguridad, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio asociado a la toma de decisiones de los directivos. Las causas son falta de aspectos intrínsecos o propios como sentimientos y habilidades tales como el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, autodisciplina, que resultan indispensables para una buena adaptación, rendimiento laboral y sus relaciones interpersonales. De la misma manera se manifiestan las extrínsecas o adquiridas como exceso de carga laboral, malas remuneraciones, no hay comunicación fluida entre los colaboradores, por ende, existe malas relaciones humanas.

En consecuencia, la falta de conocimiento de la importancia de la inteligencia emocional puede hacer que no se pueda manejar de manera correcta los aspectos intrínsecos y no poder controlar las situaciones difíciles que se presenten dentro de la empresa, también puede lograr que el servicio y la ayuda que se le brinde a los compañeros de trabajo y clientes sea inadecuada y ellos se sientan incómodos y sientan que el ambiente durante la interrelación es desagradable. Por ende, no se logran las metas y objetivos de la empresa.

Para que tenga éxito urge que la empresa G&S Control Industrial S.A.C., implemente talleres que permita la difusión en el manejo de la inteligencia emocional de los trabajadores que mejore la gestión del personal con el fin de tener trabajadores capaces y aptos acorde a las exigencias actuales, ya que de este accionar dependerá un buen rendimiento laboral, lograr objetivos, brindar un servicio de calidad a sus otros colaboradores y clientes, es importante el conocimiento intelectual. Pues será importante el despliegue de estrategias que permita disminuir los efectos negativos e impulsar los efectos positivos del trabajo emocional, facilitando la condición favorable de vida de los trabajadores en termino de calidad y el éxito de la empresa.

Ante lo expuesto es necesario preguntarnos, de qué manera la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?
- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?
- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

- Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.
- Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

1.4. Limitantes de la investigación

1.4.1. Temporal

El presente trabajo de investigación inicio su desarrollo en el mes de diciembre del 2019 a febrero del 2020, donde se planteó el proyecto de investigación. Posteriormente, la segunda etapa comienza desde noviembre del 2020 hasta octubre del 2021. Durante el desarrollo de la investigación se debió esperar la reactivación de operaciones y la reincorporación de los trabajadores a razón del periodo de emergencia por pandemia del Covid-19.

1.4.2. Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló de forma presencial en la Empresa G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C. ubicada en la Calle los Geranios 486, Urb. San Eugenio, Distrito de Lince, Provincia de Lima. Se tuvo inconvenientes en cuanto al acceso al lugar debido a la pandemia a nivel mundial.

1.4.3. Económica

Se manejó el proyecto de investigación con solo presupuesto económico de las personas ejecutoras.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Férreo (2016), en su Tesis "Impacto del programa formativo PIEI en los niveles de Inteligencia Emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el Desempeño Laboral de su equipo en un Centro de Llamadas" (tesis de doctorado) de la Universidad Complutense de Madrid de España.

La investigación a través de un enfoque empresarial y educativo mediante el programa PIEI (Programa de Inteligencia Emocional Intensivo) tuvo como objetivo observar las posibles diferencias en los niveles de Inteligencia Emocional de los participantes en función de variables socio-demográficas, antes de la intervención; estudiar el impacto que pueda tener la aplicación del programa en los supervisores de un Centro de llamadas sobre sus niveles de Inteligencia Emocional previos; estudiar su impacto en el Desempeño Laboral (Rendimiento, Absentismo y Rotación Laboral) de los equipos que supervisan; y evaluar si existe correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional del supervisor y el Desempeño Laboral del equipo.

Cuyo estudio es cuasi-experimental que realizó una evaluación de determinadas variables de la Inteligencia Emocional (Intrapersonal e Interpersonal) y del Desempeño Laboral al inicio de la investigación (Pretest) para posteriormente intervenir con el Programa de Inteligencia Emocional Intensivo, luego se realizó evaluaciones de las mismas variables (Postest). Se conto con un grupo de Control y un grupo Experimental con un universo de 400 participantes que constituyen profesionales de niveles intermedios (supervisores

y coordinadores) de la organización, donde la muestra de estudio estuvo constituida por 282 individuos.

Como instrumento se utilizó el TMMS-24 para medir la inteligencia interpersonal y TECA para medir la empatía. Para el Desempeño Laboral del equipo y sus variaciones, se midió mediante los criterios del Rendimiento, Ausentismo y Rotación Laboral.

La conclusión de esta investigación que, sin ningún tipo de intervención, ni de selección, no se ha encontrado ninguna diferencia en los niveles de Inteligencia Emocional de los supervisores y en el Desempeño Laboral de los equipos que lideran y lo que es más importante, tampoco se ha encontrado ninguna relación entre esas mismas variables. Posteriormente, una vez se ha realizado la intervención con el Programa de Inteligencia Emocional en modo Intensivo, se ha encontrado un impacto positivo significativo en todas las variables estudiadas en la situación posterior al test.

Hernández (2008), en su Tesis “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Inspectores de Factorías Citrícolas de Montemorelos” (tesis de maestría) de la Universidad de Montemorelos de México.

Tuvo como objetivo señalar si los aspectos de la inteligencia emocional (autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) son predictoras del nivel de desempeño de los supervisores de corte del área de producción en la empresa Industria Citrícolas de Montemorelos, S. A. de C. V. de Montemorelos, Nuevo León, México.

El tipo de investigación es descriptiva, correlacional, explicativa, con un enfoque cuantitativo, además de transversal. Asimismo, se ha contado con un

universo de 837 de obreros, donde la muestra de estudio estuvo constituida por 413 individuos.

Como instrumento se tomó dos test, uno para medir el nivel de inteligencia emocional compuesto por 33 declaraciones y otro para medir el nivel de desempeño laboral compuesto por 35 declaraciones.

Se determinó que las dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el personal obrero parecen tener un grado de dominio significativo en el nivel de desempeño de los supervisores. Además, las habilidades sociales parecen producir una mayor influencia en la percepción del desempeño ya que se determinó que el éxito laboral no radica en el coeficiente intelectual o la instrucción educativa recibida, sino en la forma en como las habilidades sociales son utilizadas en la determinación de problemas surgidos y la relación con las demás personas.

Melendez (2015), en su Tesis “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014” (tesis de maestría) de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador.

Tuvo como finalidad determinar la repercusión del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas.

Cuyo estudio es de tipo explicativa, correlacional, cuantitativo, método inductivo. Para esta investigación se tomó una muestra de 30 trabajadores.

Como instrumento se tomó dos test, uno enfocado al clima organizacional de la empresa Great Place to Work aplicado únicamente a la dirección

administrativa de talento humano que consta de 55 ítems y otro al desempeño laboral a través de una encuesta que consta de 24 ítems.

La investigación concluye con el clima organizacional definitivamente no influye en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones sin embargo indica que la credibilidad está relacionada con el clima organizacional y que influye positivamente hacia la orientación a resultados y se evidencia una correlación positiva con el factor respeto.

España (2019), en su Tesis “La inteligencia emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública” (tesis de maestría) de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia.

Tuvo como objetivo determinar si la Inteligencia Emocional es una herramienta eficaz para la Productividad en la Gestión Pública mediante una matriz de análisis a objeto de valorar la importancia de las emociones en el ámbito laboral.

Cuyo estudio es de tipo documental. Se utilizó una técnica cualitativa a través de una matriz de análisis.

La conclusión de esta investigación nos muestra que los empleados al poseer un conjunto de habilidades sociales y características emocionales gestionadas cuentan con el potencial para resolver con éxito los desacuerdos que de manera cotidiana y permanente se presentan en el ámbito laboral por la condición de seres humanos que no solo piensan, sino que sienten. Todo ello señala que las emociones son importantes en el trabajo y se justifica a que tanto jefes como empleados al conocer y controlar sus propias emociones, reconocer y entender las emociones de los demás; cuentan con posibilidades de manejar

el estrés, de trabajar en equipo, contagiar alegría y bienestar, de motivarse a sí mismo y a los demás, favorecen la resolución de problemas; ejerciendo como elementos favorables para el éxito y Productividad laboral.

Troya (2014), en su Tesis “Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores” (tesis de maestría) de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.

Tuvo como objetivo establecer los factores emocionales que influyen en la motivación y el desempeño, de los servidores de la Coordinación General Administrativa – Financiera de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT.

Como instrumento se aplicó el test de medición de control emocional tipo escala Likert relacionado con estas tres variables inteligencia emocional, motivación y crecimiento personal y un formulario para la evaluación del desempeño por competencias a fin de señalar el impacto que tiene la inteligencia emocional en el grado de motivación de los colaboradores de la Coordinación General Administrativa Financiera – SENESCYT e indicar si repercute en su desempeño laboral. La población y muestra fue de 48 trabajadores administrativos que laboran en las áreas direccionales: Administrativa, Financiera y Talento Humano.

La conclusión de esta investigación nos muestra que el crecimiento personal es el resultado de estar motivado y de tener un adecuado control emocional, por lo que se corrobora la relación que existe entre las variables, y a su vez el control emocional ejerce influencia en el desempeño de los colaboradores de la CGAF – SENESCYT.

Guardiola y Basurto (2015), en su artículo sobre “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los administradores de la corporación adventista del norte de México”, Tuvo como finalidad principal conocer la auto introspección del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral.

Cuyo estudio es de tipo transversal y descriptiva en donde participaron 73 directivos. Se emplearon dos instrumentos: medir primero el nivel de inteligencia emocional autopercebido que fue realizado por Hernández Galicia (2008), configurado por 33 ítems; luego se empleó un segundo instrumento, que determino el nivel de desempeño laboral autopercebido, fue realizado por Mejía (2009), configurado por 20 ítems.

Se concluyo que, si los directivos logran una motivación centrada en los objetivos de la organización, sostener valores altos de autocontrol de sentimientos, percibir las emociones de los demás y mantener una relación laboral saludable con los empleados basada en la responsabilidad y el respeto mutuo, hará que sostengan valores altos de desempeño laboral en relación a la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva. También se determinó que el lugar donde laboran, años de servicio y nivel académico no tienen un efecto significativo sobre el nivel de inteligencia emocional autopercebido por la dirección del corporativo adventista del norte de México.

Sum (2015), en su Tesis “Motivación y Desempeño Laboral” (tesis de grado) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Tuvo como objetivo demostrar el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados administrativos en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La investigación objeto se la considera de tipo descriptiva, correlacional. Para esta investigación se tomó una muestra de 34 colaboradores del personal administrativo.

Como instrumento se utilizó una escala de Likert para examinar el desempeño de los colaboradores de la empresa la cual cuenta con 10 ítems así también se utilizó una prueba estandarizada Escala de Motivación Psicosociales para estimar la estructura diferencial y dinámica del sistema motivacional del sujeto; y para predecir el futuro comportamiento y desempeño del sujeto humano, sobre todo en el ámbito laboral con el fin de medir el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa, la cual cuenta con 173 ítems.

Se concluyó que la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que se sientan satisfechos al percibir algún incentivo por su buen desempeño laboral.

Román (2014), en su Tesis “La Inteligencia Emocional vinculado al desempeño laboral de los empleados de las Áreas de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador S.A.” (tesis de grado) de la Universidad Central del Ecuador.

Tuvo como finalidad establecer la correspondencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Cuyo estudio es de tipo correlacional, diseño no experimental, con método inductivo-deductivo, descriptivo y estadístico. Para esta investigación se utilizó la población total de 54 personas de los departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa.

Las técnicas fueron la Observación para determinar el comportamiento personal y la entrevista y cuestionario de Coeficiente Emocional para determinar el nivel de inteligencia emocional; para medir el desempeño laboral se empleó un sistema de evaluación.

La conclusión de esta investigación muestra que existe una correspondencia absoluta entre el nivel de inteligencia emocional que expresan los trabajadores de la empresa y su rendimiento laboral, debido a que las dos variables estudiadas presentan niveles adecuadamente positivos, sugiriendo que es importante impulsar el crecimiento del desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Bartra y Torres (2019), en su Tesis "Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana" (tesis de maestría) de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Tuvo como objetivo establecer cuál es el impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño de los colaboradores de una empresa de tecnología en Lima Metropolitana.

Cuyo estudio es descriptiva, correlacional causal (explicativa), con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transeccional correlacional donde participaron 300 colaboradores de diversas áreas (Business United) de la organización de una población total de 2500 trabajadores entre administrativos y técnicos.

Como instrumento se utilizó el método de encuestas, una encuesta para medir la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer TMMS-24 compuesta por 24 ítems, y otra encuesta para medir el desempeño de Williams y Anderson (1991) compuesta por 21 ítems. Ambas encuestas son tipo Likert.

Se determinó que la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral es directa, por consiguiente, si el puntaje de inteligencia emocional se incrementa, se determina que el puntaje de desempeño laboral también se incrementa. La inteligencia emocional fue organizada en 3 niveles: bajo, medio y alto. Se observa que la mayoría de los trabajadores tienen alto nivel de inteligencia emocional, esta representa el 63.3% del total de trabajadores; le sigue el nivel medio con el 34.3% y solo el 2.3% tienen nivel bajo. En el caso del desempeño laboral fueron organizados en 3 niveles: malo, regular y bueno; recabando como resultados de que la mayoría de los trabajadores tienen buen desempeño laboral, esta representa el 58.3% del total de trabajadores. El 41% de trabajadores tienen desempeño medio, y solo el 0.7% tienen un mal desempeño.

Torres (2018), en su Tesis "Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo" (tesis de maestría) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Tuvo como propósito reconocer el efecto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo 2017, visto desde una posición conceptual de los componentes que intervienen en su proceso.

Cuyo estudio es de tipo empírica, de corte transversal, no experimental, causal, de tipo exploratorio y descriptivo. Para esta investigación se tomó una muestra de 291 personas de una población total de 1200 empleados.

Como instrumento se empleó el método de las encuestas en base al cuestionario ya probado por Goleman para la Inteligencia emocional compuesto por 15 ítems y se agregaron preguntas acerca de Desempeño Laboral basados en las dimensiones de estudio de Campbell compuesto por 30 ítems. Ambos test se calificaron en una escala de Likert.

Se concluyó que los empleados con inteligencia emocional alta saben cómo reaccionar a las situaciones bajo presión dentro de las empresas así también se finiquitó que un 63.5% de los empleados que demostraron ser los mejores en Desempeño Laboral tienen muy elevada Inteligencia Emocional. Demostrándose la Influencia Directa y positiva de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los empleados de la Banca Múltiple de Chiclayo 2017.

Apaza (2018), en su Tesis “La Inteligencia Emocional y su incidencia en el Rendimiento Laboral en los empleados del Gobierno Regional de Puno 2017” (tesis de maestría) de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tuvo como objetivo señalar de qué manera la inteligencia emocional se vincula con el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno en el periodo 2017.

Cuyo estudio es de tipo descriptivo cuantitativo correlacional de carácter transaccional o transversal. Para este estudio se tomó una muestra de 66 personas de una población total de 607 trabajadores entre personal nombrado y contratado.

Como instrumento se utilizó una escala de Likert para determinar los niveles de inteligencia emocional a través un test de Inventario de Competencia emocional compuesto por 37 ítems y determinar los niveles de desempeño laboral mediante un test compuesto por 23 ítems.

Se resolvió que hay una conexión directa significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, vale decir, a mayor valor de inteligencia emocional del trabajador superior será su rendimiento laboral en el Gobierno Regional de Puno. Así también se evidencio frente a un buen manejo de inteligencia emocional mejor será la calidad de servicio y la productividad de los trabajadores en el Gobierno Regional de Puno.

Yabar (2016), en su Tesis "Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores Administrativo de Salud de la Micro Red La Molina - Cieneguilla" (tesis de maestría) de la Universidad de San Martín de Porres.

Tuvo como objetivo concluir si la inteligencia emocional se vincula con el rendimiento laboral del personal de Administrativo de Salud que trabaja en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Cuya investigación es de tipo básica y no experimental, descriptivo y correlacional; el diseño de la investigación es no experimental y transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por el personal de salud administrativo conformado por 65 trabajadores de una población total de 100 individuos.

Como instrumento para medir la inteligencia emocional se utilizó el Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S) que está compuesto por 133 ítems con cinco puntuaciones diferentes referentes a los elementos del cociente

emocional siendo estos: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, humor general y manejo del estrés. Asimismo, se adiciono un cuestionario para medición de la variable desempeño laboral. Ambos test se califican en una escala de Likert.

Se concluyó que estadísticamente que existe una relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional como son el factor intrapersonal, factor interpersonal, factor de adaptabilidad, el factor de estado de ánimo y factor de manejo de estrés con el desempeño laboral, conforme a lo manifestado por el personal de administrativo de salud que trabaja en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

Bolivar (2019), en su Tesis "Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016" (tesis de maestría) de la Universidad Nacional Federico Villareal.

Tuvo como finalidad establecer el nexo entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016.

La investigación objeto se la considera de tipo aplicativo, de corte transversal, descriptivo y diseño no experimental. Para esta investigación se tomó una muestra de 47 integrantes del personal de salud.

Como instrumento se utilizó encuestas cuya calificación es en una escala de Likert. El cuestionario de Inteligencia Emocional conformado por 30 ítems y el cuestionario de Productividad Laboral compuesto por 25 ítems.

Se concluyo que la relación entre la inteligencia emocional y la productividad conlleva a una satisfacción laboral; destaca también que la

productividad está relacionada con la inteligencia emocional, sobre todo en sus dimensiones de habilidad intrapersonal, interpersonal y adaptabilidad.

Sanchez (2020), en su Tesis "La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020." (tesis de maestría) de la Universidad Privada del Norte.

Tuvo como objetivo establecer si la Motivación se asocia con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo 2020.

La investigación se apoyó en el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transversal o transaccional, descriptivo y correlacional. La población y muestra de estudio estuvo constituido por los 21 colaboradores.

Como instrumento se utilizó un cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. Para la variable Motivación estuvo formada por 21 preguntas y en el caso de la variable Desempeño Laboral por 24 preguntas.

La investigación evidencia que la dimensión de Motivación llamada motivación intrínseca tiene mayor nivel de relevancia en los colaboradores de la empresa ETRAL S.A.C, Trujillo 2020, ya que presenta un nivel de 85.7%. Esto quiere decir que los colaboradores actúan por su propio interés, porque perciben que sus actividades laborales son interesantes, porque son divertidas o porque les gusta hacerlo, por consiguiente, perciben reconocimiento, desarrollo personal, responsabilidad y logro en la actividad misma. La conexión emocional complementa el desempeño y cuanto mayor es la conexión de los factores psicológicos, mejor será el desempeño en los colaboradores. De igual modo se

evidencia que la dimensión del Desempeño Laboral nombrada desempeño de la tarea tiene mayor nivel de importancia en los colaboradores de la empresa ETRAL S.A.C, Trujillo 2020, ya que presenta un nivel de 66.7%. Esto significa que los colaboradores cumplen con sus obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas.

Se infiere que la Motivación se relaciona directa y sustancialmente con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo 2020.

Herrera (2016), en su Tesis "La inteligencia emocional y su correspondencia con el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016." (tesis de grado) de la Universidad Peruana Unión.

Tuvo como finalidad establecer de qué forma es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de la organización edil de la provincia de San Martín.

La investigación objeto se la considera de tipo descriptiva, correlacional, diseño no experimental y transaccional. Para esta investigación se tomó una muestra de 152 personas de una población total de 250 trabajadores.

Como instrumento se utilizó el Inventario de Competencia Emocional (ECI) para medir la Inteligencia Emocional compuesto por 37 ítems y el instrumento de desempeño laboral, dicho test compuesto por 39 ítems. Ambos test se califican en una escala de Likert.

Se infirió que existe una correspondencia positiva y directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral lo que indica que mientras mayor valor sea la inteligencia emocional en los trabajadores más alto será su desempeño. Así también determina que la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, guiará de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo y servicio de su personal, en la productividad, y en la toma de decisiones ya que se puede llegar a desarrollar la capacidad para formar equipos de trabajo, la capacidad para adaptarse a los diferentes cambios, alcanzar objetivos establecidos y un adecuado manejo de emociones para la toma de las mejores decisiones en el momento oportuno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La inteligencia

Muchas son las definiciones que se han dado sobre inteligencia. Por su importancia en la vida de todas las personas, por el interés intrínseco que despierta en los investigadores su estructura compleja y complicadas relaciones que establecen para su funcionamiento con otras capacidades cerebrales.

Goleman (2019) declara a la inteligencia emocional:

Como un componente que posibilita la toma de conciencia de nuestras emociones, percepción y comprensión de los sentimientos de las demás personas, tolerar las presiones y manejar las frustraciones en un entorno laboral, repotenciar nuestras habilidades para el trabajo en equipo, predisponer una actitud social y empática, que nos permite un pleno desarrollo personal. (p. 70)

Edgar Morín (1986) revela que la inteligencia puede ser distinguida como arte estratégico en el conocimiento y la acción. Es el arte de enlazar las cualidades complementarias / antagónicas del análisis y la síntesis, de la simplificación y la complejización, así como el arte de las operaciones condicionales. También indica que La inteligencia es la aptitud para atreverse a lo incierto, lo ambiguo, lo aleatorio buscando y utilizando el máximo de certezas, precisiones e informaciones. La inteligencia es la capacidad de un sujeto que no se deja engañar por los hábitos, temores, deseos subjetivos. Es la virtud que se desarrolla en la lucha permanente contra la ilusión y el error.

Es importante mostrar brevemente algunas concepciones sobre el constructo Inteligencia, la cual está relacionado con la conducta del individuo y que no deja de involucrar una valoración positiva o negativa en función al éxito de la misma. Así mismo se observa que el calificativo de inteligente puede servir para describir las funciones de muchos objetos que no son seres humanos.

A. El comportamiento inteligente

Frecuentemente el hombre califica su comportamiento y juzga el de los demás con el término inteligente, infiriendo con ello algo positivo; la conducta inteligente se nos aparece como una serie de operaciones dirigidas a solucionar problemas. De esta primera afirmación cabe hacer dos especificaciones:

- Que hay otros tipos de conducta, entre ellos, el comportamiento instintivo y el hábito que, si bien presentan algunas características similares, se diferencian netamente del comportamiento inteligente.
- Que corresponden conductas inteligentes en los animales superiores.

B. Instinto e inteligencia

La conducta instintiva presenta las características de ser rígidas, estereotipadas y sujetas a poco cambio por la experiencia. Esta conducta se despliega sin aprendizaje y se forma, conforme los experimentos de los modernos etólogos, en la estructura neurosensorial del organismo, acondicionándose para actuar por un proceso de maduración que se suele estimular reaccionando a los llamados estímulos interruptor, por ejemplo, el color rojo para algunos animales según Timbergen (1952). El comportamiento inteligente, por el contrario, es de tipo adaptativo, no fijo, y no es altamente especializado, sino que se adapta con facilidad a las circunstancias nuevas, a las que responde con soluciones nuevas también.

C. Hábito e inteligencia

El comportamiento habitual se define por su formación a base de repetición de acciones que en un principio han podido ser inteligentes, pero que, una vez hechos hábitos, se han transformado en algo involuntario y toman las características y las diferencias que hemos atribuido al instinto anteriormente.

D. La inteligencia como conjunto de funciones

En las investigaciones sobre la inteligencia, se ha planteado el problema de la unidad o multiplicidad de la inteligencia como aptitud o realidad funcional. La aplicación de procedimientos experimentales, como test, correlación y técnica de análisis factorial, ha llevado a determinar a investigadores como Martínez y Pérez (2003), que “la inteligencia es un ente de multiplicidad”; hay complejidad de unidades funcionales o aptitudes interrelacionadas: categoría de funciones en unidad básica.

2.2.2. Emoción

Según la RAE (Real Academia Española) precisamos que la emoción es:

1. f. Variación del ánimo enérgico y temporal, agradable o penosa, que va seguido de cierta conmoción somática.
2. f. Interés, generalmente deseoso, con que se participa en algo que está aconteciendo.

Sin embargo, se encuentra variadas definiciones de diversos autores quienes conciben a la emoción desde perspectivas similares pero distintas que no permiten tener una universal definición de la misma.

El origen etimológico de la palabra emoción deriva del latín moveré, cuyo significado es “moverse”, al que adicionamos el prefijo e-, su concepto se transforma en “movimiento hacia”. Esto se puede interpretar que la emoción genera un acto o movimiento por parte de la persona que la experimenta.

Las definiciones presentadas a continuación son las más aprobadas y las más divulgadas.

Tenemos a Salovey y Mayer (1990) quienes consideran a la emoción como una reacción ordenada que engloba los niveles: fisiológico, motivacional, experiencial y cognitivo.

Por otro lado, Goleman (2019) define así a la emoción: “el sentimiento y los pensamientos característicos, a estados biológicos y psicológicos y a una variedad de tendencias a actuar” (pág. 331).

Para Fernández-Berrocal y Ramos (2005) la emoción es “un estado de ánimo producido por respuestas de los sentidos, ideas o recuerdos que con incidencia se traduce en gestos, actitudes u otros modos de expresión” (pág. 23).

Damasio (2006), nos dice que: “la emoción es como un grupo conglomerado de respuestas neuronales y químicas, que conforma un patrón distintivo de cualquier otra emoción, que acontece en el cerebro cuando este reconoce un estímulo que desencadena una emoción”.

Según lo indicado por Damasio, las emociones son respuestas automáticas provocadas por estímulos que ingresan a nuestro cerebro a través de nuestros sentidos. Además, dicha respuesta automática debe tener el objetivo de alertar al organismo sobre cómo reaccionar para ponerse a cuidado y lograr siempre su mayor bienestar.

Según Bisquerra (2009) las emociones son: “un estado dificultoso del organismo distinguido por una excitación o perturbación que persuade a la acción. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno, pudiendo un mismo acontecimiento generar distintas emociones en diferentes personas” (pág. 63).

Este autor sugiere que las emociones son respuestas a estímulos, pero adiciona que estos estímulos pueden ser internos o externos. Además, sugiere algo muy interesante, que estos estímulos pueden generar una reacción particular en cada sujeto aun cuando éstos hayan sido los mismos. Es decir, las emociones no son respuesta directa a los estímulos sino a la interpretación que les damos a los estímulos, con lo que podemos inferir entonces que nuestras creencias y cultura, que han sido aprendidas, nos inclina a una emoción, la misma que a partir de ella nos persuadirá a una acción.

A. Teorías de la Emoción

Tenemos las siguientes teorías de la emoción:

a. Teorías Neurofisiológicas

Estas teorías definen la emoción como un hecho básicamente funcional, que persuade al cuerpo para una determinada acción.

Una de estas teorías es la de James y Lange (1922), distinguida como la Teoría Periférica de la Emoción o Teoría de Patrones de Activación Fisiológica. Los autores creen que la emoción es el efecto de percibir estímulos a través de los sentidos, sin embargo, la experiencia emocional se produce después de la reacción fisiológica.

Desde esta teoría nace el beneficio por saber si realmente existe un patrón de cambios corporales para cada emoción. Surgen entonces investigadores como Levenson y Friesen (1983), quienes hicieron experimentos provocando cambios corporales para comprobar si generaban emociones, logrando ratificar que efectivamente cada emoción tiene respuestas fisiológicas similares que se pueden identificar. Sin embargo, si estas replicas fisiológicas son incitadas de primera mano entonces no se genera la reacción emocional.

Otra Teoría es la Talámica de Cannon (1931), que es abordada también como Teoría Centralista, y que se distingue de la teoría anterior, sustentando que las estructuras cerebrales son las que generan conducta emocional, especialmente el tálamo. Con esto afirman que el sistema nervioso central, desde el punto de vista fisiológico, es indispensable y suficiente para que se formen las emociones.

Cannon, sugiere la siguiente cadena: Estímulo-emoción-preacción y acción. Este modelo sugiere que el córtex inhibe al tálamo, pero los estímulos emocionales inhiben esta inhibición, permitiendo la activación del tálamo, que estimula el córtex, origina el sentimiento emocional en el hipotálamo y causa la conducta emocional y los cambios en el sistema nervioso.

La Teoría Diferencial de las Emociones de Izard y Malatesta (1987), consolida que existen diez (10) emociones básicas que serían: alegría, miedo, interés, sorpresa, tristeza, asco, rabia, vergüenza, culpa y desprecio, en la que a cada una le conciernen un único patrón de expresión facial, así mismo una actividad neuronal con una respuesta específica. Si bien es cierto aceptan que existen muchas otras emociones, sostienen que las mismas son producto de la combinación de las básicas. Para estos autores la emoción tiene una adaptación social.

La Teoría de Zajonc (1985) afirma que la cognición no es necesaria en la emoción pues ambos sistemas pueden trabajar individualmente, sin dejar de contemplar que en muchas otras actividades deben ser interdependientes.

El Modelo Psicoevolutivo que plantea Plutchik (1980), al igual que Darwin sustenta la importancia de las emociones para la supervivencia, pero discrepa de otros autores respecto a la secuencia emocional proponiendo él la siguiente: En primer lugar, La evaluación cognitiva (sea consciente o no), en segundo lugar, la experiencia emocional y finalmente, la acción o conducta.

Si se puede inferir al respecto, indicaremos que esta teoría expone que la emoción cumplió un papel principal en la evolución que fue proporcionar la adaptación al medio ambiente para afianzar la supervivencia, y en ese orden de

ideas no podríamos entonces tildar a las emociones de positivas o negativas, sino que surgieron adaptándose a la situación que les tocaba vivir.

b. Teorías Cognitivas

Éstas sostienen que, si bien la emoción nace como una respuesta frente a un estímulo, entre ambas existen toda una gama de procesos cognitivos como pueden ser las expectativas, la interpretación, la valoración, los objetivos individuales entre otros.

Schachter y Singer (1962) en su Teoría bifactorial aseveran que una emoción es el resultado de la interacción que existe entre la activación fisiológica y la evaluación cognitiva del hecho, por lo que la primera precisa el nivel de intensidad con que se vive la emoción y la segunda identifica el tipo de emoción que se siente (pena, alegría, miedo, etc.). Siguiendo esta idea, entonces se deduce que la emoción puede ser el resultado de la evaluación cognitiva de un hecho o estímulo (externo o interno) que se generó de una activación fisiológica.

Por otro lado, tenemos también a Arnold (1960) quién con su Teoría de la Valoración automática sustenta que una emoción necesita una evaluación cognitiva del acontecimiento que ha de formar una activación fisiológica con su correspondiente respuesta emocional.

Weiner (1992) incorpora a estas teorías que existe un segundo tipo de valoración que se da luego de hacer la respuesta emocional y que permitiría distinguir de forma básica si los estímulos son de índole positiva o negativa.

La Teoría de la Interpretación Cognitiva de Mandler (1992) sostiene que la experiencia de la emoción se da cuando no coincide lo que está sucediendo frente a lo que espera el individuo que suceda, siendo entonces el individuo quien

al explicar cognitivamente a la emoción le da un significado, cambiando una simple experiencia emocional en un acto consciente.

Leventhal (1984) sustenta que la emoción es una forma individual de cognición ya que está directamente relacionada con la semántica que hace partícipe al sujeto sobre aquellos sentimientos que están ligados a las percepciones y cogniciones. Por otro lado, Bower (1987) declara que la emoción tiene dominio en diversos procesos psicológicos entre los que podemos hallar la motivación para lograr poner atención, la interpretación de los hechos, la asociación de palabras, entre otros.

2.2.3. La inteligencia emocional

A. Origen de la definición de inteligencia emocional

Ha habido tentativas para unir la Inteligencia Emocional dentro del extenso marco brindado por las teorías de las habilidades cognitivas humanas. El término Inteligencia Emocional denotado por Salovey y Mayer (1990), quienes publicaron un artículo en el que literalmente hacen referencia a la Inteligencia Emocional con la siguiente definición formal: "la Inteligencia Emocional es un tipo de inteligencia social que abarca la habilidad para observar y percibir nuestras propias emociones y la de los demás, diferenciando entre las mismas para utilizar dicha información para dirigir nuestros pensamientos y por consiguiente, nuestros comportamientos".

Posteriormente, Daniel Goleman, periodista e investigador de la revista New York Times en la mitad de la década de los 90, hace mundialmente conocido el término Inteligencia Emocional al publicar su obra titulada con el mismo nombre "La Inteligencia Emocional" (1995), incrementando el

conocimiento de este concepto y permitiendo su entendimiento y mayor aceptación.

En su libro, Goleman muestra que la Inteligencia Emocional se compone de cinco capacidades que son las siguientes:

1. Autoconciencia: ser lucidos de quiénes somos y cómo nos sentimos.
2. Autorregulación: saber utilizar nuestras emociones a través de la razón.
3. Automotivación: saber incentivarnos hacia el logro de objetivos y no esperar que la motivación venga del exterior.
4. Empatía: saber darse cuenta lo que siente el otro de tal forma que podamos “ponernos en su posición” y comprenderlo en vez de juzgarlo.
5. Habilidades sociales: saber vincularnos con las demás personas e influir en ellas.

Goleman (1995), genera mucha expectación e interés en el mundo intelectual, empresarial y educativo cuando manifiesta que las personas que tienen un alto factor de Inteligencia Emocional tienen mayor posibilidad de éxito que aquellas que no lo tienen. Así también, reta a los estudiosos que sostenían que el factor intelectual era el atributo que preponderaba a una persona sobre otra, cuando declara que el factor emocional era más relevante en la vida de una persona que el factor intelectual. Para darle mayor luminosidad, en su obra Goleman sustenta que existen personas cuyo coeficiente intelectual puede no ser elevado, sin embargo, han logrado mayor éxito que aquéllos con un alto factor intelectual, pues manifiesta que las personas con alto factor de Inteligencia Emocional se caracterizan por ser personas accesibles, acogedoras y

amigables. Es así que menciona lo siguiente: “tenemos dos mentes, una que razona y la otra que percibe”.

Goleman (1995) precisa que hay cuatro fundamentos principales de motivación: el individuo mismo (pensamientos positivos, respiración abdominal, visualización, gestión desagregada); la familia, los amigos y los colegas, realmente nuestros apoyos más notables; un guía emocional (ficticio o real) y el propio entorno (sonido, aire, luz, objetos emocionales).

Sobre la base de Goleman (1996), que se recalca los estudios de la Inteligencia Emocional y su impresión en la vida de las personas como factor determinante y/o colaborador a que el sujeto logre desarrollarse en diversos aspectos de la vida teniendo como indicio el saber ser inteligente emocionalmente. En una definición más reciente Goleman (2019) declara a la inteligencia emocional como un componente que posibilita la toma de conciencia de nuestras emociones, percepción y comprensión de los sentimientos de las demás personas, tolerar las presiones y manejar las frustraciones en un entorno laboral, repotenciar nuestras habilidades para el trabajo en equipo, predisponer una actitud social y empática, que nos permite un pleno desarrollo personal.

Otero (2001), dice: “la Inteligencia Emocional es una aportación notable en el uso inteligente de la inteligencia. Se trata de la preparación de nuestro intelecto en la educación de la afectividad y del amor, frente al analfabetismo emocional, tan frecuente en la actual civilización, se plantea apreciar en su justa medida y contribuir a la educación de las emociones, las motivaciones, las pasiones, los sentimientos, etc.”

Fernández Berrocal & Extremera (2002), estudian a Mayer y Salovey y proponen que su teoría ofrece el concepto más preciso y conciso por lo que viene siendo el concepto más aceptado por quiénes la estudian. Otros autores como Fernández Berrocal & Ramos (2005) indican un significado de la Inteligencia Emocional: "... como la capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás".

Con el estudio que exponen sobre la Inteligencia Emocional destaca una distancia entre esta y la llamada Inteligencia Social, pues la primera alude a competencias interpersonales e intrapersonales mientras que la segunda solo apunta a las habilidades sociales. De igual forma estos estudiosos abogan que la Inteligencia Emocional es una habilidad y no un mero atributo de la personalidad, en cambio, aceptan que siempre hay una interacción entre ambas.

Según lo enunciado por Salovey y Mayer los procesos mentales son tres principalmente:

1. La expresión y la valoración de las emociones en uno mismo y en terceros.
2. La medida de las emociones propias y en terceros.
3. La utilización adaptativa de las emociones.

Teniendo en cuenta las capacidades sugeridas por Salovey & Mayer (1990), resultado de los procesos mentales antes alusivos, se desprende la conclusión de que al ser cada persona distinta a otra y también los niveles de sus procesos mentales, por tanto, cada persona tendrá un diferente nivel de Inteligencia Emocional resultado de la aplicación de las capacidades antes expuestas.

Otros estudios sobre la Inteligencia Emocional, como el realizado por Bisquerra (2009), rotula que de las inteligencias que sugirió Gardner (1995), solo las de índole interpersonal e intrapersonal están afines con la Inteligencia Emocional y recordando los conceptos que Gardner muestra de estas inteligencias, parafraseamos sus conceptos así: la inteligencia interpersonal domina las capacidades de liderar, solucionar conflictos y el análisis social que cita el saber conocer a los otros para vincularse con ellos de manera productiva consiguiendo ser empático; la inteligencia intrapersonal se explica a saber conocerse y a partir de allí saber ser quién desea ser para estar preparado a interactuar con los demás. Bisquerra cita a Sternberg (2000), cuando manifiesta su interés en que la Inteligencia Emocional debería ser promovida en los colegios por tanto quienes la adquieran poseerán una ventaja fundamental al momento de tomar decisiones trascendentes en su vida como saber dónde vivir, decidir los estudios que quieren seguir, qué trato dar a sus relaciones afectivas, entre otros.

Definiciones más contemporáneas sobre inteligencia emocional como la que menciona Arrabal (2018), que señala es la capacidad de aceptar y gestionar conscientemente las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen las mismas en las decisiones, aunque no seamos conscientes de ello, o se trate de simular decisiones falto de emociones que deberían ser tomadas de modo más racional, en la actualidad se sabe que el 95% de todas nuestras decisiones están impactadas por nuestras emociones. Otra definición es la dada por De la Serna (2018), es la capacidad de escuchar su propio cuerpo, a sus emociones y de reaccionar adecuadamente al medio ambiente, también se alude a la facultad

de observar y comprender las emociones de los demás, de explicarlas y responder a ello de manera adecuada. Se puede aseverar que una persona desarrolla una menor o mayor capacidad o habilidad, aun cuando se puede aprender y mejorar con la experiencia social, independientemente del “nivel de partida”.

Dados los conceptos tratados y las definiciones y sustentos que proporcionan los estudiosos respecto a la Inteligencia Emocional, podemos observar que ya no discurren a los ámbitos emocionales y a los racionales como dos ámbitos distintos y opuestos entre sí, sino más bien como dos ámbitos que se corresponden y que inclusive son complementarios y necesarios en esta relación para lograr el comportamiento apropiado de las personas, pues las emociones, que desde su concepto primario, mueven a la persona a la acción, estarían ejerciendo autoridad en los pensamientos de ésta, además la razón a través de sus procesos cognitivos estarían influyendo en el valor y la regulación de las emociones y/o estados emocionales (Mayer, Salovey, Caruso & Cherkasskiy, 2011).

B. Modelos teóricos de la inteligencia emocional

A continuación, se describen los tres más representativos respecto al constructo de Inteligencia Emocional:

a. Modelo reformulado de Salovey y Mayer

Luego de seguir investigando y sin desconocer sus ideas iniciales, Salovey y Mayer suministran una nueva definición al concepto haciendo mayor énfasis y dando mayor importancia al procesamiento de la información, con la que su teoría se diferencia más ampliamente de la expresada por Goleman

(1995), quién describía a la Inteligencia Emocional como un rasgo de personalidad.

Con esto Salovey & Mayer (1997), se encauzan más en los aspectos cognitivos y por ello dan una nueva definición a la Inteligencia Emocional: “la habilidad para percibir, valorar y manifestar la emoción adecuadamente y adaptativamente; la habilidad para aceptar sentimientos; la habilidad para percibir y comprender las emociones; la habilidad para ajustar las emociones para causar el crecimiento intelectual y emocional”

Con esta variación aparece un nuevo modelo de Inteligencia Emocional que se compone de cuatro (4) aptitudes que se conectan entre ellas:

1) Percepción y Expresión Emocional: “capacidad de reconocer las emociones en uno mismo, tanto a nivel emocional como físico, y las emociones de los demás, consiguiendo manifestarlas de modo idóneo al momento y lugar. Para ello es preciso prestar atención e interpretar las expresiones faciales, los movimientos corporales y el tono de voz, así como ser capaz de expresar convenientemente las propias emociones” Salovey & Mayer (1997).

Considerada la primera habilidad que se debe adquirirse por ser el soporte de las otras tres con la que configuran el modelo. Quiénes sean competentes de saber percibirse y saber expresar sus emociones, serán también más diestros para comprender a otros y lograr ser empáticos.

2) Facilitación Emocional: la capacidad de producir emociones o sentimientos que hagan factible el razonamiento. “Las emociones impresionan al proceso cognitivo y los estados afectivos asisten a tomar decisiones, a predominar los procesos cognitivos esenciales y a centralizar la atención en lo

más notable, lo que precisa el modo en que notamos la información, la procesamos y nos enfrentamos a la situación”, según Mayer y Salovey.

Basándose en ello se dice: “los estados emocionales pueden incitar favorable o desfavorablemente el criterio que se adopte ante las situaciones y la ejecución de diversas tareas” Isen (1999), y “las personas con humor versátil son más creativas que las personas emocionablemente más estables” Goffman (2001).

3) Comprensión Emocional: permite reconocer y nombrar a las emociones, así como comprender las relaciones existentes entre ellas y los estados afectivos/emocionales a los que desarrollan. “La comprensión emocional armoniza de forma significativa con el bienestar percibido y nos permite entender mejor las relaciones interpersonales” Barret, Gross, Conner & Benvenuto (2001).

4) Manejo Emocional / Regulación: es ser capaz de vivir la diversidad de emociones existentes, sean positivas o lo contrario, así como saber diferenciar si las emociones que se están viviendo son útiles o lo contrario, para decidir si las reprimimos, resaltamos o redirigimos, tanto en nosotros mismos como en los demás. Se entiende que esta capacidad es la más difícil de desarrollar, porque afecta tanto en el ámbito intrapersonal como interpersonal del sujeto, además de ser la más observada en nuestro contexto social por las convenciones que esta encierra.

Según estudios queda evidenciado que “no es posible reprimir la expresión emocional, aunque sí se puede intervenir la expresión facial pero no las réplicas fisiológicas” Gross & Levenson (1995).

Las cuatro capacidades son interdependientes, de tal forma que no es conveniente la falta de una de ellas porque reduciría el producto de la Inteligencia Emocional.

Cabe agregar que las cuatro habilidades se pueden reunir en dos flancos muy claramente definidos: la Inteligencia Intrapersonal (Percepción y Facilitación Emocional), y la Interpersonal (Regulación Emocional y Comprensión). Si bien es cierto las cuatro están muy conexas entre ellas, no necesariamente estarán presentes de forma simultánea, por lo que podremos conocer personas con una descollante competencia intrapersonal pero incompetentes en sus relaciones interpersonales.

b. Modelo de Daniel Goleman

Goleman cuenta que su interés por la Inteligencia Emocional surgió cuando supo, a través de sus trabajos de investigación, que existían personas que, aunque ostentaban un elevado Coeficiente intelectual, habían sufrido revés en su ámbito profesional y laboral; en comparación con otras personas cuyo Coeficiente intelectual siendo más bajo, habían logrado prosperar en diversos ámbitos de su vida.

Si bien el modelo de Goleman es compuesto, no cabe duda que inicia del modelo de Salovey y Mayer, pero diverge de estos por tener una visión más amplia que la puramente cognitiva, al considerar conceptos muy relacionados con la psicología (básica y social) y de la personalidad. Dicho de otra manera, Goleman considera a la Inteligencia Emocional como un constructo que contiene no solamente las capacidades cognitivas que hacen referencia Salovey y Mayer sino también los rasgos propios de la personalidad de la persona.

Goleman posteriormente publicaría su libro “La práctica de la Inteligencia Emocional” Goleman (1998), donde hará referencia a cinco (5) competencias que a su vez contendrán veinticinco (25) capacidades.

1. Autoconciencia: ser lucido de quiénes somos y cómo nos sentimos.
2. Autorregulación: saber emplear nuestros sentimientos a través de la razón.
3. Automotivación: saber propiciar hacia el logro de objetivos y no esperar que el estímulo venga del exterior.
4. Empatía: saber advertir lo que siente el otro de tal forma que podamos “ponernos en su posición” y comprenderlo en vez de juzgarlo.
5. Habilidades sociales: saber relacionarnos con las demás personas e influenciar en ellas.

Subsiguientemente Goleman (2006) reduciría las cinco competencias a cuatro, quedando referidas de la siguiente manera: Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales. Las dos primeras competencias se refieren a aptitudes personales mientras que las dos últimas refieren a aptitudes sociales.

El Modelo de Goleman tiene mayor efecto y empleo en el ámbito empresarial, y tiene algunos aspectos comunes con el modelo de Bar-On, quién hace hincapié en las habilidades sociales, pues este último usa la expresión “Inteligencia Emocional y Social” en su modelo, haciendo alusión clara a las capacidades sociales que son necesarias y convenientes para relacionarse con éxito.

c. Modelo de Bar-On

Bar-On alcanzó reconocer cinco aspectos notables que caracterizaban a las personas que habían logrado alcanzar el éxito: Inteligencia Interpersonal,

Inteligencia Intrapersonal, Adaptación, Gestión Del Estrés Y Humor. Por lo que ideo que, en base a estas aptitudes, sumada a la constancia para alcanzar los objetivos, el éxito en la vida era posible.

Bar-On asevera que la “inteligencia social y emocional compone un conjunto multifactorial de habilidades emocionales, personales y sociales que influyen de una forma activa y eficaz en nuestra conducta emocional global que permita satisfacer las peticiones y presiones diarias” Bar-On (2000).

Puesto que su modelo contiene habilidades que podrían considerarse cognitivas (solución de problemas) con otras no cognitivas (optimismo), se estila ubicar su propuesta, en el grupo de los modelos mixtos de Inteligencia Emocional.

El primer planteamiento de Inteligencia Emocional que hace Bar-On se configura de diez factores claves y cinco transversales que potencian a los diez anteriores: Como puede observarse, el modelo de Bar-On está comprendido por habilidades emocionales puras (autoconocimiento emocional y autorregulación) y otras más relacionadas con los rasgos de personalidad (humor general y independencia). Después de muchas reformulaciones, llega a definir la noción de Inteligencia Emocional como una sección transversal de las competencias, habilidades y facilitadores emocionales y sociales, que interrelacionados fija la eficacia del entendimiento mutuo, de la empatía, y del ajuste a las exigencias del día a día.

C. Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha variado en uno de los agentes más valiosos de éxito de la vida diaria, donde el coeficiente intelectual (CI) ha sido suplido por

el coeficiente emocional (CE) por consiguiente la inteligencia emocional establecerá el potencial para asimilar las habilidades prácticas que se fundamentan en saber ponerse en el lugar de los demás, mostrar empatía, controlar los impulsos y pensar antes de actuar.

D. Dimensiones de la inteligencia emocional

En su libro, Goleman (1995) establece cinco dimensiones de la inteligencia emocional:

1. Autoconciencia: ser lucido de quiénes somos y cómo nos sentimos.
2. Autorregulación: saber emplear nuestros sentimientos a través de la razón.
3. Automotivación: saber propiciar hacia el logro de objetivos y no esperar que el estímulo venga del exterior.
4. Empatía: saber advertir lo que siente el otro de tal forma que podamos “ponernos en su posición” y comprenderlo en vez de juzgarlo.
5. Habilidades sociales: saber relacionarnos con las demás personas e influenciar en ellas.

Posteriormente Goleman (2006) reduciría las cinco dimensiones a cuatro, quedando referidas de la siguiente manera:

1. Autorregulación o control de sí mismo: Manejar las emociones, es decir los propios estados internos, impulsos y recursos. De manera que posibiliten la labor a efectuar, en vez de trabar; recomponerse de la mejor manera de las presiones emocionales. La autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándose a cualquier situación. Las personas que no poseen esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, en tanto que aquellas que tienen un mejor control emocional tienden a

recuperarse prontamente de los reveses y contratiempos de la vida. Esta dimensión de la inteligencia emocional se compone en: autocontrol, adaptabilidad e innovación.

2. Motivación: Usar nuestras predilecciones más profundas para dirigir y prosperar en los objetivos planteados, para tomar decisión y ser útil frente a los contratiempos y las frustraciones. Se expresa en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple retribución económica, con un alto grado de compromiso e iniciativa y con gran capacidad optimista en el resultado de los objetivos.
3. Empatía: Percibir lo que sienten los demás, dicho de otra forma, la obtención de sentimiento, intereses y necesidades ajenos, tener la facultad de ver las cosas desde un punto de vista en la que puedas desarrollar afinidad con diferentes personas. Las personas empáticas generalmente tienen gran aceptación social y popularidad. La empatía es la pericia que posibilita a las personas distinguir las necesidades y las aspiraciones de los demás, facilitando enlaces más fuertes.
4. Habilidades sociales: Habilidad para persuadir en los otros las respuestas deseables, es decir emplear de manera beneficiosa las emociones en una relación y comprender de forma idónea las circunstancias y los enlaces sociales; en una relación e conectar sin dificultad; utilizar estas habilidades para dirigir, persuadir y liderar, negociar y resolver disputas, para la colaboración y el trabajo en equipo. El arte relacionarse en gran parte es, debido a las habilidades de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se sustenta el liderazgo, la popularidad y la

eficiencia interpersonal. Las personas con este atributo son más eficientes en todo lo referente con la interacción entre individuos. Durante el progreso de las habilidades de comprensión, de comunicación efectivas y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia para intrapersonal e interpersonal. Los importantes temas de este apartado tal como menciona Goleman son el asertividad, la auto apertura y la escucha activa.

E. Inteligencia emocional en las organizaciones

El autor del libro “Inteligencia emocional en la empresa” Goleman (2019) enfatiza que las normas que rigen el mundo laboral están variando. Actualmente, no sólo se nos valora por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación y experiencia, sino también por la forma en que nos vinculamos con los demás individuos y con nosotros mismos.

Goleman (2019) afirma que cada vez más el mundo laboral está dando suma importancia a este tipo de habilidades personales o inteligencia emocional, puesto que, en la medida en que las empresas se ven obligadas a sortear los embates de la reestructuración, los trabajadores que sigan en su puesto de trabajo tendrán que ser más responsables y participativos, anteriormente los empleados de un rango intermedio podían ocultar fácilmente su timidez o enfado, pero ahora se hace cada vez más factible la importancia de competencias tales como el control de las propias emociones, la competencia de trabajar en equipo, el adecuado manejo de las entrevistas y el asumir un liderazgo.

Los diversos autores que analizan la inteligencia emocional aseveran que “los trabajadores sensitivamente inteligentes proporcionan relaciones sociales

idóneas, y por ello, ambientes de trabajo y organizaciones provechosas” Bresó & Salanova (2010).

La globalización de la fuerza de trabajo exige que los países más desarrollados le presten cada vez más atención a la inteligencia emocional, puesto que estas personas se mueven en un mundo totalmente cambiante y exigente, y no sólo sirve cambios estructurales puesto que tal como lo menciona Goleman las innovaciones tecnológicas suelen causar nuevos problemas que exige una mayor inteligencia emocional.

Pegoraro (2009) afirma: La adaptación de la inteligencia emocional en el trabajo nos puede permitir mejorar nuestras relaciones interpersonales para crear entornos más apacibles y de esta manera laborar con mayor agrado. Además, proporcionara una mejor comunicación con nuestros jefes y esto nos ayudara a mejorar nuestro rendimiento dentro de la organización. (pág. 35)

Por todo lo anterior, se puede indicar que el mundo laboral está buscando individuos que cada vez más presenten competencias emocionales, es decir “la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un rendimiento laboral sobresaliente” Goleman (2019).

2.2.4. Rendimiento

Rendimiento es el hecho de cumplir con una responsabilidad, ejecutar lo mejor posible aquello que uno está obligado a hacer, es la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo e implica las competencias que cada persona va obteniendo, siendo posible su mejora y el alcance de jerarquía superiores.

Desde la disciplina de la Administración, Robbins & Judge (2013) alega que al tratar el rendimiento se requiere de mayor información cuando las

empresas son menos jerárquicas y están orientadas al servicio. Los autores indican tres comportamientos principales del rendimiento:

- a) Rendimiento de la tarea, se refiere a un listado de obligaciones, tareas y responsabilidades correspondiente al puesto que se cumplen de manera tal que aporta a la producción del servicio o bien.
- b) Civismo, hace referencia a aquellas actitudes que mejoran el ambiente psicológico del lugar de trabajo, vale decir, conductas que contribuyen a mejorar el clima laboral.
- c) Falta de productividad, son aquellas actitudes que perjudican a la organización.

2.2.5. Laboral

La palabra Laboral “proviene del latín «labōr» o «labōris». Se entiende por labor como la acción y resultado de laborar, trabajar o desempeñar alguna función o puesto para lograr un fin o propósito dentro de una organización” Sabogal (2020).

2.2.6. Rendimiento laboral

A. Definición de rendimiento laboral

Chiavenato (2017) manifiesta que el rendimiento es la capacidad de lograr objetivos de los miembros del grupo de trabajo que laboran en las organizaciones, los cuales son necesarios tanto para el grupo como para la organización, realizando también al individuo por su competente labor y generando una satisfacción personal. Referente al rendimiento de las personas es la correspondencia de su comportamiento con sus resultados que este comportamiento produce, debido a lo cual se deberá cambiar primero su

proceder a fin de poder medir y observar la acción que esta produce. El rendimiento delimita el rendimiento laboral, por lo tanto, la facultad de un individuo para realizar, desarrollar, ejercitar, terminar y causar trabajo en el menor tiempo, con el menor empeño y la mejor condición, la cual se calificará y mostrará su progreso.

Robbins & Judge (2013) aluden al rendimiento laboral como aquellas acciones, conductas o comportamientos observados en los empleados, relevantes para alcanzar los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Benavides (2002) aborda al termino de rendimiento laboral aseverando que este tiene relación con las aptitudes de cada individuo, en la que a medida que el empleado progrese en sus competencias aumentara su rendimiento en el trabajo.

Con relación al rendimiento laboral, Gilbert (2016) indico con fundamento al nivel de competencia de la teoría general de sistemas se plantea el constructor de Stoner Freeman, quien opina que los componentes a evaluar, es la calidad del trabajo ejecutado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo estableciendo el compromiso institucional.

El rendimiento de los empleados siempre ha sido sopesado como el pilar angular para desarrollar la efectividad y prestigio de una organización; por tal razón existe en la actualidad el total interés por los gerentes y directores de las divisiones de recursos humanos los aspectos que permitan no solo poder medirlo

sino también mejorarlo sustancialmente. En este sentido, el rendimiento son aquellas comportamientos o acciones observados en los empleados que son sobresalientes para los objetivos y propósitos de la entidad, y puede ser evaluado en aspecto de las capacidades de cada individuo y su valor de aportación a la entidad. Este rendimiento puede ser vencedor o no, dependiendo de un conglomerado de características que muchas veces se exponen por medio de la conducta.

Respecto al análisis de la variable Rendimiento laboral, esta se aborda en la aplicación de teorías que permitan garantizar la calidad; en este sentido Stoner, Freeman & Gilbert (2016), describen algunas teorías psicológicas que permiten vaticinar el rendimiento; algunas de ellas son las de fijación de metas y la teoría de la expectativa.

B. Teorías que fundamentan el rendimiento laboral

Gilbert (2016) refirió que al estudio adhieren que “las metas específicas incrementan el rendimiento y las metas difíciles, cuando son aceptadas, aumenta aún más el rendimiento” (pág. 112). Lo indicado se debe a que las observaciones sobre el establecimiento de metas han probado superioridad de las metas específicas y desafiantes como fuerzas inspiradoras y motivadoras. No obstante, no podemos afirmar que siempre se instaure que los empleados participen en el proceso de establecimiento de metas, la participación es recomendable a la simple asignación de metas, aunque se espera que surja renuencia para aceptar los retos más complicados.

La teoría de las expectativas establece como un individuo tiende a actuar de cierta forma con la expectativa de que el acto lo sucederá un resultado

determinado y con fundamento en el incentivo que ese resultado le presenta al individuo.

Al respecto Vroom planteó tres variables que argumentan estos planteamientos, citados a continuación: a) expectativa o relación esfuerzo rendimiento, es la probabilidad percibida por el individuo de que al ejercer cierta cantidad de esfuerzo obtendrá cierto nivel de rendimiento; b) instrumentalidad o relación rendimiento-recompensa, que es grado en el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel particular es ventajoso para llevarlo a la consecución de un resultado anhelado; y, c) valencia o atractivo de la recompensa, es la importancia que el individuo da al resultado potencial o retribución que puede conseguir en el trabajo. El valor atiende tanto las metas como las necesidades del individuo (citado en García Sabater, Marín García, & Vidal Carreras, octubre 2019).

Asimismo, Drucker (2003) expuso que “el rendimiento debe ser el centro de la organización, es la presencia de altas normas de rendimiento del grupo, aplicado para el rendimiento laboral como para cada individuo” (pág. 311).

En ese sentido, las funciones del personal que labora en el interior de una organización empresarial, son las que impulsan el desarrollo de la misma, que se ve reflejada en sus resultados, en productos de gran calidad y una alta productividad.

Aspecto asociado al rendimiento son los: Roles los cuales se definen como el conjunto de patrones conductuales esperados que se atribuyen a alguien que ocupa una determinada posición en la unidad social. Estas conductas, manifiestas con el rendimiento de un cargo, no son autónomos y de

hecho no responden, a decisiones individuales sino más bien, a normas, expectativas determinadas en el puesto que ocupa, y los roles que representan. En sentido general, los roles, las funciones y las tareas son algunos aspectos estrechamente ligados al rendimiento laboral.

Otro aspecto asociado al rendimiento laboral son las estrategias y los métodos de enseñanzas, los cuales siempre se orientan a la actividad comunicacional, que debe tener carácter clínico, en el sentido que el rendimiento laboral tiene que reconocer que su misión es optimizar el desarrollo de aprendizajes, aplicando estrategias y métodos de rigurosidad científico y actuando de una manera profunda y objetiva. (Drucker, 2003, pág.176).

Al respecto Chiavenato (2017) manifestó que el rendimiento es virtud del personal que trabaja en las organizaciones, la cual es indispensable para la entidad, realizada por el trabajador de manera óptima y satisfactoria.

El rendimiento laboral es un elemento fundamental para el manejo de cualquier organización, por lo que debe atender principal atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La valoración de dicho rendimiento debe suministrar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir al contentamiento y la satisfacción de los trabajadores en procura de asegurar la realización de los objetivos institucionales.

También otro aporte importante en la conceptualización del rendimiento laboral es dado por Stoner, quien afirma que el rendimiento laboral es la firma en como los grupos de trabajo de la organización laboran de manera eficaz, para lograr las metas generales y comunes, basado en las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo & Guerra, 2007). En ese marco para Stoner,

Freeman y Gilbert, el rendimiento debe tener las siguientes propiedades: a) tener vocación; b) interés y agrado por el trabajo que realiza; c) proponer el aprendizaje recíproco; d) motivar y comunicar; e) promover un servicio integral, por lo tanto, administrar el centro laboral al cual debe el servicio, ejecutar un auténtico clima organizacional.

El rendimiento laboral despliega una colección de aspectos, entre los más determinados se puede mencionar los que están relacionados con la administración del proceso de enseñanza-aprendizaje, que debe llevarse a cabo, los cuales son siguientes: planificación, organización, ejecución, control y evaluación. Esta labor es impactada por los avances tecnológicos que están desafiando a los profesionales de las entidades públicas al enfrentamiento de las nuevas demandas sociales. Por tal razón, exige una preparación de excelencia fundamentada en nuevos paradigmas, que requiere de él una actitud de apertura al cambio, a los conocimientos novedosos y al desarrollo de su potencialidad, de este modo se favorecerá el manejo de las interacciones entre el individuo, la organización y el entorno.

Chiavenato (2017), propuso que “el individuo que planifica, organiza, dirige y controla una organización con el fin de lograr los objetivos planteados en un ambiente o función. De allí la obligación de capacitar con sólida atención y experiencia” (pág. 321).

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los profesionales que laboran en la empresa G&S Control Industrial SAC., es a través del rendimiento laboral, el cual comprende actos que se enfocan en las destrezas de quienes lo ejecutan acorde a la organización. En otras palabras,

para ser hábil en su rendimiento, según Stoner, Freeman & Gilbert (2016) se requiere una “medida de la eficiencia y la eficacia de un gerente, grado en que se determina o materializan los objetivos acertados” (pág. 9).

El rendimiento es visible, puede cotejarse con lo que usualmente se espera de un profesional que labora en la empresa G&S Control Industrial SAC., que debe desempeñar un determinado papel. Puede el rendimiento darse deficientemente como una explicación de resultados deficientes. Lo mismo que la ausencia de motivación o la falta de oportunidades para desempeñarse acertadamente.

En otras palabras, el rendimiento laboral en los profesionales en la función pública se evidencia en el trabajo que engloba los objetivos de los distintos grupos jerárquicos que laboran en la empresa G&S Control Industrial SAC., tales como: técnicos, licenciados e ingenieros. Siendo el rendimiento del profesional visto como el trabajo que realiza en relación al nivel jerárquico que éste asume al permanecer en un área de especialización o función designado por el departamento.

Chiavenato (2017) destaca que “sólo el entendimiento de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador lograr mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada persona es estimulado a expresarse libre y sanamente” (pág. 128).

De lo mencionado anteriormente, subyace que el personal que labora en la empresa G&S Control Industrial SAC., debe ser maestro, consejero y administrador, preocupado por la gente (compañeros) y clientes, así como proporcionar los servicios necesarios cuando éstos requieren alguna ayuda. Esto

conlleva a realizar una toma de decisiones en la gestión del servicio y permite entender el rendimiento laboral; con una idea mucho más exacta o precisa que cada profesional posee, el cual permite observar la calidad de trabajo de cada profesional en su práctica diaria.

No obstante, si la forma de actuar de un colaborador no es satisfactoria o cuesta más de lo que ayuda al usuario, entonces es preciso informarle a dicho profesional de que existen formas más convenientes, esto según Stoner, Freeman & Gilbert (2016) “es resultado de la supervisión apropiada y de la educación continua” (pág. 100).

De acuerdo a lo citado, se deduce que esta es una excelente ocasión entre el empleado y su supervisor inmediato que favorece una mayor incorporación, dando paso al trabajo interdisciplinario. Por otra parte, le suministra al profesional en la función pública la oportunidad de conocer la opinión que sobre su trabajo tienen los supervisores o gerentes de línea.

Esto es muy importante porque se le evidencia que la empresa se preocupa por él y por su bienestar personal y profesional, elevando con ello la moral del empleado y lo motiva en el cumplimiento de sus actividades. En este sentido el rendimiento en la empresa G&S Control Industrial SAC., tiene como base fundamental la relación y transmisión de información hacia sus directivos, gerentes de línea y de igual modo hacia los compañeros con cargo en la empresa donde laboran.

C. Evaluación del rendimiento laboral

La evaluación del rendimiento en el mundo en que vivimos, evaluamos en todo momento el rendimiento de las cosas y personas que nos rodean, siendo la

Evaluación de Rendimiento una actividad del día a día en nuestra vida, así como en las organizaciones. Las prácticas de Evaluación de Rendimiento no son novedosas, desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de ésta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio.

Por lo tanto, la evaluación de rendimiento es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta constancia, sea informal o formal. Adicionalmente, la Evaluación de Rendimiento es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es una técnica que faculta hallar problemas de supervisión de personal, integración del trabajador al cargo que ocupa en la actualidad, integración a la organización, desaprovechamiento, desacuerdos de trabajadores con gran potencial mayor del requerido para la carga, motivación, entre otros. Lo seguro es que toda empresa u organización necesita conocer la eficiencia y eficacia de sus trabajadores y equipos de trabajo, y para lograrlo las organizaciones necesitan implantar programas de evaluaciones de rendimiento.

Para Stoner, Freedman & Gilbert (2003), la evaluación de rendimiento se puede considerar como:

Un proceso metódico y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo en su trabajo, evaluando el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el rendimiento de su cargo y cumplimiento de las funciones encomendadas en indicadores como son de cantidad, oportunidad y calidad de los servicios producidos. (pág. 216).

La evaluación del rendimiento no es un conjunto de acciones inalterables, sino que debe responder a un programa previamente establecido, en el que se establezca la frecuencia de las evaluaciones, el procedimiento que se seguirá, las fechas en que se realizarán dichos procedimientos y los objetivos que se tratarán de alcanzar con las mismas.

D. Dimensiones del rendimiento laboral

- Calidad de servicio

En el presente las organizaciones se relacionan con sus clientes o usuarios mediante diversos medios. Esta comunicación es de manera tradicional como es el contacto humano y a través de medios virtuales y aplicaciones web.

Rayport & Jaworski citado por Cornejo (2012) determinan que el servicio es el entorno en donde una organización o empresa gestiona una relación con un cliente, ya sea por medio de forma presencial o contacto humano, por medios virtuales o tecnológicos o por una combinación de ambas.

También, una "conexión que debe generar altos niveles de beneficio advertido por el cliente o usuario que provoquen una satisfacción y lealtad" (Cornejo, 2012, pág.3).

Abadí (2004) precisa la calidad como la aglomeración de funciones, tareas, características y comportamientos de un servicio o bien. No se puede medir la calidad solo utilizando el análisis de una de las partes en el proceso del bien o servicio recibido. De modo que, el análisis se hace de forma integral, calificando todas las características, funciones y comportamientos implícitos.

- Productividad

Para Vanegas (2001) La productividad es el resultado que obtiene la organización o empresa al emplear calidad; para determinar el resultado no solo es necesario tomar el impacto económico, sino la relevancia en como la productividad aporta en la calidad de vida del personal laboral y de la población.

La productividad laboral es la ejecución más valorada por la empresa en la cual los trabajadores utilizan su conocimiento y experiencia en un cambio continuo que genera innovación, calidad del trabajo y mejores productos y servicios lo cual resulta en un incremento de la productividad organizacional, (Van der, 2005) con esto se está garantizando el crecimiento y futuro de la empresa por lo cual se debe estimar como un activo y mas no como un costo. Esto es considerar los resultados de la fuerza laboral y no solo el sueldo. La gerencia y la organización deben cambiar la actitud para que esta fuerza labora sea más productiva.

- Factor humano elemento clave en la productividad

Quiroa (2014) Señala:

En el caso de que un ente u organización requiera que su personal labore con niveles elevados en términos de calidad y repercuta la ejecución de la misma, en el incremento de la productividad, es fundamental que dicho personal aprenda a gestionar los recursos con los que cuentan. Para esto se requiere que cada uno de los trabajadores tengan una inteligencia emocional adecuada que tengan como unos de sus objetivos la seguridad y salud laboral, se debe promover e incentivar a los trabajadores para adiestrarlos en realizar sus tareas y funciones de forma óptima, de lo

contrario será difícil incrementar la productividad laboral de los trabajadores. (pág.28)

- Toma de decisiones

Benavides (2004) afirma que la toma de decisiones esta entrelazada con la presencia de diversas alternativas para resolver problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan en la interna de la organización.

Gran parte de los problemas en empresas y organizaciones son típicos por lo que se tiene una toma de decisiones programada y validada, este proceso hace que las organizaciones sean más eficientes.

Da Silva, De Oliveira, Bedin y Rover (citado por Rodríguez, 2014) definen a la toma de decisiones como la manera en la cual los individuos realizan acciones de decisión cuando estas son requeridas, donde se tiene que tener a consideración el análisis previo de información, así como la gestión de la información disponible.

En tal sentido Rodríguez (2014) cita que la toma de decisiones se basa en un proceso que se gestiona por grupos de trabajo o individuos para resolver problemas y aprovechar las oportunidades que estos generen.

- Conocimiento

Por su parte Drucker (citado por Martínez, Prieto, Rincón y Garbonell, 2012) definen al conocimiento como la información eficaz en el acto, orientada en los resultados, los cuales están en el exterior de la persona, en la sociedad y la economía y en la generación de nuevo conocimiento. En la actualidad, el conocimiento es definido como un impulsor de producción ya que a través de la misma se crea valor en los productos y servicios generando una creciente

competitividad en las organizaciones. En la cual el principal recurso no es el trabajo ni el capital sino el conocimiento. "El conocimiento es un elemento que armoniza a las comunidades y organizaciones que se encuentra en constante aprendizaje" (Martínez, Ed al. 2012, pág.46)

Segarra & Bou (2005) determinan al conocimiento como un activo intangible que forma parte de un grupo de componentes en el proceso de desarrollo de las organizaciones. La aplicación de este activo se da en diferentes actividades de gestión, siendo posible su manipulación mediante procesos de codificación, almacenado y transferencia dentro y fuera de la organización. El conocimiento puede convertirse en un activo estratégico para la organización.

2.3. Conceptual

Autorregulación

De acuerdo a Goleman (2019) define que: "La autorregulación es la capacidad de controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo perturbadores" (pág. 131).

La autorregulación según Olcese, Alvarado, Flores, Quispe, & Del Pozo (2020) consiste en saber descubrir cuáles de nuestras emociones son pasajeras y cuáles son duraderas. Nos permite estar conscientes de los elementos de una emoción que vale la pena aprovechar y de qué forma podemos entablar una relación con el entorno para restarle fuerza a las emociones que nos dañan, fomentando aquellas que nos benefician. (pág. 48)

Motivación

Según Gutierrez (2016) la motivación es una fuerza que impulsa a las personas a actuar en la consecución de un objetivo. Esta energía es propia al

estado anímico de una persona, de tal manera que este estado de ánimo establece el grado de acción que se aplica sobre una acción en particular. (pág. 50)

Goleman (2019) menciona que la motivación es la: “Pasión por trabajar por motivos que van más allá del dinero o el estatus. Tendencia a perseguir objetivos con energía y perseverancia” (pág. 132).

Empatía

Según Campelia (2017) citado por Gomati & Blanco (2019), la empatía es personal e interpersonal. Se trata de establecer vínculos con otros y, en su mejor versión, formar o profundizar en las relaciones con el otro. Es una actividad colaborativa y tiene como características la receptividad y apertura, connotaciones biológicas, comunicación y diálogo. Tiene propósitos definidos tales como conocer, o llegar a conocer cómo se siente el otro, pero a partir no sólo de la interpretación propia sino de la interacción con ese otro. (pág. 30)

Goleman (2019) menciona que: “La empatía es la capacidad de comprender la configuración emocional de otras personas. Habilidades para tratar a la gente según sus reacciones emocionales” (pág. 132).

Habilidades sociales

Muñoz, Crespi, & Angrehs (2011) indica que: “Las habilidades sociales aluden a aquellos conductas o comportamientos específicos y necesarias para relacionarse e interactuar con el otro de forma satisfactoria, efectiva y exitosa socialmente” (pág. 17).

Según Caballo (2007) citado por Ontoria (2018) las habilidades sociales es la agrupación de conductas de un individuo en un contexto interpersonal, que

expresan sentimientos, deseos, actitudes, derechos u opiniones de ese individuo de forma adecuada a la circunstancia, respetando las conductas de los demás y de manera que se resuelvan los problemas inmediatos y se disminuya la probabilidad de que surjan otros. (pág. 10)

Calidad de servicio

Sánchez (2019) afirma que: “La calidad de servicio es la concurrencia del servicio ofrecido al cliente con la calidad de servicio que la empresa pretende conseguir” (pág. 55).

Sánchez (2017) define que: “La calidad de servicio es aquel servicio ofrecido que satisfaga con los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa logrando la satisfacción plena del cliente” (pág. 101).

Productividad

Nemur (2016) precisa la productividad como la habilidad de ser capaz de crear, generar o mejorar bienes y servicios. En condiciones económicas sencillas, es una medida promedio de la eficiencia de la producción. Ésta se manifiesta como la relación entre las entradas empleadas en producción y sus salidas. (pág. 7)

Según Pickworth (1987) citado por Tejada de Lopez (2007) indica que: “La productividad es una medida de eficiencia que se enlaza con la producción que se puede determinar como la correlación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos” (pág. 289).

Toma de decisiones

Según Betancur (2016) citado por Melgar, Flores, Arévalo, & Antón (2019), tomar decisiones siempre inicia por elegir entre decidir o no decidir. Al

decidir se está aceptando el compromiso con los resultados que se quieren alcanzar, en tanto que al no decidir se demuestra estar atento en que las cosas acontezcan, pero sin hacer nada para obtener los resultados deseados. Lo que conduce a una u otra cosa, son los modelos mentales y por consiguiente se debe analizar los procesos de toma de decisiones a partir de estos. (pág. 443)

Rodriguez-Cruz & Pinto (2018) define la toma de decisiones como un proceso mediante el cual la alta dirección de una organización decide y ejecuta cursos de acción para enfrentar problemas y oportunidades externas e internas. Estas decisiones que se toman posibilitan coordinar de forma coherente los recursos y capacidades organizacionales para asegurar el cumplimiento de las metas, objetivos y la estrategia institucional, lo que permite un desarrollo continuo y ajustes satisfactorios en la planificación estratégica de la organización. (pág. 53)

Conocimiento

De forma general Segarra & Bou (2005) establecen al conocimiento como un activo intangible que forma parte de un grupo de componentes en el proceso de desarrollo de las organizaciones. La aplicación de este activo se da en diferentes actividades de gestión, siendo posible su manipulación mediante procesos de codificación, almacenado y transferencia dentro y fuera de la organización. El conocimiento puede convertirse en un activo estratégico para la organización. (pág. 179)

Por su parte Davenport & Prusack (1998) citado por Valhondo (2010) indica que el conocimiento es una mixtura fluida de valores, información contextual, experiencias y apreciaciones expertas que proveen un ámbito para

su evaluación e integración de nuevas experiencias e información. Se produce y aplica en las mentes de los conocedores. En las organizaciones está, frecuentemente, inmerso no sólo en los documentos y bases de datos, sino también en los hábitos organizacionales, en las prácticas, los procesos, y las normas. (pág. 50)

2.4. Definición de términos básicos

Inteligencia

Capacidad o facultad de comprender, razonar, saber, aprender y resolver problemas.

Emoción

Conjunto de respuestas orgánicas que experimenta una persona delante de ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación.

Inteligencia emocional

Conglomerado de actividades, habilidades, capacitación y competencias que establecen el comportamiento de un individuo, reacciones, estado de la mente y estilo de comunicación.

Adaptabilidad

Capacidad de amoldarse a diversas circunstancias y condiciones dentro de una organización.

Autocontrol

Facultad de ejercer dominio sobre los propios impulsos y reacciones.

Confiabilidad

Cualidad de rendimiento eficiente y eficaz durante el ejercicio laboral en un entorno organizacional.

Compromiso

Es la afiliación laboral a nivel racional y emocional para lograr un beneficio mutuo entre empleado-organización.

Iniciativa

Actitud proactiva a través de acciones concretas en el emprendimiento de proyectos o búsqueda de soluciones a alguna problemática.

Optimismo

Actitud de ver y juzgar las cosas en su estado más favorable.

Aprovechamiento de la diversidad

Entender que las acciones y opiniones de los demás no son excluyentes, sino complementarias.

Comprensión de los demás

Manifiestar deferencia a las emociones de las demás personas.

Orientación al servicio

Caracterizar la preparación para responder con resolución.

Colaboración y cooperación

Distribuir la información, planes y recursos con que se cuenta.

Comunicación

Compartir información, ideas y sentimientos con otra persona.

Influencia

Dominio en el uso de las emociones de otras personas.

Liderazgo

Repotenciar sus propias fortalezas y de las demás para lograr un objetivo.

Resolución de conflictos

Arresto para cohesionar intereses antagónicos para llegar a un entendimiento entre personas.

Rendimiento

Acto y consecuencia de cumplir con una obligación, actividad o tarea asignada.

Labor

Conglomerado de acciones que dan un resultado para cumplir un objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para suplir una necesidad.

Rendimiento laboral

La facultad de una persona para producir, hacer, acabar, elaborar y generar labor o trabajo en menos tiempo, con la mejor calidad y la mínima fatiga, que será evaluado y cuyo resultado mostrará su eficiencia.

Satisfacción al usuario

Medición de respuesta del usuario frente al producto y servicio suministrado por una organización.

Trabajo en equipo

Trabajo realizado por varias personas donde cada uno ejecuta una parte del trabajo para el alcance de objetivos en común.

Buena atención

Realizar los requerimientos y cumplir las expectativas de los clientes a través de un uso adecuado en la administración de los canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

Responsabilidad

Realización de las obligaciones encomendadas y asumir las consecuencias de la realización de las mismas.

Cumplimiento de objetivos

Ejecución de diversas acciones para alcanzar un fin planeado.

Compromiso

Exigencia adquirida entre las partes para aceptar responsabilidades.

Alternativa de solución

Opción de posible resolución frente a una duda, dificultad o problema.

Decisiones y responsabilidades

Resolución que se toma frente a una duda con pleno conocimiento de asumir las consecuencias de la realización de las mismas.

Programación de recursos

Acción de idear y ordenar las acciones necesarias utilizando recursos para realizar un proyecto.

Teoría general de sistemas

Es el enfoque sobre un conglomerado de cosas con un accionar independiente pero que interaccionan entre sí para lograr un determinado objetivo pudiendo estos sistemas ser reales o conceptuales.

Conocimiento del puesto

Acción de conocer el oficio asignado a través de la completa comprensión de procedimientos en la realización de tareas.

Conocimiento de la entidad

Plena noción de la misión y visión de la organización a la que pertenece el individuo.

Conocimiento del área de trabajo

Acción de conocer el entorno laboral y el alcance de este con las demás entornos funcionales y operacionales de la organización.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.
- La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.
- La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

3.2. Definición conceptual de variables

3.2.1. Variable 1 Inteligencia emocional

Goleman (2019) declara a la inteligencia emocional como un componente que posibilita la toma de conciencia de nuestras emociones, percepción y comprensión de los sentimientos de las demás personas, tolerar las presiones y manejar las frustraciones en un entorno laboral, repotenciar nuestras habilidades para el trabajo en equipo, predisponer una actitud social y empática, que nos permite un pleno desarrollo personal. Por lo tanto, la primera variable considera

las siguientes dimensiones: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

3.2.2. Variable 2 Rendimiento laboral

Gilbert (2016) indica que el rendimiento laboral es un elemento que se encuentra en constante medición y responde al nivel de competencia de la teoría general de sistemas que plantea Stoner Freeman, quien opina que los componentes a evaluar, es la calidad del trabajo ejecutado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo estableciendo el compromiso institucional. Las dimensiones de esta variable son: calidad de servicio, productividad y toma de decisiones.

3.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica
Inteligencia emocional	Goleman (2019) declara a la inteligencia emocional como un componente que posibilita la toma de conciencia de nuestras emociones, percepción y comprensión de los sentimientos de las demás personas, tolerar las presiones y manejar las frustraciones en un entorno laboral, repotenciar nuestras habilidades para el trabajo en equipo, predisponer una actitud social y empática, que nos permite un pleno desarrollo personal.	Se medirá con 18 ítems para detectar y medir el tipo de Inteligencia emocional que está conformado por cuatro dimensiones: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.	Autorregulación Motivación Empatía Habilidades sociales	1. Adaptabilidad 2. Autocontrol 3. Confiabilidad 1. Compromiso 2. Iniciativa 3. Optimismo 1. Aprovechamiento 2. Comprensión de los demás 3. Orientación al servicio 1. Colaboración y cooperación 2. Comunicación 3. Influencia 4. Liderazgo 5. Resolución de conflictos	Escala de Likert Valores 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	- Encuesta - Entrevista

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica
Rendimiento laboral.	Gilbert (2016) indica que el rendimiento laboral es un elemento que se encuentra en constante medición y responde al nivel de competencia de la teoría general de sistemas que plantea Stoner Freeman, quien opina que los componentes a evaluar, es la calidad del trabajo ejecutado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo estableciendo el compromiso institucional.	Se medirá con 23 ítems para detectar y medir el rendimiento laboral a través de sus cuatro dimensiones: calidad del Servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento presente en los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C	Calidad de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción al usuario 2. Trabajo en equipo 3. Buena atención 	Escala de Likert Valores 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	- Encuesta - Entrevista
			Productividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad 2. Cumplimiento de objetivos 3. Compromiso 		
			Toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alternativa de solución 2. Decisiones y responsabilidades 3. Programación de recursos 		

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Descriptiva y Correlacional.

Diseño: No Experimental y Transversal.

Descriptivo. - Corresponde al nivel más simple de la investigación científica, describe una realidad.

Correlacional. - Tipo de investigación que mide el grado de relación entre 2 o más variables.

No Experimental. - Investigación donde no se operan y manipulan las variables, se basa esencialmente en la observación tal y como se da en su medio natural.

Transversal. - Investigación que se utiliza para recoger y medir datos en un momento dado.

4.2. Método de investigación

Método Inductivo, Enfoque Cuantitativo.

Inductivo. - Método que nos permite adquirir conclusiones generales a partir de premisas particulares, va de lo particular a lo general.

Cuantitativo. - Emplear la recolección de datos para probar las hipótesis, sustentándose en las mediciones numéricas y la estadística.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

No se considera muestra, el estudio se realizó con un total de 33 trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C.

4.3.2. Muestra

La muestra es el mismo número de la totalidad de la población censal. “Una muestra de tipo censal se basa en reunir información de todo el universo o la población en estudio” (Zarcovich, 2005).

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El presente trabajo de investigación se desarrolló de forma presencial y virtual en la Empresa G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C. ubicada en la Calle los Geranios 486, Urb. San Eugenio, Distrito de Lince, Provincia de Lima, Departamento de Lima.

El tiempo estimado para la ejecución del presente trabajo fue de 15 meses aproximadamente, período comprendido de diciembre del 2019 a febrero del 2020, donde se planteó el proyecto de investigación. Posteriormente, la segunda etapa comienza desde noviembre del 2020 hasta octubre del 2021 con las mejoras y correcciones en fechas posteriores. Durante el desarrollo de la investigación se debió esperar la reactivación de operaciones y la reincorporación de los trabajadores a razón del periodo de emergencia por pandemia del Covid-19.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1. Técnicas

Las técnicas empleadas para reunir los datos fueron la encuesta y la entrevista.

- Encuesta

Es una técnica de acopio de datos muy preferida por personas que realizar investigaciones y sirve para conocer una o más variables a través de un

conjunto de interrogantes formuladas por escrito en base a indicadores. El cuestionario sirve esencialmente para hacer estudios exploratorios (diagnóstico). (Córdova Baldeón, 2018, pág. 108).

La encuesta se realizó a los empleados de la empresa G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C., se utilizó el cuestionario compuesto de preguntas estructuradas acerca de las variables objeto de la investigación.

- Entrevista

Es un proceso interrogatorio a una o más personas (a ritmo de conversación) dirigido por un encuestador, en base a objetivos previstos. Para captar datos correctos a través de esta técnica es necesario que el investigador utilice bien la psicología. (Córdova Baldeón, 2018, pág. 108)

La entrevista dirigida a una autoridad administrativa operativa de la empresa G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C., técnica que permitió recoger información a través de la guía de entrevista, acerca de los componentes de la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral de los empleados de la indicada empresa.

4.5.2. Instrumentos para la recolección de la información

- Guía de Cuestionario de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral

El instrumento es un formulario de 41 ítems los cuales se ordenan en 18 ítems para detectar y medir el tipo de Inteligencia emocional que está conformado por cuatro dimensiones: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales; y 23 ítems para detectar y medir el rendimiento laboral a través de sus cuatro dimensiones: calidad del Servicio, productividad, toma de

decisiones y conocimiento presente en los trabajadores de la empresa G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C.

El cuestionario de preguntas con la escala de medición ordinal tipo Likert con los siguientes niveles de respuesta, y análisis de contenido:

Tabla 2 Escala de Likert de niveles y criterios para encuestas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: elaboración propia

- Guía de entrevista

Instrumento que contiene ítems elaborados con el objetivo determinar ciertos componentes de variable inteligencia emocional y rendimiento laboral, en este caso a nivel superior o administrativo operativo, pudiendo analizar cómo se maneja o verificar la forma de aplicación de modelos de inteligencia emocional sobre los trabajadores en la empresa G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C.

Tabla 3 Técnicas e Instrumentos

Técnica	Instrumento
Encuesta	Guía de cuestionario
Entrevista	Guía de entrevista

Fuente: elaboración propia

Validez

Hernández (1996) define validez como aquella que hace referencia al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se pretende medir. El presente instrumento con respecto a la medición de Inteligencia emocional utiliza como base el cuestionario ECI (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999). Para esta investigación se adaptó en 18 ítems. Acerca del Rendimiento Laboral se empleó el instrumento basado en Hernández (2008) que utiliza las bases teóricas (Metas de Gílberty y Expectativas de Vroom). Para la presente investigación se ajustó en 23 ítems.

Con respecto a la validez de los instrumentos se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de las universidades de Lima Metropolitana.

Tabla 4 Validación de las encuestas, según el juicio de expertos

Expertos	Cuestionario de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral	
	Puntaje Total	Valoración
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	50	5.0
Dr. Víctor Hugo Duran Herrera	46	4.6
Mg. Juan Carlos Santurio Ramírez	47	4.7
Promedio de validación	48	4.8

Fuente: Instrumentos de opinión de expertos.

Según la tabla 4, el Dr. Rufino Alejos Ipanaque da un puntaje total de 50 siendo una valoración de 5.0; el Dr. Víctor Hugo Duran Herrera califica con un puntaje total de 46 equivalente a 4.6 de valoración; y el Mg. Juan Carlos Santurio

Ramírez asigna un puntaje total de 47 semejante a 4.7 de valoración. El promedio de validación tiene una valoración de 4.8.

Tabla 5 Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
4.1 – 5.0	Muy bueno
3.1 – 4.0	Bueno
2.1 – 3.0	Regular
1.1 – 2.0	Malo
0.0 – 1.0	Muy malo

Fuente: Instrumentos de opinión de expertos.

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos según la tabla 5, donde la encuesta y la entrevista obtuvieron un valor de 4.8, podemos deducir que los instrumentos tienen muy buena validez.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach a los encuestados. Según George & Mallery (2019), podemos interpretar los coeficientes dentro de los siguientes parámetros:

Coeficiente > a 0.9 el instrumento de medición es excelente

Coeficiente entre 0.9 – 0.8 el instrumento de medición es bueno

Coeficiente entre 0.8 – 0.7 el instrumento de medición es aceptable

Coeficiente entre 0.7 – 0.6 el instrumento de medición es débil

Coeficiente entre 0.6 – 0.5 el instrumento de medición es pobre

Coeficiente < 0.5 el instrumento es inaceptable

Tabla 6 Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.967	41

Fuente: elaboración propia.

En función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de correlación obtenido mediante la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach igual a 0.967 para las 41 preguntas del cuestionario, podemos concluir que las preguntas tienen un excelente nivel de confiabilidad por lo tanto se puede aplicar.

Tabla 7 Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Inteligencia Emocional y de Rendimiento Laboral

Variable 1	Dimensiones	Ítems
Inteligencia Emocional con un Alfa de Cronbach de 0.953 (18 ítems)	Autorregulación	4
	Motivación	4
	Empatía	4
	Habilidades Sociales	6
Variable 2	Dimensiones	Ítems
Rendimiento Laboral con un Alfa de Cronbach de 0.935 (23 ítems)	Calidad del servicio	7
	Productividad	8
	Toma de decisiones	5
	Conocimiento	3

Fuente: elaboración propia.

Con referente a la confiabilidad de cada variable, en la tabla 7 se muestran los coeficientes de Alfa de Cronbach con resultados por encima de 0.93 para el rendimiento laboral y de 0.95 para la inteligencia emocional, lo que manifiesta que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos de la muestra, el presente resultado indica también que este instrumento es aplicable en poblaciones similares.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

La información fue procesada y analizada mediante estadísticos descriptivos como son la media, mediana, moda, desviación estándar para determinar las frecuencias, porcentajes con sus respectivas tablas y figuras.

También con la media y desviación estándar se precisó los puntos de cortes para la categorización de los datos y determinación de los niveles de las variables estudiadas. Además, se utilizaron pruebas no paramétricas, como el estadístico de Shapiro Wilk para probar la normalidad de la muestra y determinar el coeficiente a usar. Por último, se analizó la información a través del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Para el proceso y análisis de la información, se utilizó como hardware un ordenador portátil MSN Intel Core i7, memoria 16 GB 2667 MHz DDR3. De igual manera, los datos fueron estructurados a través de una matriz de tabulación en Microsoft Excel 2019 (versión 16.0.14228.20216). Para luego, mediante un programa estadístico Statistical Package for the IBM SPSS Statistics 25, ser procesados a fin de realizar los cálculos de las variables y la demostración de las hipótesis, así como también sus gráficos correspondientes, con el objetivo de extraer nuestras conclusiones de este trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

5.1.1. Tabla de frecuencias del cuestionario de preguntas

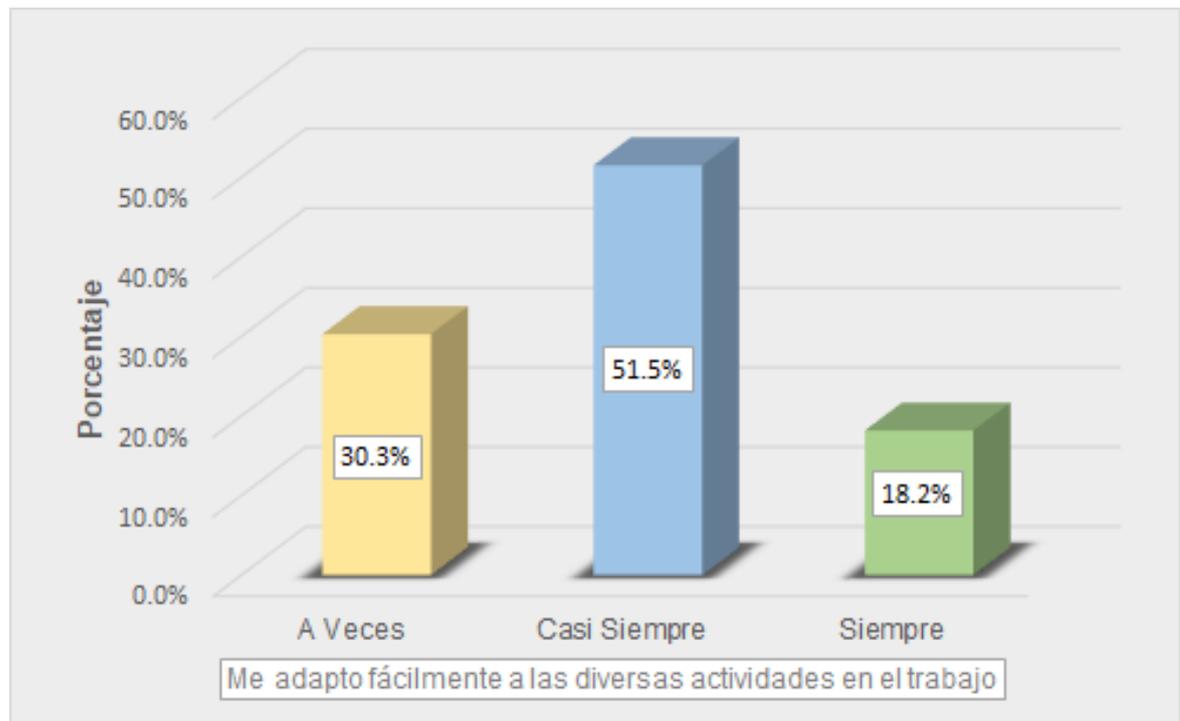
Variable Inteligencia Emocional

Dimensión Autorregulación

Tabla 8 Sobre pregunta 01: Me adapto fácilmente a las diversas actividades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	10	30.3	30.3	30.3
	Casi Siempre	17	51.5	51.5	81.8
	Siempre	6	18.2	18.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 1 Pregunta 1 del cuestionario

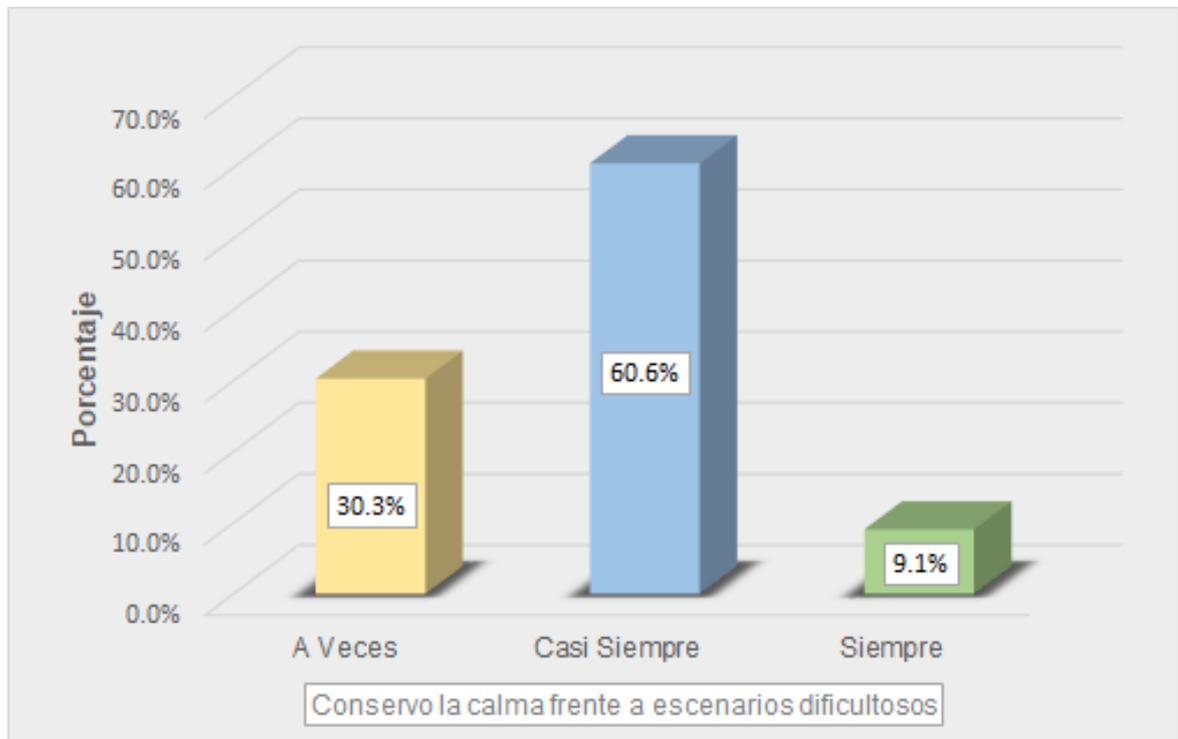


Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Sobre pregunta 02: Conservo la calma frente a escenarios difíciles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	10	30.3	30.3	30.3
	Casi Siempre	20	60.6	60.6	90.9
	Siempre	3	9.1	9.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 2 Pregunta 2 del cuestionario

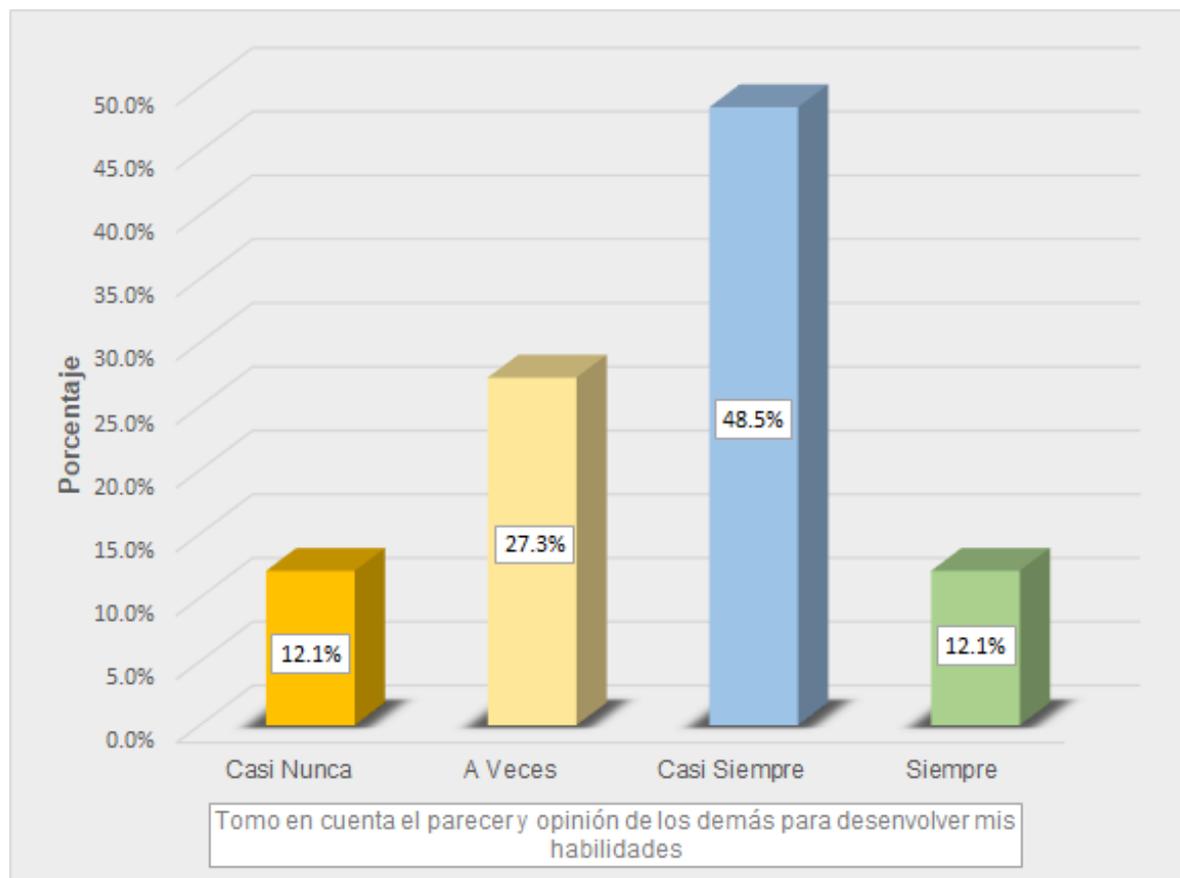


Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Sobre pregunta 03: Tomo en cuenta el parecer y opinión de los demás para desenvolver mis habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	12.1	12.1
	A Veces	9	27.3	39.4
	Casi Siempre	16	48.5	87.9
	Siempre	4	12.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 3 Pregunta 3 del cuestionario

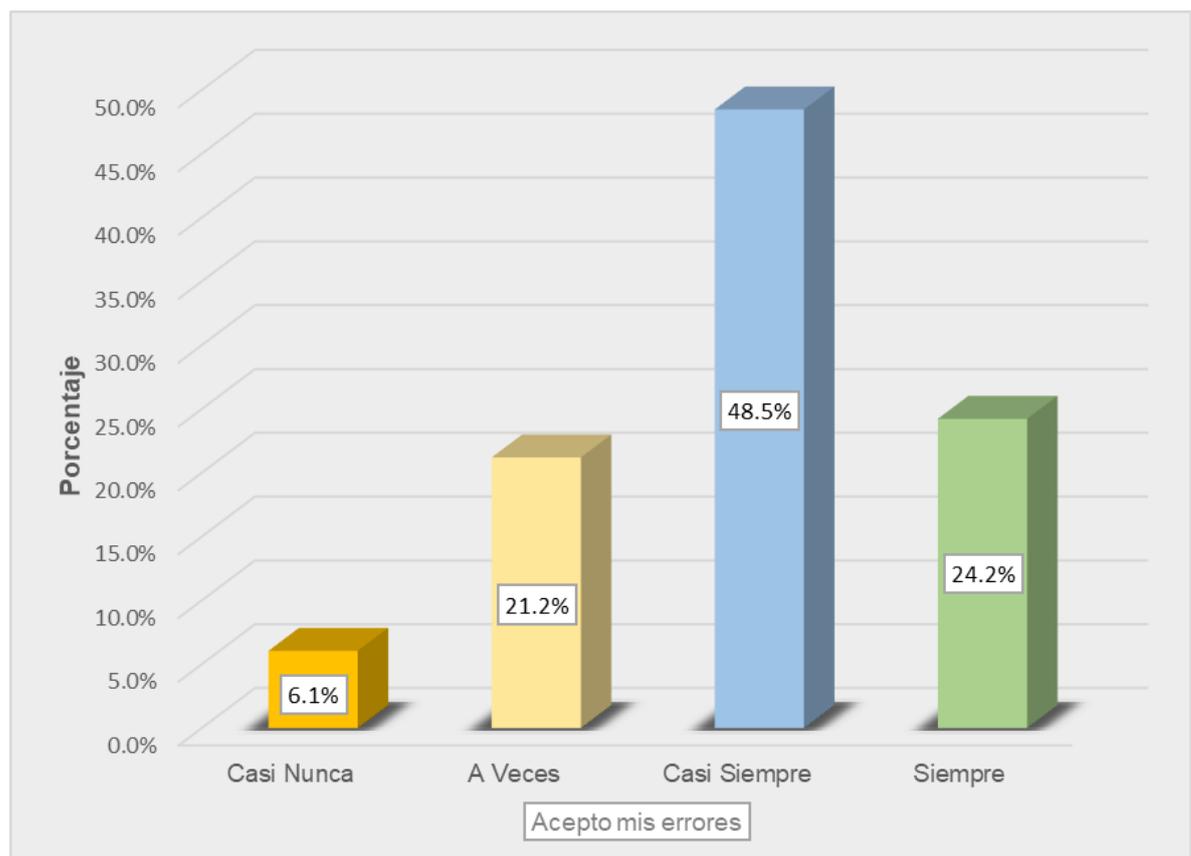


Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Sobre pregunta 04: Acepto mis errores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1
	A Veces	7	21.2	27.3
	Casi Siempre	16	48.5	75.8
	Siempre	8	24.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 4 Pregunta 4 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Autorregulación (1-4)

El resultado de la dimensión Autorregulación nos muestra que los trabajadores tienen una factible adaptación a sus actividades laborales, una tolerancia y reacción con calma frente a situaciones difíciles, una consideración de las opiniones de los demás y reconocimiento de sus errores.

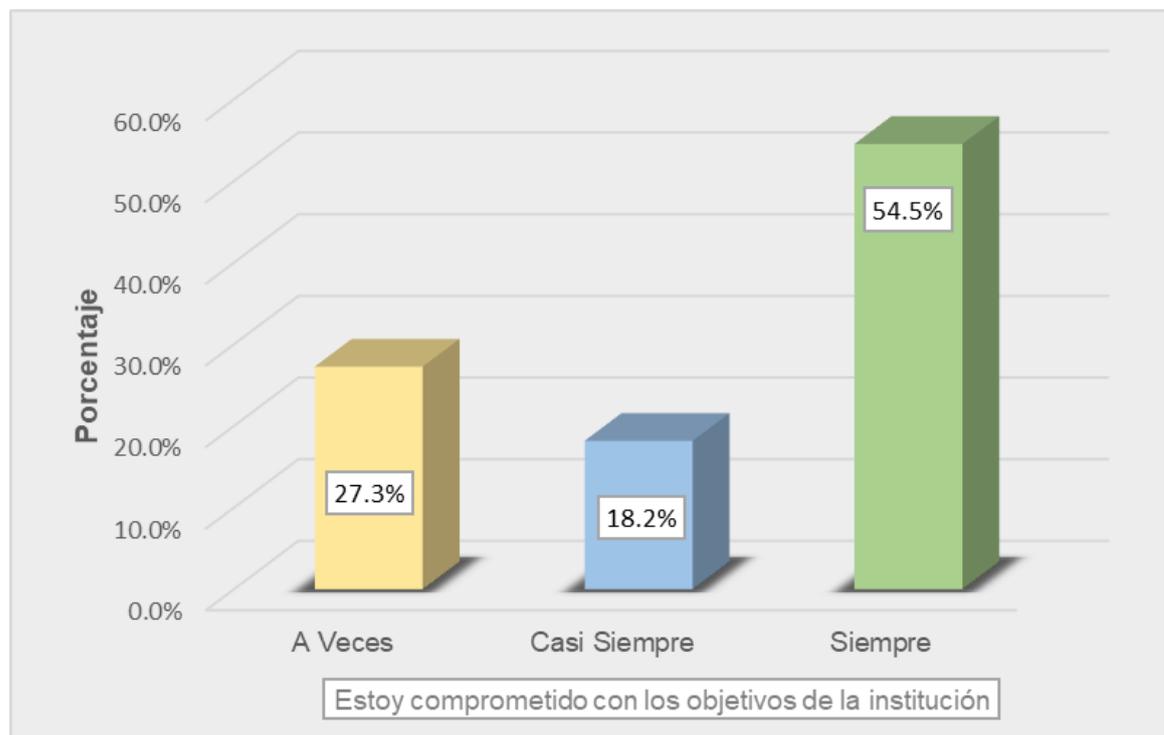
Con respecto a la adaptación de los trabajadores en la organización tenemos que un 30.3% a veces, 51.5% casi siempre y un 18.2% siempre se adaptan a las distintas actividades laborales; acerca de mantener la calma de los trabajadores frente a situaciones difíciles el 30.3% a veces, 60.6% casi siempre y un 9.1% siempre mantienen la calma, por lo que se deduce que hay una tolerancia y reacción tranquila de los trabajadores frente a situaciones hostiles. Sobre la consideración del trabajador de las opiniones de otras personas, un 12.1% casi nunca, 27.3% a veces, 48.5% casi siempre y un 12.1% siempre consideran las opiniones de otras personas para acrecentar sus habilidades, lo que significa que más de la mitad de los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás en mejora de su desarrollo profesional. Con relación a reconocer los propios errores de los trabajadores, un 6.1% casi nunca, 21.2% a veces, 48.5% casi siempre y un 24.2% siempre aceptan sus errores, lo que indica que un buen porcentaje de los trabajadores asume sus errores.

Dimensión Motivación

Tabla 12 Sobre pregunta 05: Estoy comprometido con los objetivos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	9	27.3	27.3	27.3
	Casi Siempre	6	18.2	18.2	45.5
	Siempre	18	54.5	54.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 5 Pregunta 5 del cuestionario

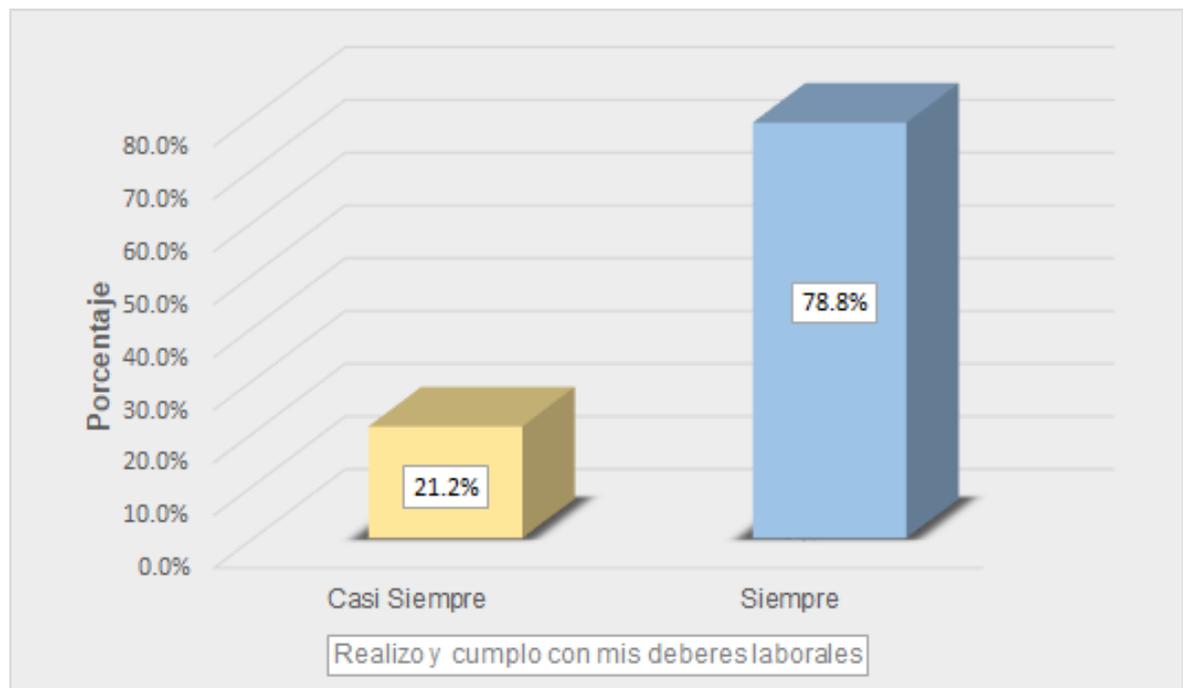


Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Sobre pregunta 06: Realizo y cumplo con mis deberes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Siempre	7	21.2	21.2	21.2
	Siempre	26	78.8	78.8	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 6 Pregunta 6 del cuestionario

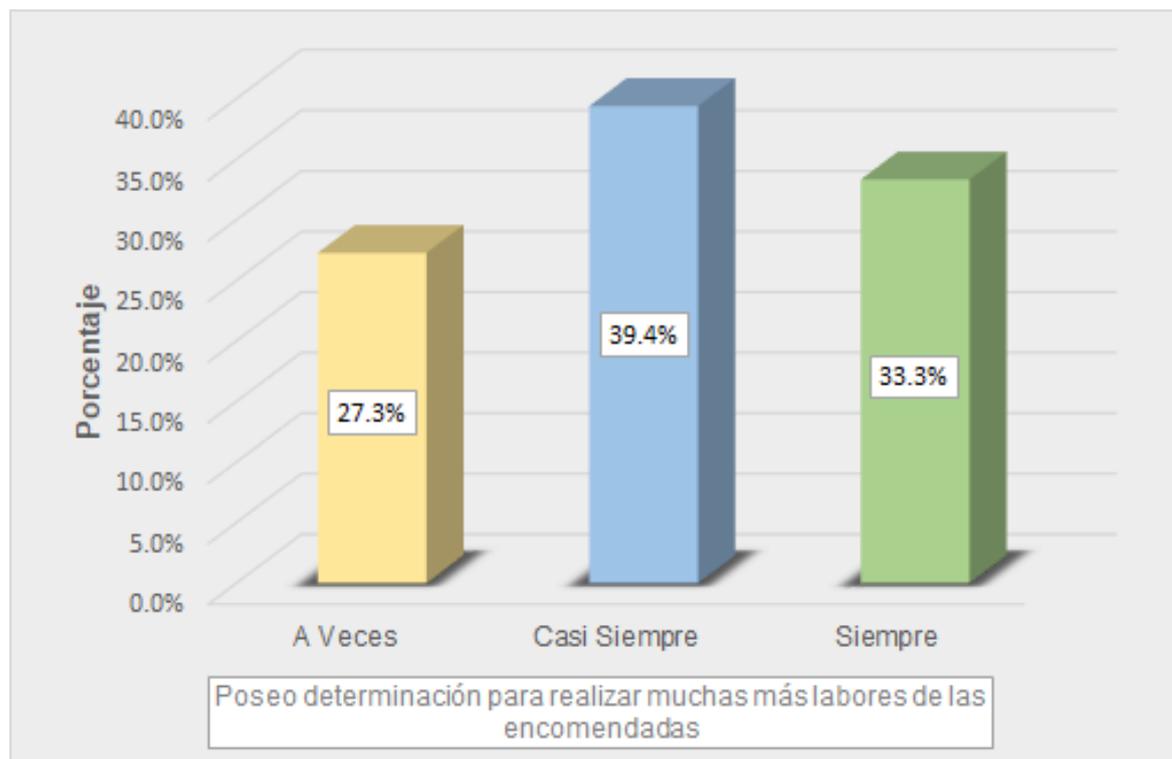


Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Sobre pregunta 07: Poseo determinación para realizar muchas más labores de las encomendadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	9	27.3	27.3	27.3
	Casi Siempre	13	39.4	39.4	66.7
	Siempre	11	33.3	33.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 7 Pregunta 7 del cuestionario

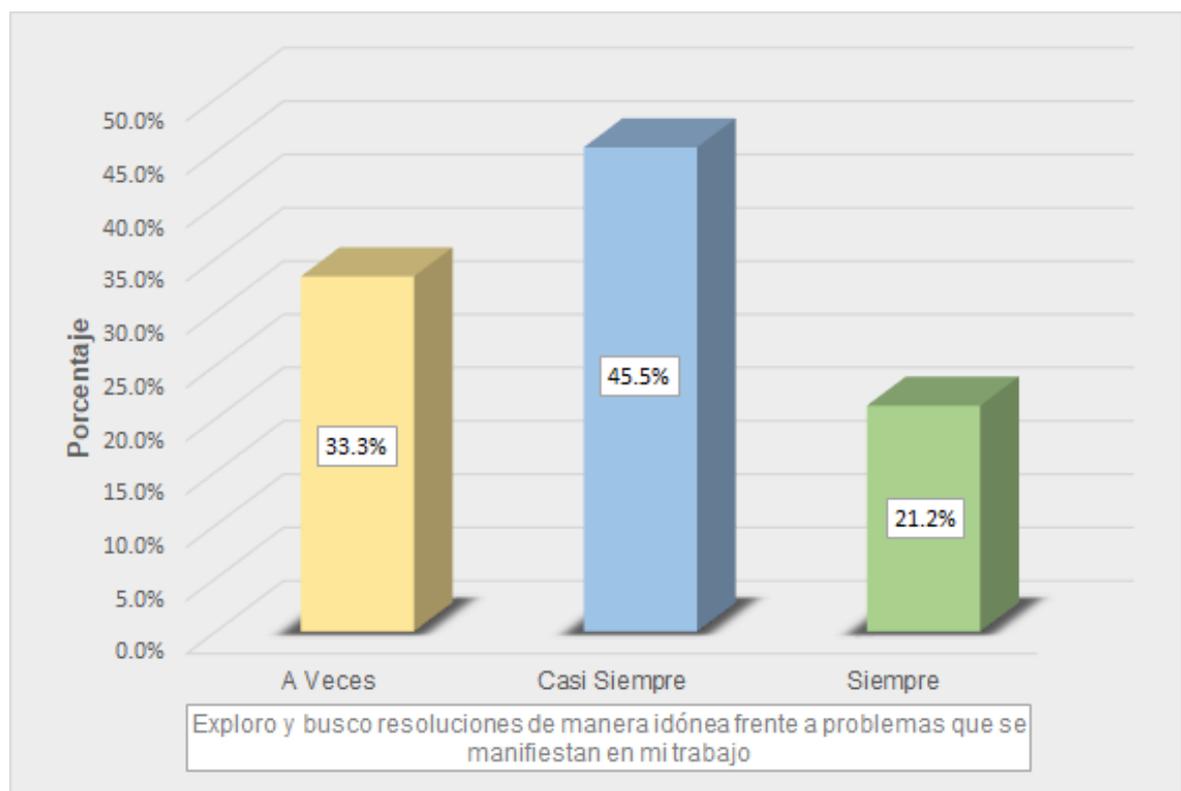


Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Sobre pregunta 08: Exploro y busco resoluciones de manera idónea frente a problemas que se manifiestan en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	11	33.3	33.3	33.3
	Casi Siempre	15	45.5	45.5	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 8 Pregunta 8 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Motivación (5-8)

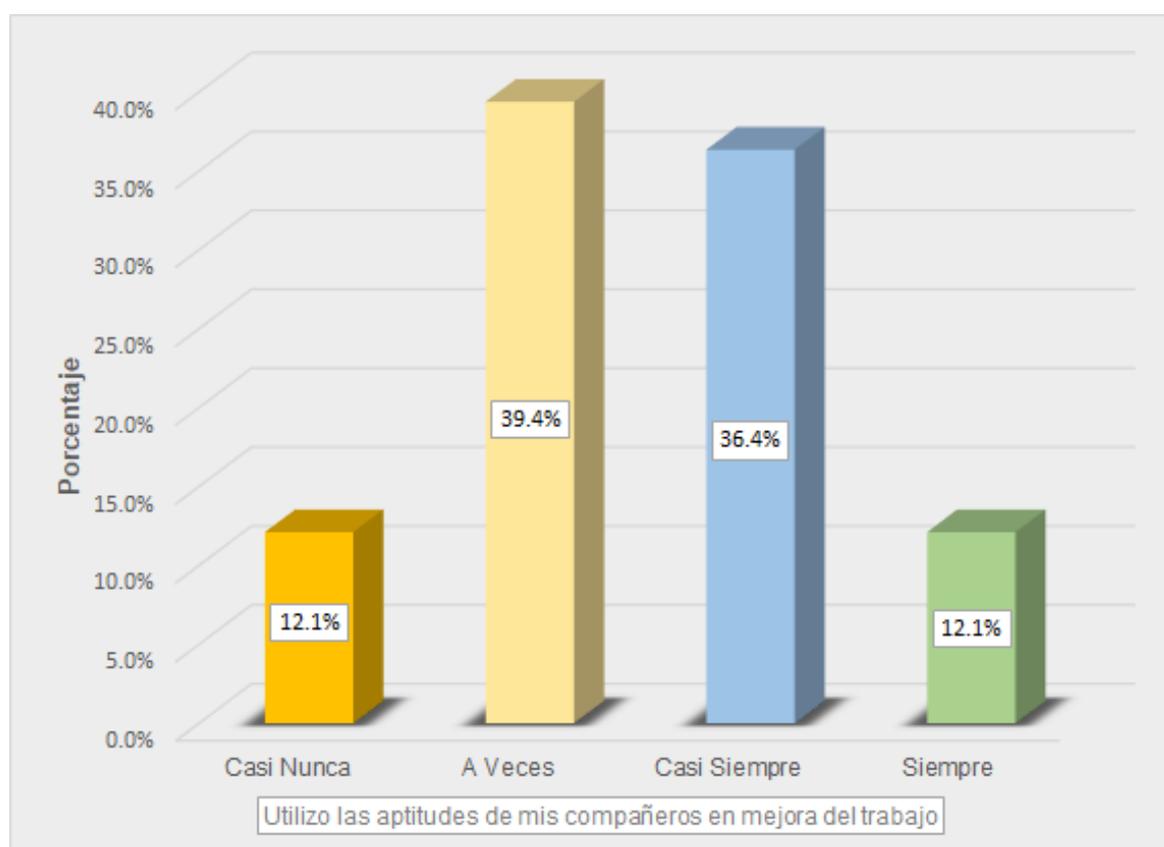
El resultado de la dimensión Motivación nos muestra que un 72.7% de los trabajadores afirma que siempre y casi siempre están comprometidos con los objetivos de la institución; asimismo se evidencia un alto grado de motivación en el cumplimiento de sus obligaciones con un 21.2% casi siempre y un 78.8% siempre; así también hay una alta motivación en la iniciativa para hacer más de lo que se le encomiendan con un 27.3% a veces, 39.4% casi siempre y un 33.3% siempre; respecto a las búsqueda de soluciones de manera optimista, un 45.5% respondió casi siempre y un 21.2% siempre.

Dimensión Empatía

Tabla 16 Sobre pregunta 09: Utilizo las aptitudes de mis compañeros en mejora del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	12.1	12.1
	A Veces	13	39.4	51.5
	Casi Siempre	12	36.4	87.9
	Siempre	4	12.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 9 Pregunta 9 del cuestionario

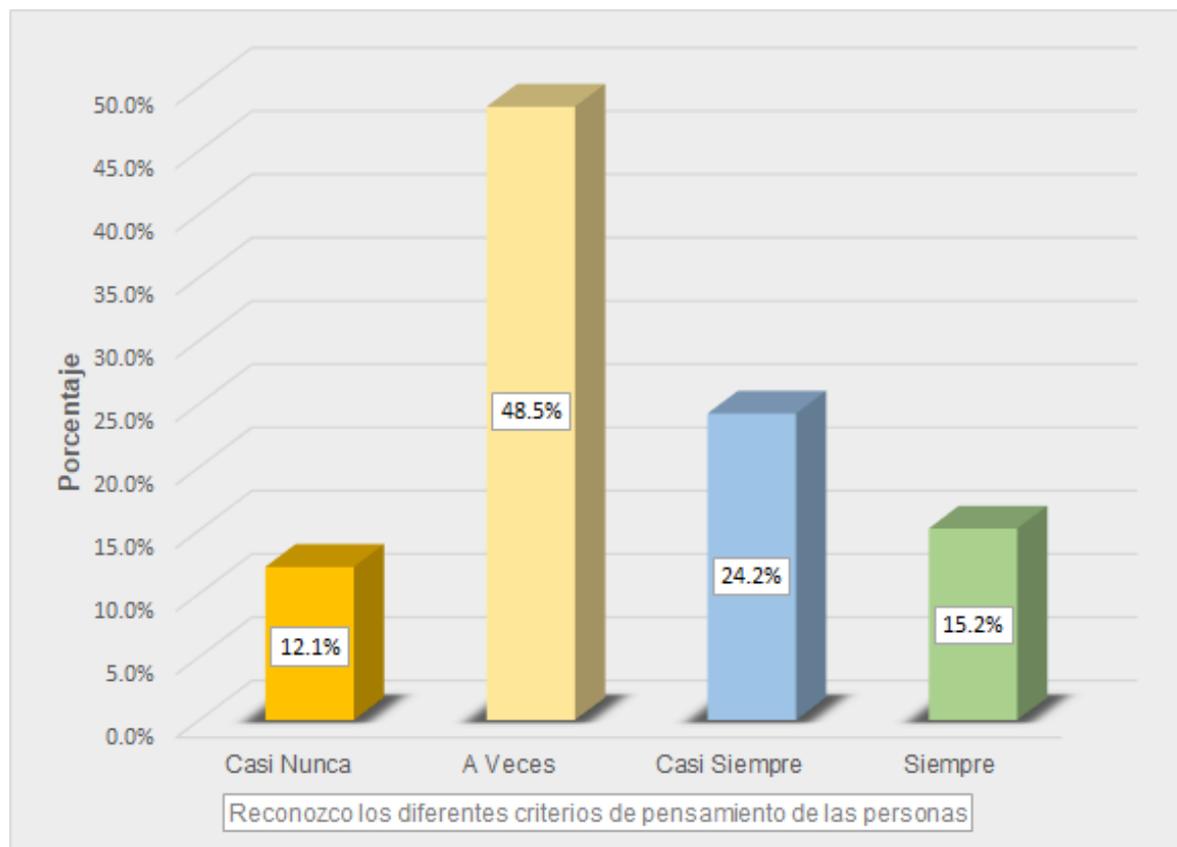


Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 Sobre pregunta 10: Reconozco los diferentes criterios de pensamiento de las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	12.1	12.1	12.1
	A Veces	16	48.5	48.5	60.6
	Casi Siempre	8	24.2	24.2	84.8
	Siempre	5	15.2	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 10 Pregunta 10 del cuestionario

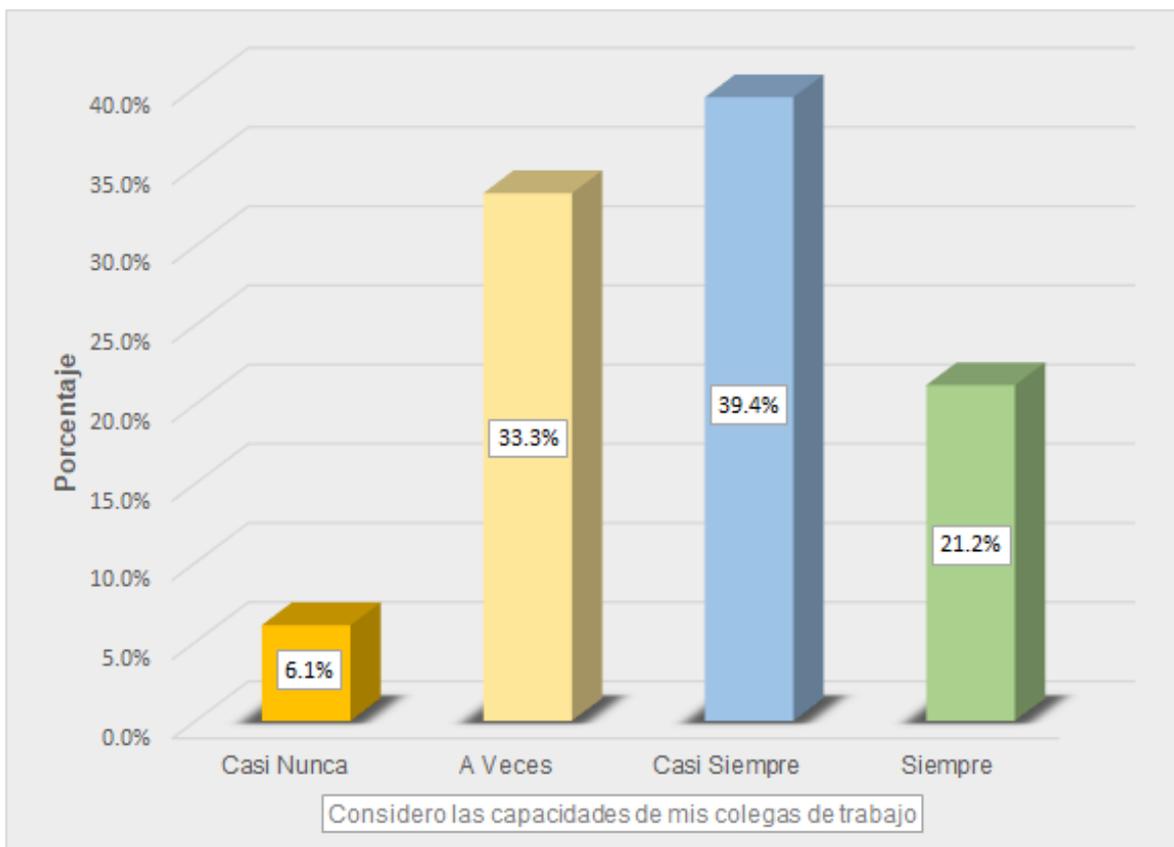


Fuente: Elaboración propia

Tabla 18 Sobre pregunta 11: Considero las capacidades de mis colegas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	11	33.3	33.3	39.4
	Casi Siempre	13	39.4	39.4	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 11 Pregunta 11 del cuestionario

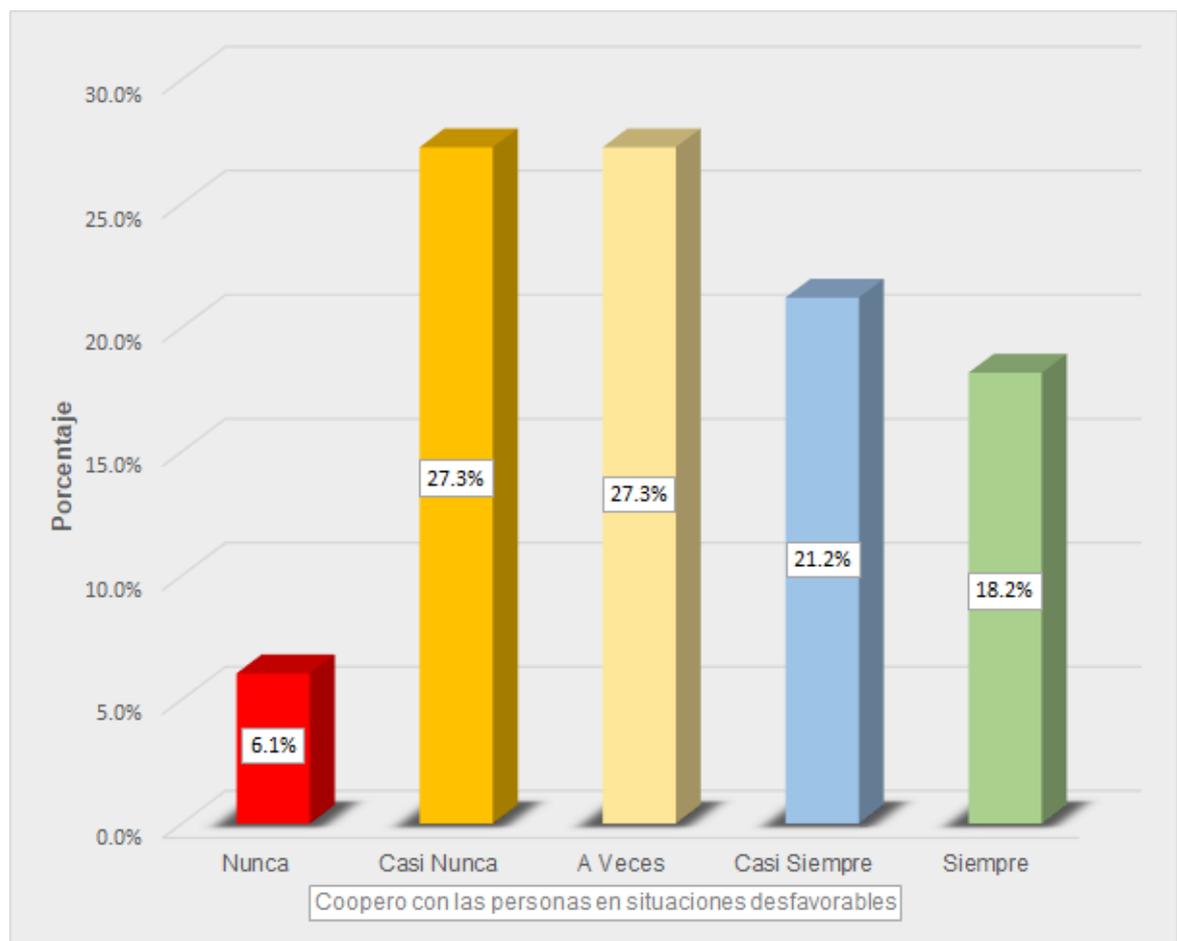


Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 Sobre pregunta 12: Coopero con las personas en situaciones desfavorables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	2	6.1	6.1
	Casi Nunca	9	27.3	33.3
	A Veces	9	27.3	60.6
	Casi Siempre	7	21.2	81.8
	Siempre	6	18.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 12 Pregunta 12 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Empatía (9-12)

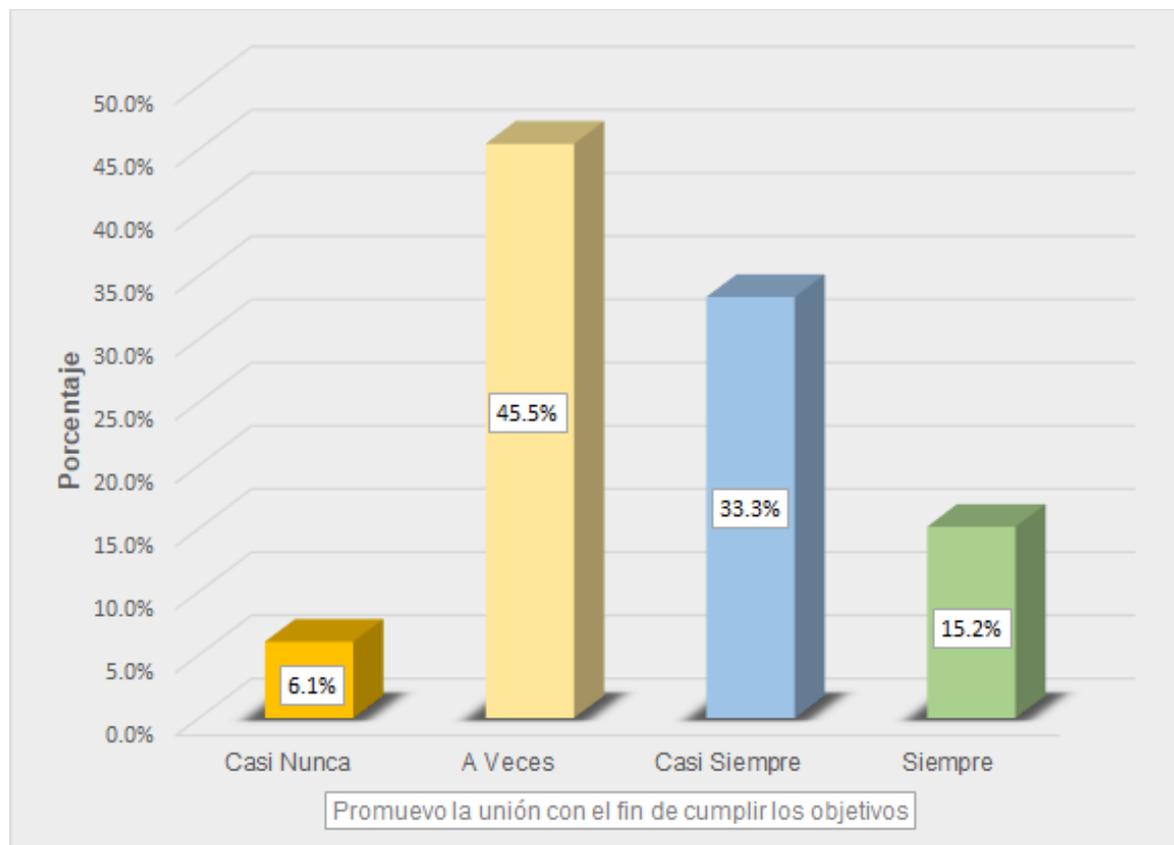
El resultado de la dimensión Empatía nos muestra que un 48.5% de los trabajadores afirma que siempre y casi siempre aprovechan las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo, el 51.5% indica que a veces y casi nunca lo realiza; así también un 39.4% señala que siempre y casi siempre acepta a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento, un 60.6% denota que a veces y casi nunca lo ejerce; asimismo se evidencia que un 60.6% muestra que siempre y casi siempre reconocen el potencial de sus compañeros de trabajo, un 39.4% formula que a veces y casi nunca lo hace. Con respecto a ayudar a las personas que se encuentran en dificultades, un 39.4% de los trabajadores confirma que siempre y casi siempre lo concreta, un 54.6% opina que a veces y casi nunca lo lleva a cabo, y un 2% asevera que nunca lo efectúa.

Dimensión Habilidades Sociales

Tabla 20 Sobre pregunta 13: Promuevo la unión con el fin de cumplir los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1
	A Veces	15	45.5	51.5
	Casi Siempre	11	33.3	84.8
	Siempre	5	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 13 Pregunta 13 del cuestionario

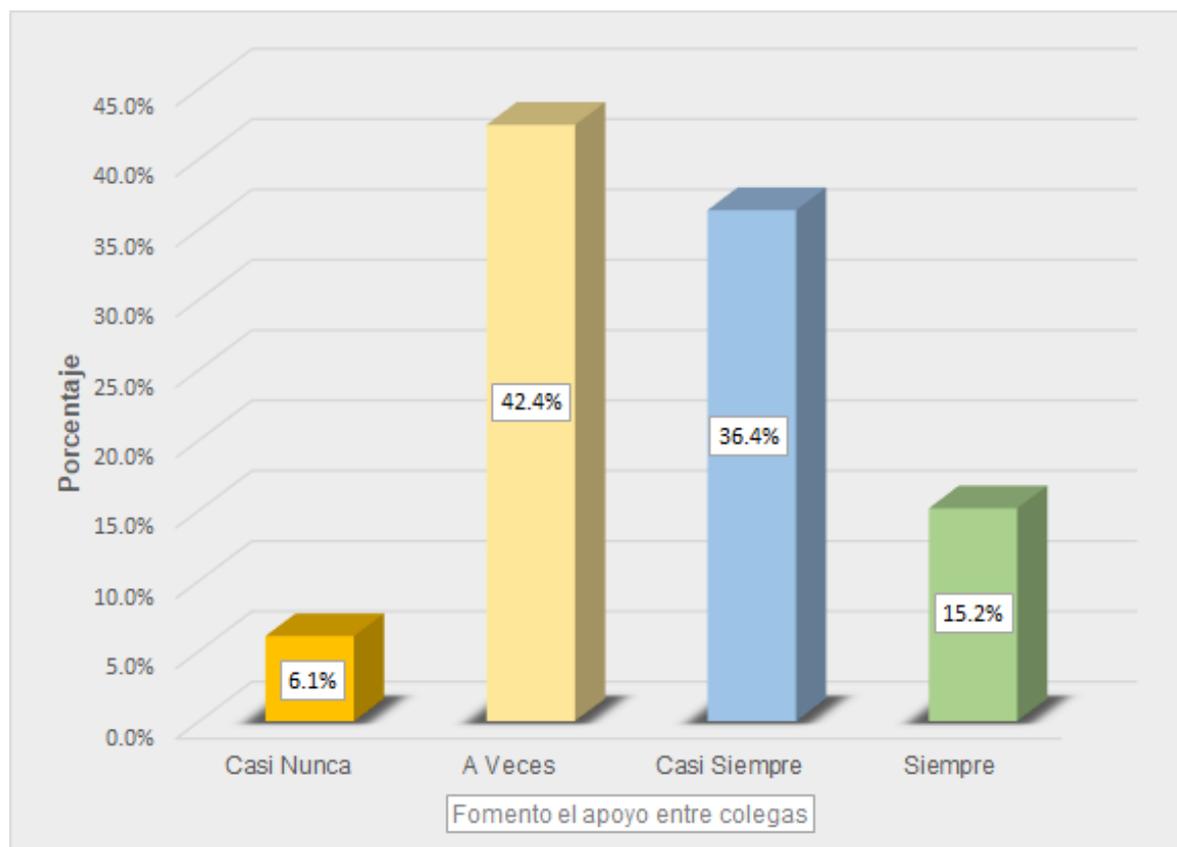


Fuente: Elaboración propia

Tabla 21 Sobre pregunta 14: Fomento el apoyo entre colegas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1
	A Veces	14	42.4	48.5
	Casi Siempre	12	36.4	84.8
	Siempre	5	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 14 Pregunta 14 del cuestionario

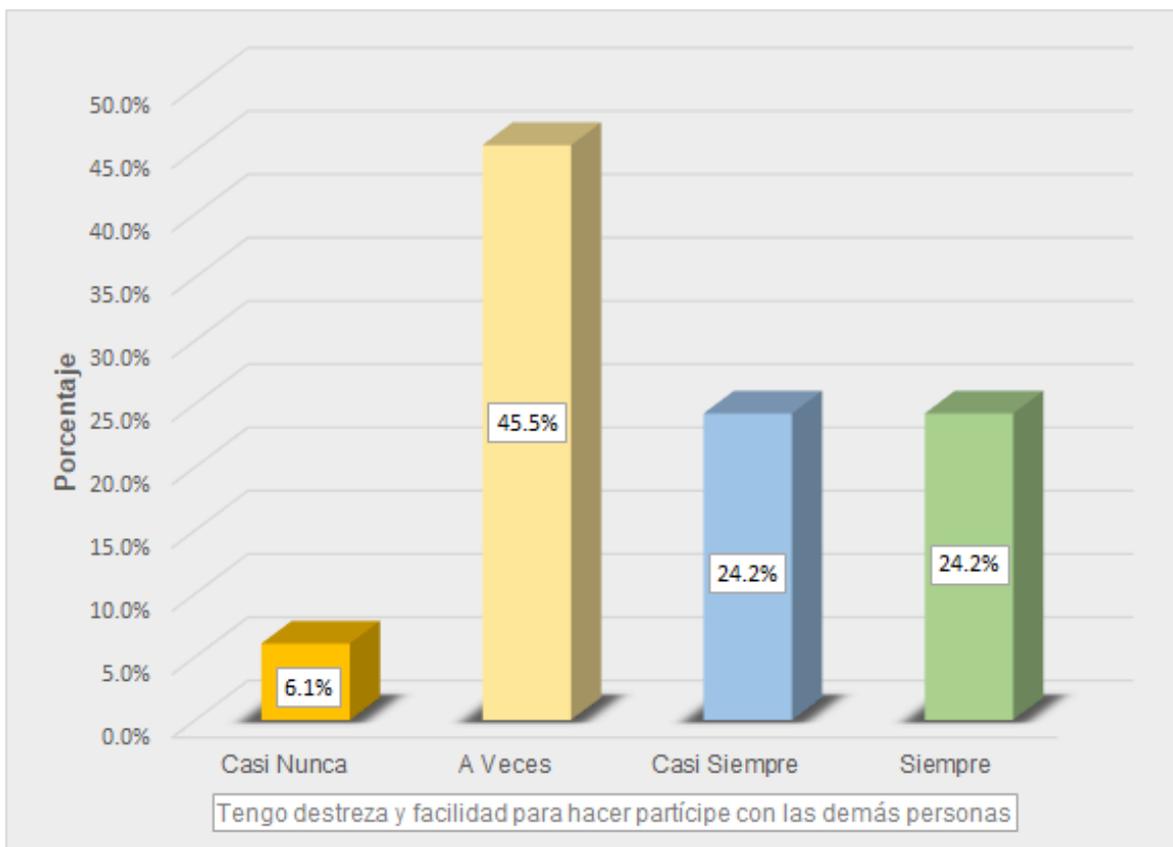


Fuente: Elaboración propia

Tabla 22 Sobre pregunta 15: Tengo destreza y facilidad para hacer partícipe con las demás personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	15	45.5	45.5	51.5
	Casi Siempre	8	24.2	24.2	75.8
	Siempre	8	24.2	24.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 15 Pregunta 15 del cuestionario

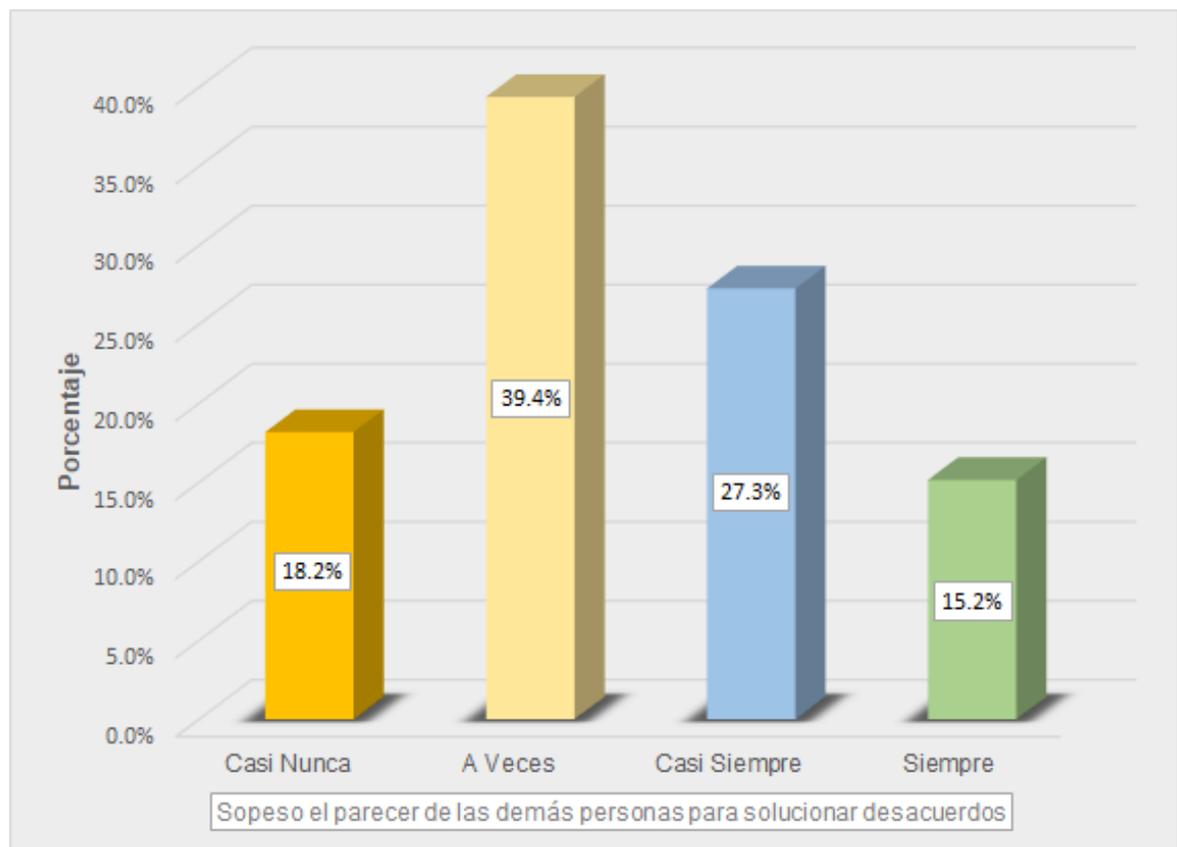


Fuente: Elaboración propia

Tabla 23 Sobre pregunta 16: Sopeso el parecer de las demás personas para solucionar desacuerdos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	6	18.2	18.2	18.2
	A Veces	13	39.4	39.4	57.6
	Casi Siempre	9	27.3	27.3	84.8
	Siempre	5	15.2	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 16 Pregunta 16 del cuestionario

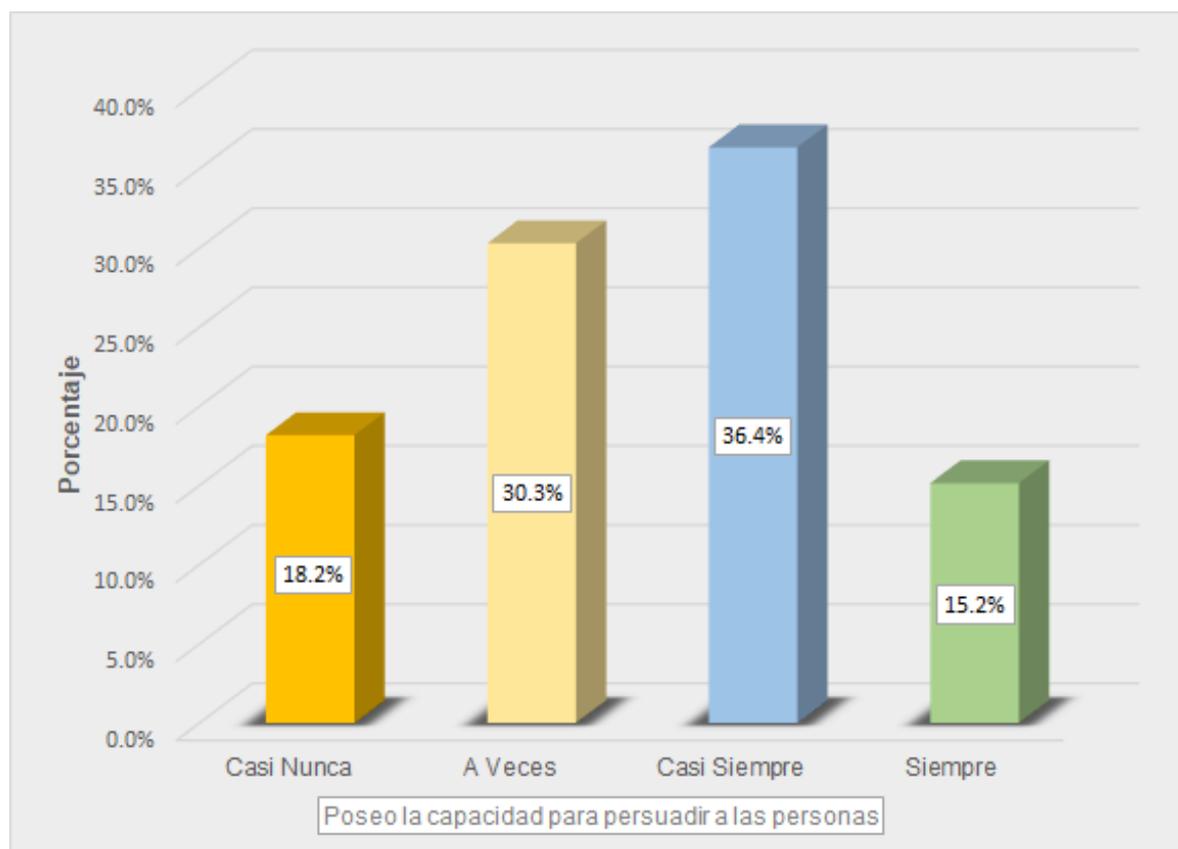


Fuente: Elaboración propia

Tabla 24 Sobre pregunta 17: Poseo la capacidad para persuadir a las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	6	18.2	18.2	18.2
	A Veces	10	30.3	30.3	48.5
	Casi Siempre	12	36.4	36.4	84.8
	Siempre	5	15.2	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 17 Pregunta 17 del cuestionario

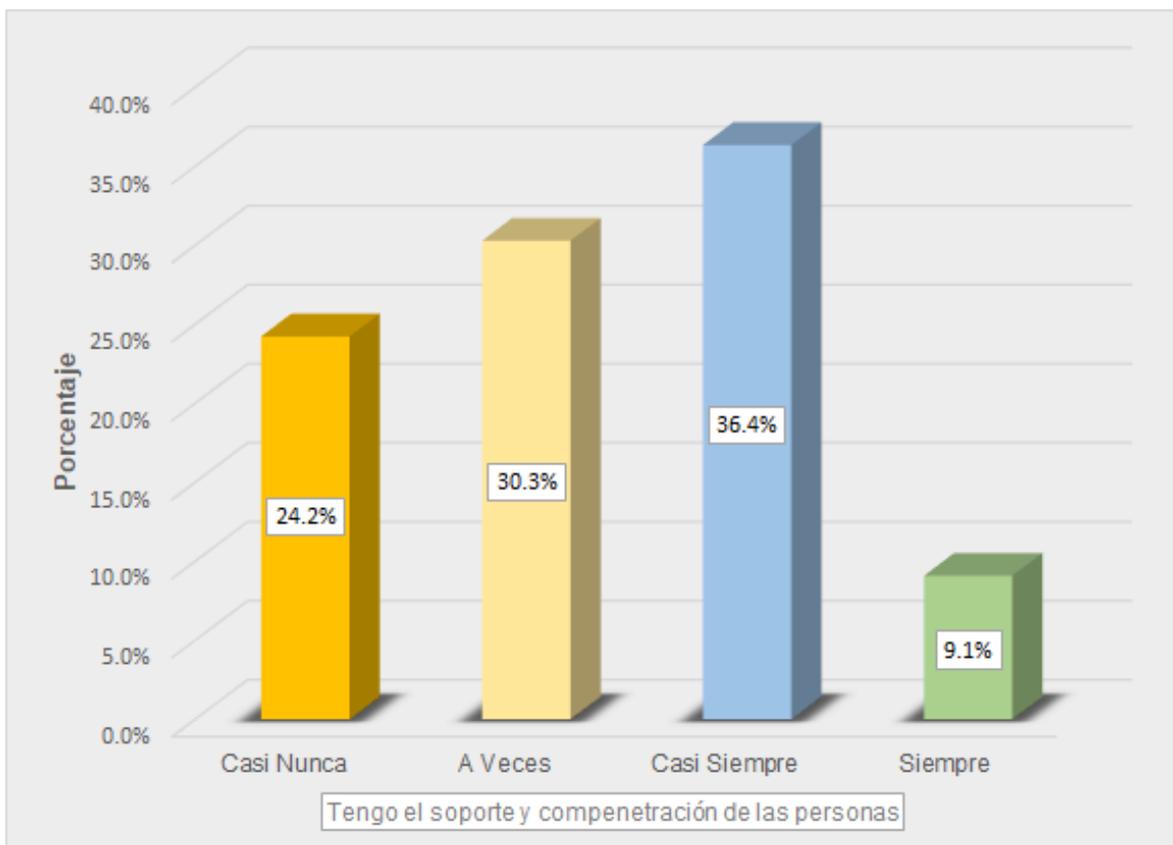


Fuente: Elaboración propia

Tabla 25 Sobre pregunta 18: Tengo el soporte y compenetración de las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	8	24.2	24.2	24.2
	A Veces	10	30.3	30.3	54.5
	Casi Siempre	12	36.4	36.4	90.9
	Siempre	3	9.1	9.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 18 Pregunta 18 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Habilidades Sociales (13-18)

El resultado de la dimensión Habilidades Sociales enuncia que un 48.5% de los trabajadores señala que siempre y casi siempre fomenta la unidad para el cumplimiento de objetivos, el 51.5% presenta que a veces y casi nunca lo hace; así también un 51.6% determina que siempre y casi siempre promueve la cooperación entre compañeros, un 48.4% insinúa que a veces y casi nunca lo realiza; asimismo se evidencia que un 48.4% manifiesta que siempre y casi siempre tiene habilidad para comunicarse con los demás, un 51.6% denota que a veces y casi nunca lo ejecuta; igualmente un 42.5% señala que siempre y casi siempre considera la opinión de los demás para resolver conflictos, un 57.5% muestra que a veces y casi nunca lo efectúa; además un 51.6% manifiesta que siempre y casi siempre tiene facilidad para convencer a la gente, un 48.4% opina que a veces y casi nunca lo lleva a cabo. En cuanto a tener el apoyo y simpatía de la gente un 45.5% de los trabajadores asevera que siempre y casi siempre lo ejerce, un 55.5% asegura que a veces y casi nunca lo realiza.

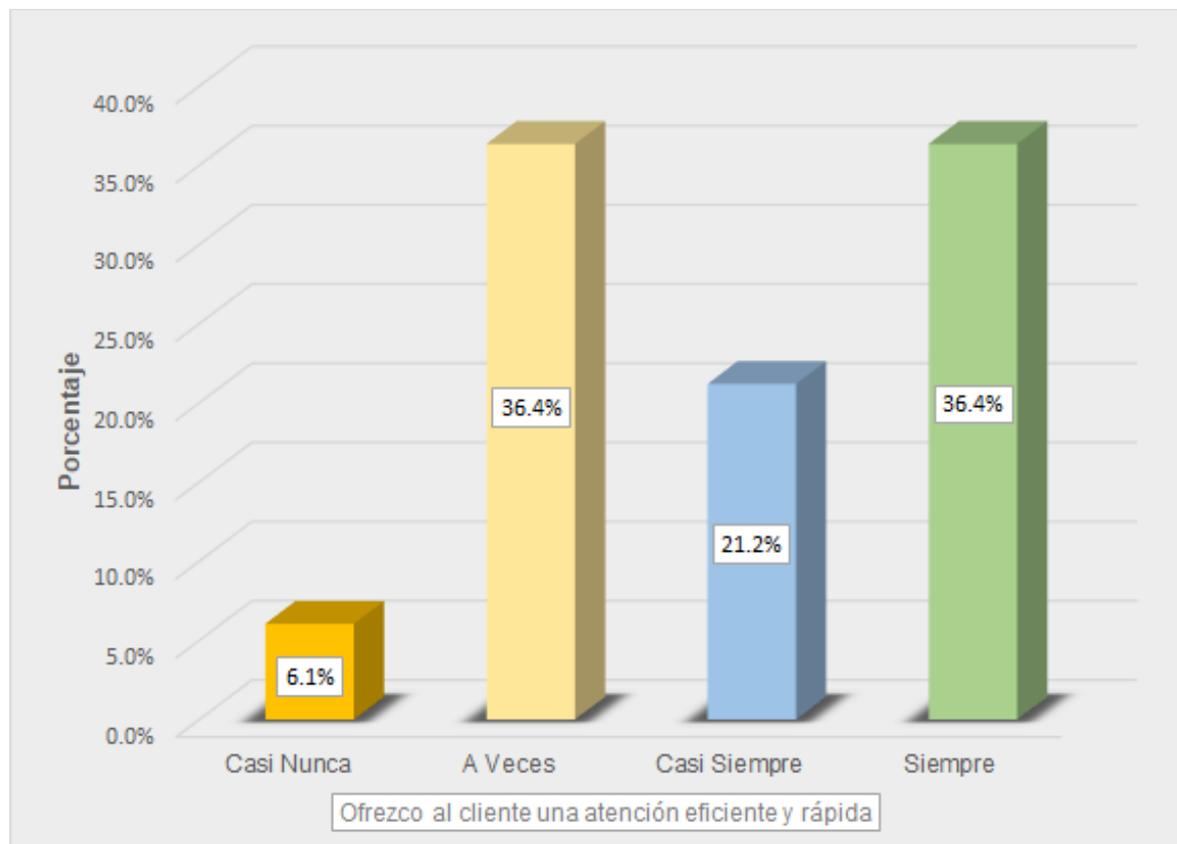
Variable Rendimiento Laboral

Dimensión Calidad del Servicio

Tabla 26 Sobre pregunta 19: Ofrezco al cliente una atención eficiente y rápida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1
	A Veces	12	36.4	42.4
	Casi Siempre	7	21.2	63.6
	Siempre	12	36.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 19 Pregunta 19 del cuestionario

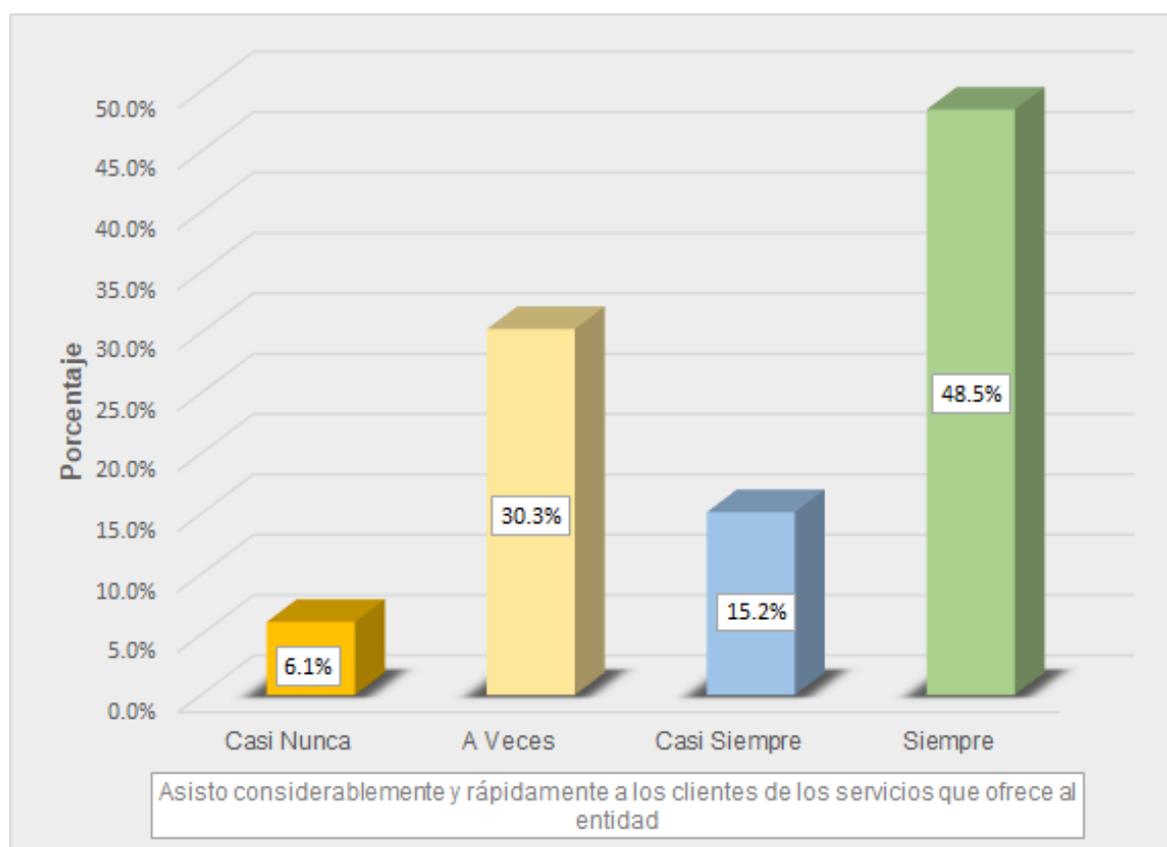


Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Sobre pregunta 20: Asisto considerablemente y rápidamente a los clientes de los servicios que ofrece la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	10	30.3	30.3	36.4
	Casi Siempre	5	15.2	15.2	51.5
	Siempre	16	48.5	48.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 20 Pregunta 20 del cuestionario

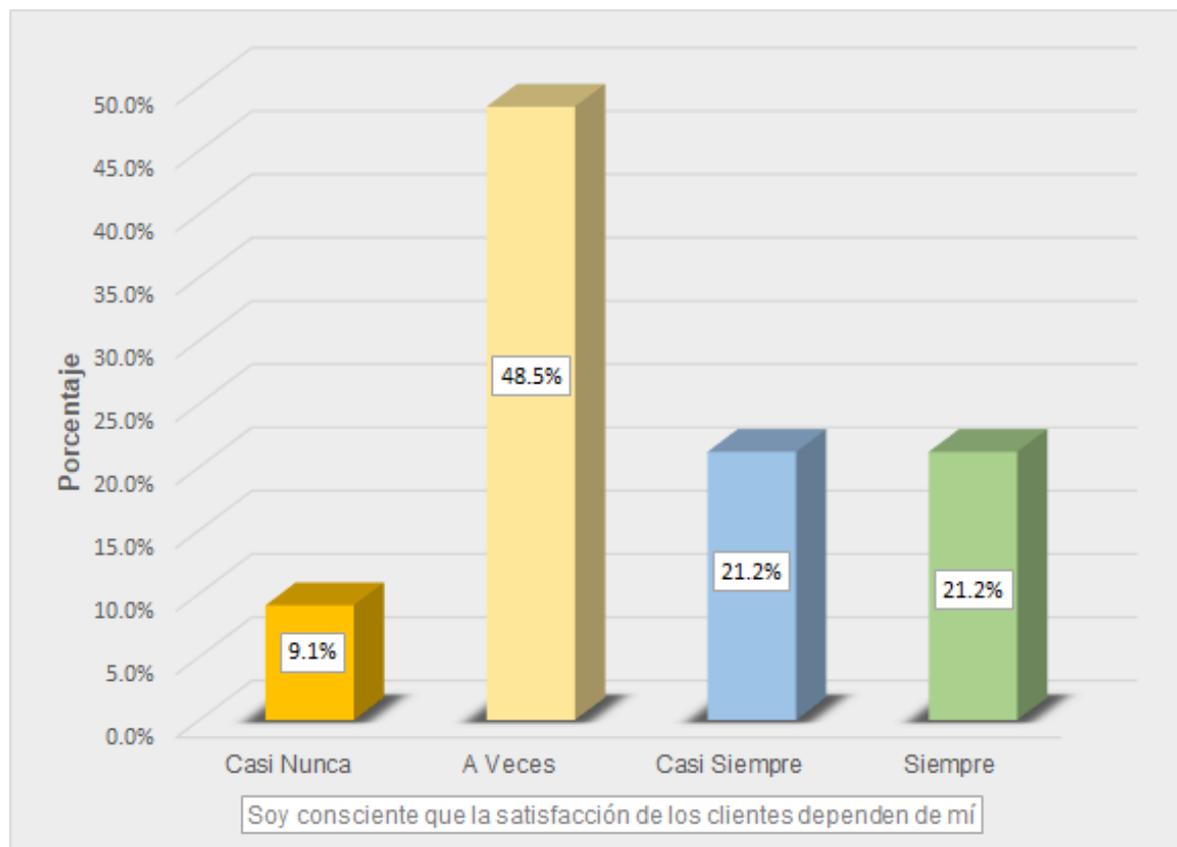


Fuente: Elaboración propia

Tabla 28 Sobre pregunta 21: Soy consciente que la satisfacción de los clientes depende de mí

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	3	9.1	9.1	9.1
	A Veces	16	48.5	48.5	57.6
	Casi Siempre	7	21.2	21.2	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 21 Pregunta 21 del cuestionario

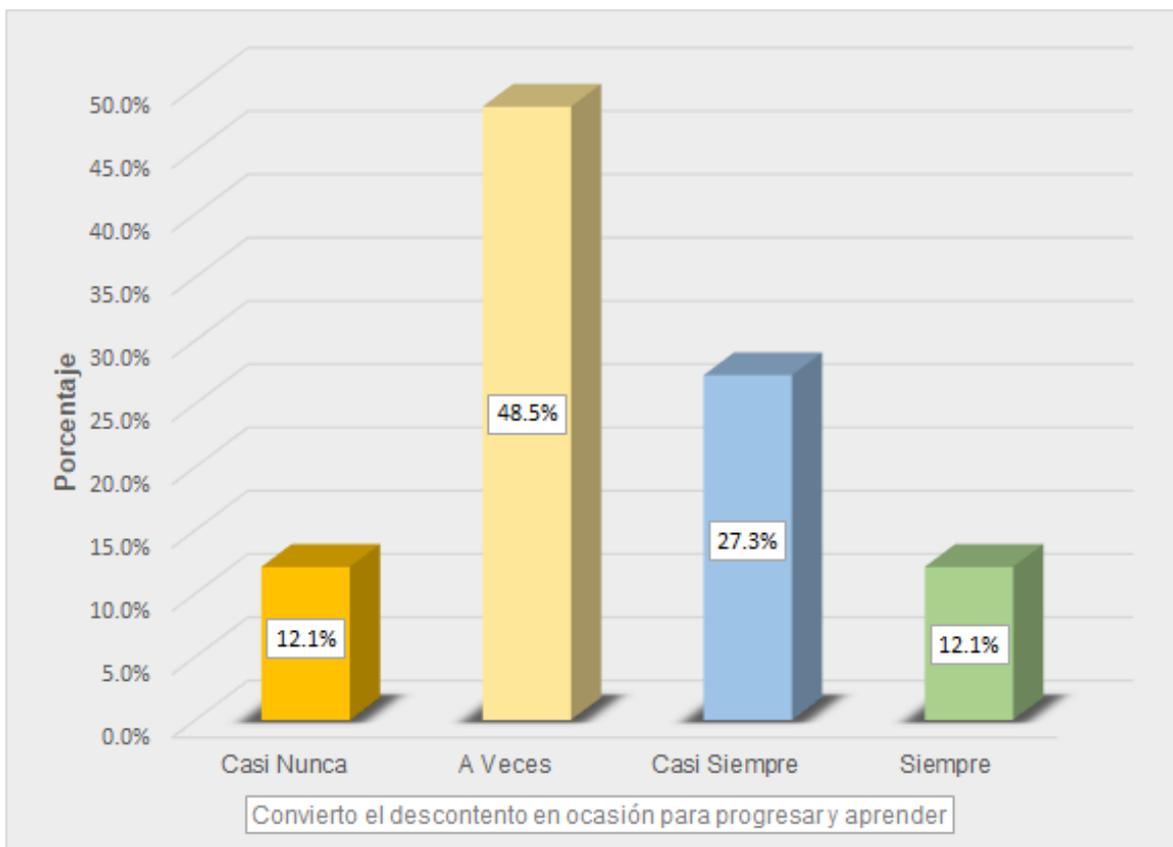


Fuente: Elaboración propia

Tabla 29 Sobre pregunta 22: Convierto el descontento en ocasión para progresar y aprender

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	12.1	12.1
	A Veces	16	48.5	60.6
	Casi Siempre	9	27.3	87.9
	Siempre	4	12.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 22 Pregunta 22 del cuestionario

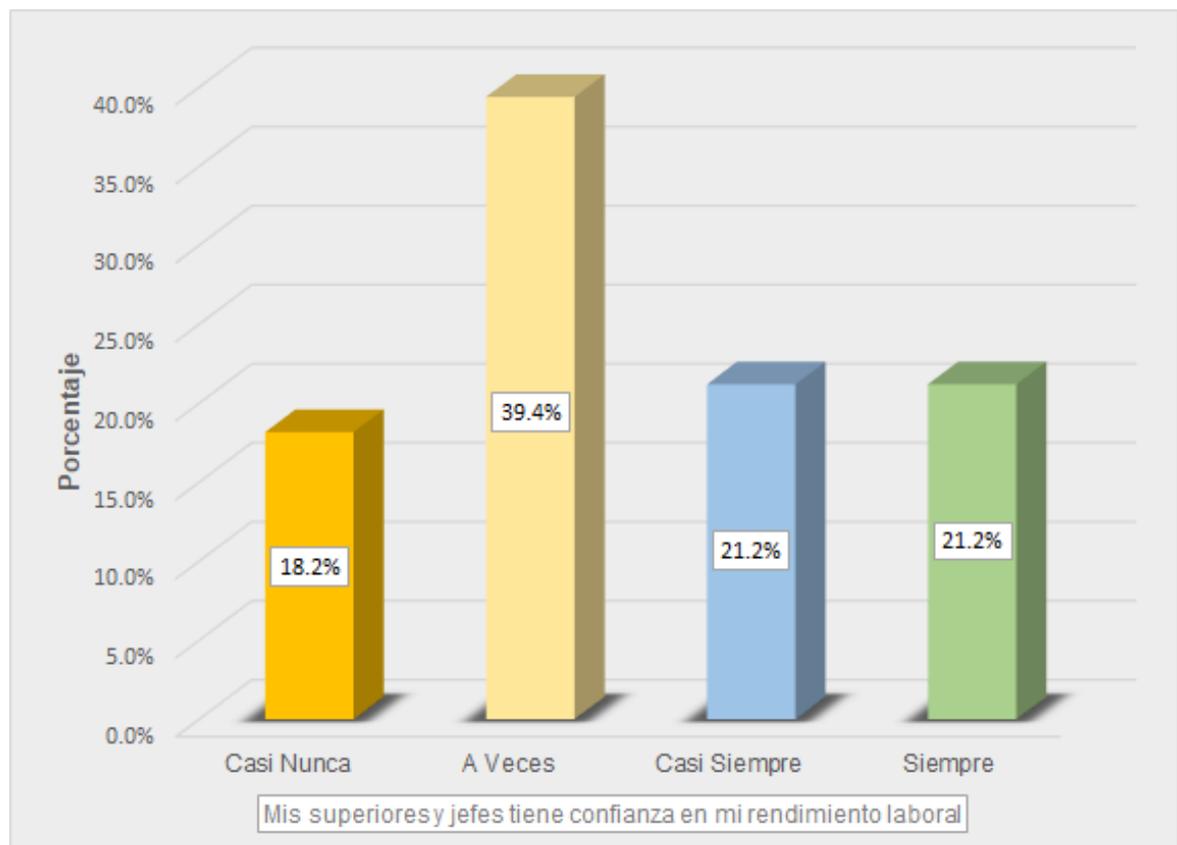


Fuente: Elaboración propia

Tabla 30 Sobre pregunta 23: Mis superiores y jefes tiene confianza en mi rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	6	18.2	18.2	18.2
	A Veces	13	39.4	39.4	57.6
	Casi Siempre	7	21.2	21.2	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 23 Pregunta 23 del cuestionario

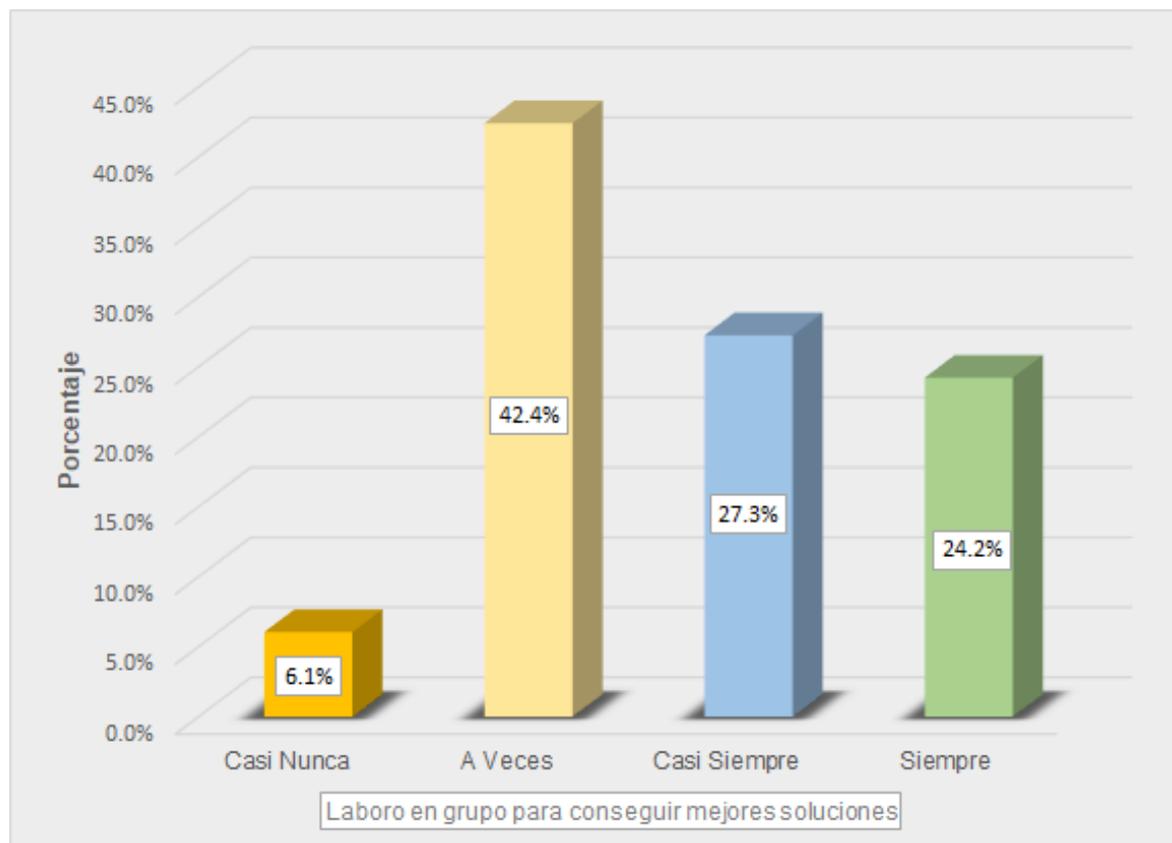


Fuente: Elaboración propia

Tabla 31 Sobre pregunta 24: Laboro en grupo para conseguir mejores soluciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	14	42.4	42.4	48.5
	Casi Siempre	9	27.3	27.3	75.8
	Siempre	8	24.2	24.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 24 Pregunta 24 del cuestionario

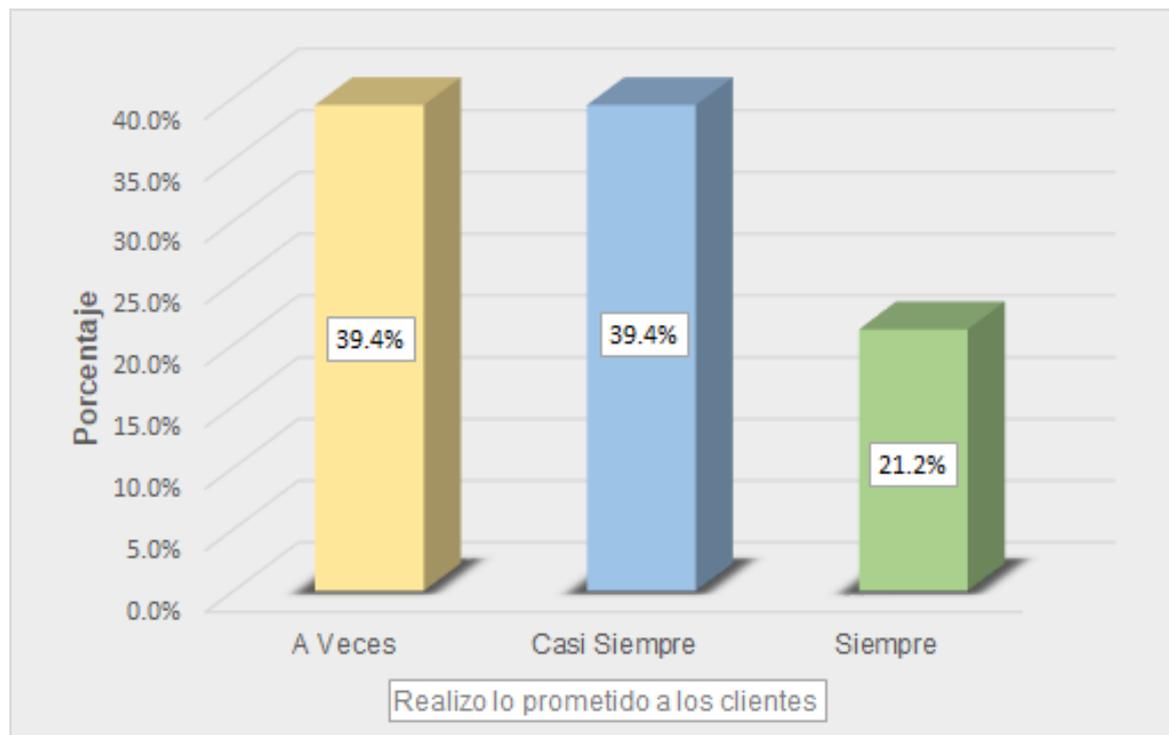


Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 Sobre pregunta 25: Realizo lo prometido a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	13	39.4	39.4	39.4
	Casi Siempre	13	39.4	39.4	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 25 Pregunta 25 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Calidad del Servicio (19-25)

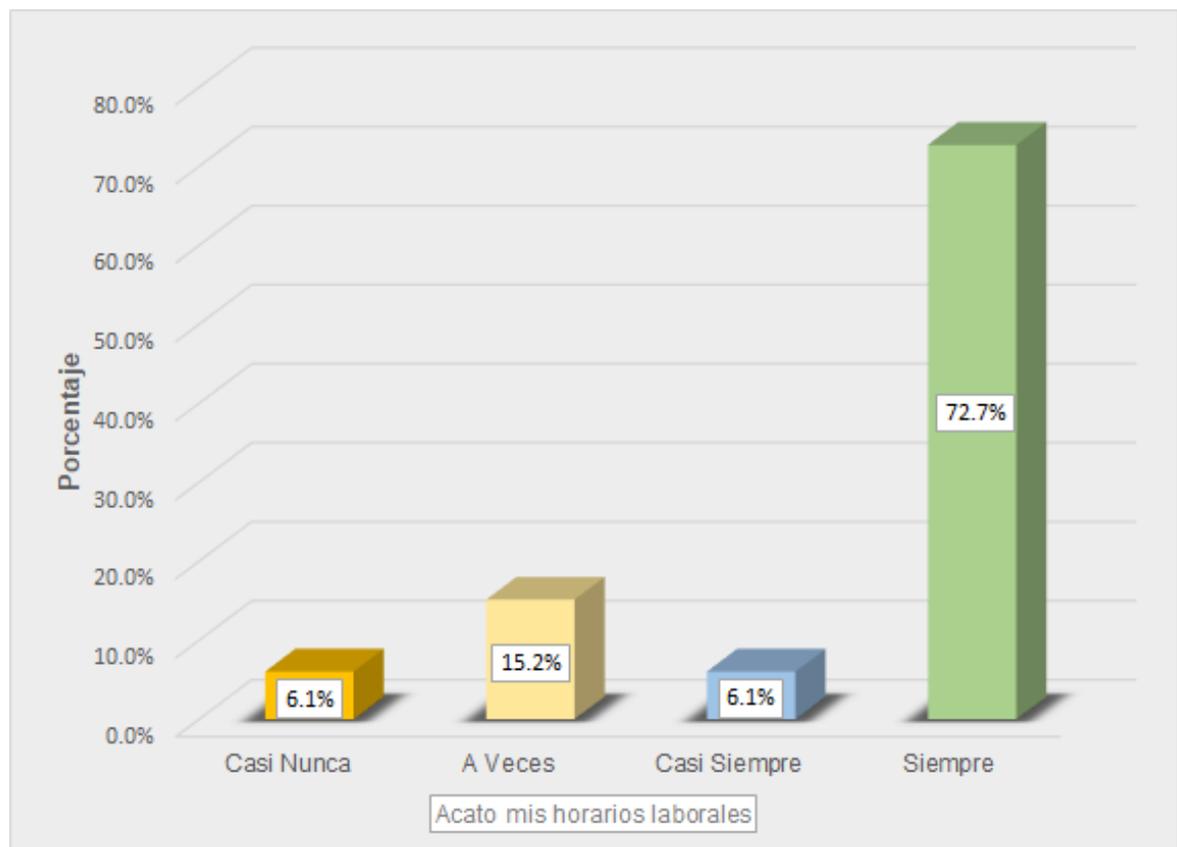
El resultado de la dimensión Calidad del servicio enuncia que un 57.6% de los trabajadores afirma que siempre y casi siempre brindan al usuario una atención rápida y eficiente, el 42.4% denota que a veces y casi nunca lo realiza; así también un 63.7% señala que siempre y casi siempre atiende respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad, un 36.3% apunta que a veces y casi nunca lo ejerce; asimismo se evidencia que un 42.4% muestra que siempre y casi siempre tiene presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de ellos mismos, un 57.6% formula que a veces y casi nunca lo hace; asimismo se evidencia que un 39.4% manifiesta que siempre y casi siempre transforma las quejas en oportunidades para aprender y mejorar, un 60.6% denota que a veces y casi nunca lo ejecuta; igualmente un 42.4% señala que siempre y casi siempre sus jefes y superiores confían en su desempeño laboral, 57.6% muestra que a veces y casi nunca lo efectúa; además un 51.5% manifiesta que siempre y casi siempre trabaja en equipo para obtener mejores resultados, un 48.5% opina que a veces y casi nunca lo lleva a cabo. Con respecto a cumplir con las promesas realizadas al usuario, un 60.6% de los trabajadores confirma que siempre y casi siempre lo concreta y un 39.4% opina que a veces lo lleva a cabo.

Dimensión Productividad

Tabla 33 Sobre pregunta 26: Acato mis horarios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	5	15.2	15.2	21.2
	Casi Siempre	2	6.1	6.1	27.3
	Siempre	24	72.7	72.7	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 26 Pregunta 26 del cuestionario

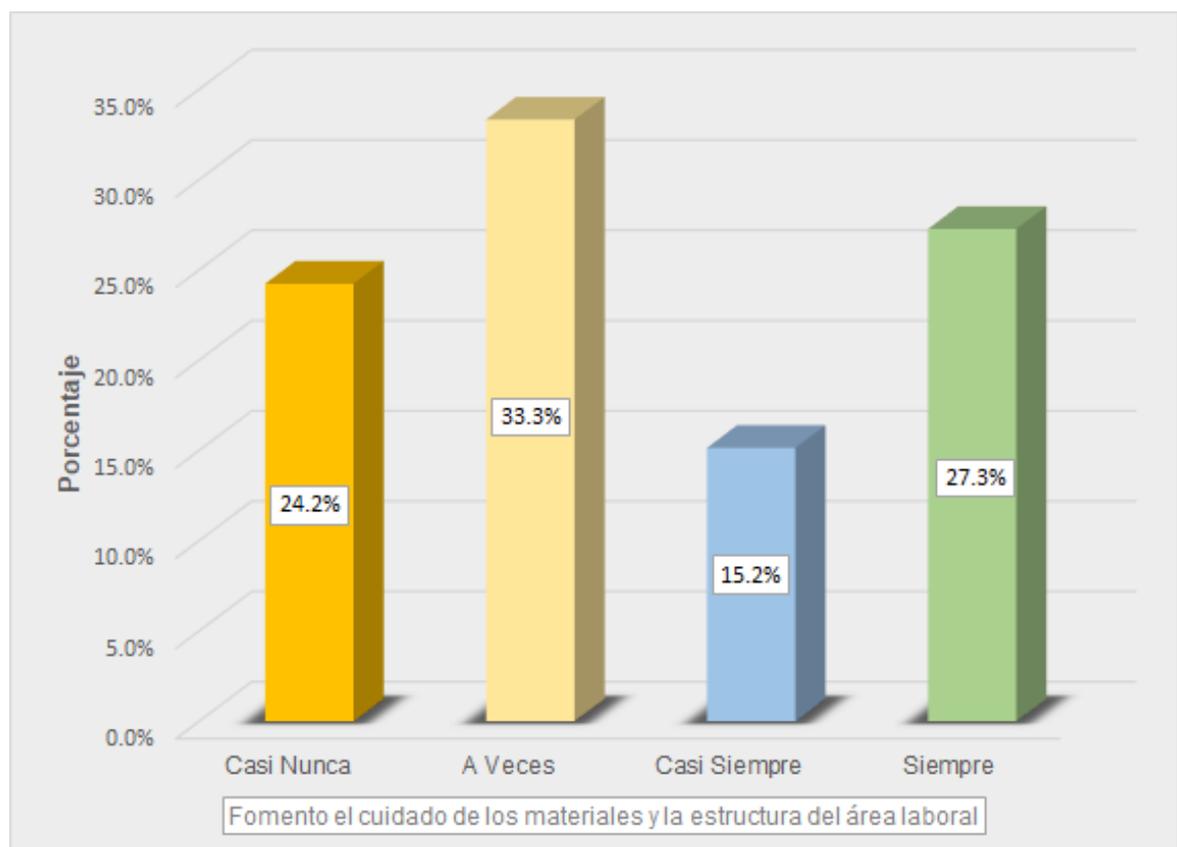


Fuente: Elaboración propia

Tabla 34 Sobre pregunta 27: Fomento el cuidado de los materiales y la estructura del área laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	8	24.2	24.2
	A Veces	11	33.3	57.5
	Casi Siempre	5	15.2	72.7
	Siempre	9	27.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 27 Pregunta 27 del cuestionario

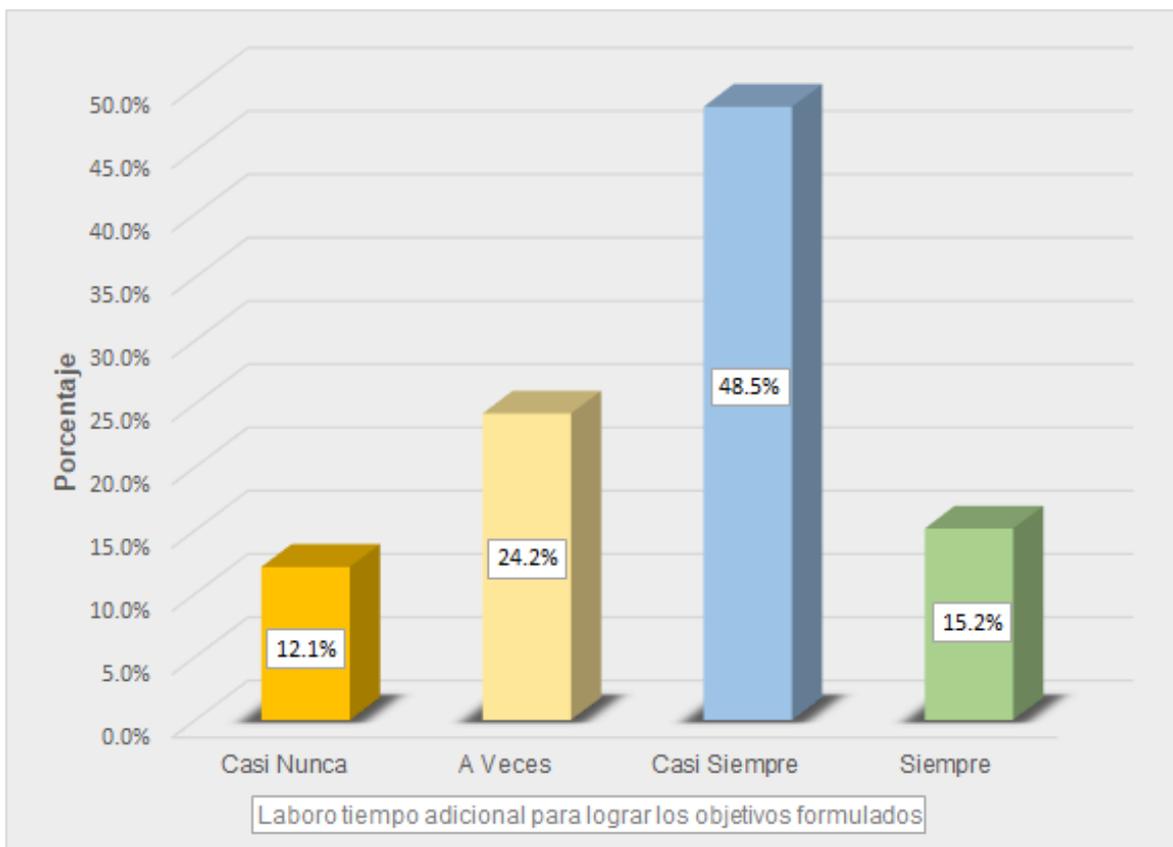


Fuente: Elaboración propia

Tabla 35 Sobre pregunta 28: Laboro tiempo adicional para lograr los objetivos formulados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	12.1	12.1
	A Veces	8	24.2	36.3
	Casi Siempre	16	48.5	84.8
	Siempre	5	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0

Gráfico 28 Pregunta 28 del cuestionario

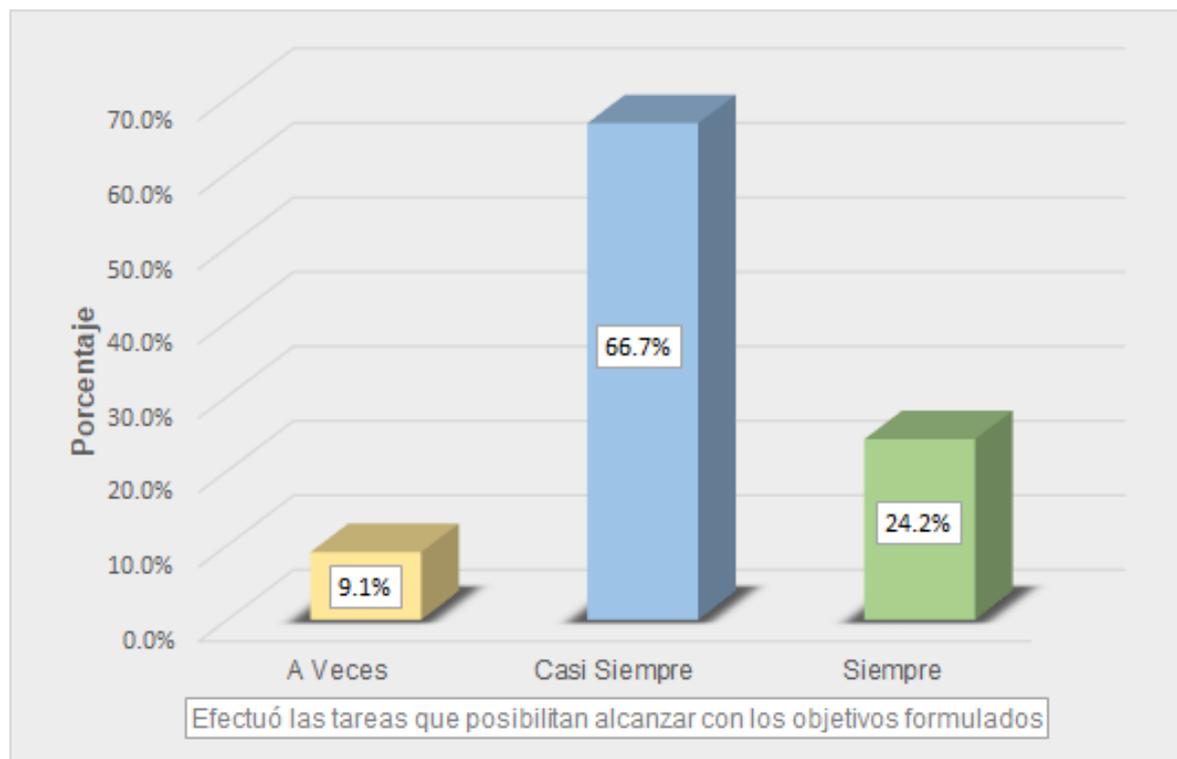


Fuente: Elaboración propia

Tabla 36 Sobre pregunta 29: Efectuó las tareas que posibilitan alcanzar con los objetivos formulados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	3	9.1	9.1	9.1
	Casi Siempre	22	66.7	66.7	75.8
	Siempre	8	24.2	24.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 29 Pregunta 29 del cuestionario

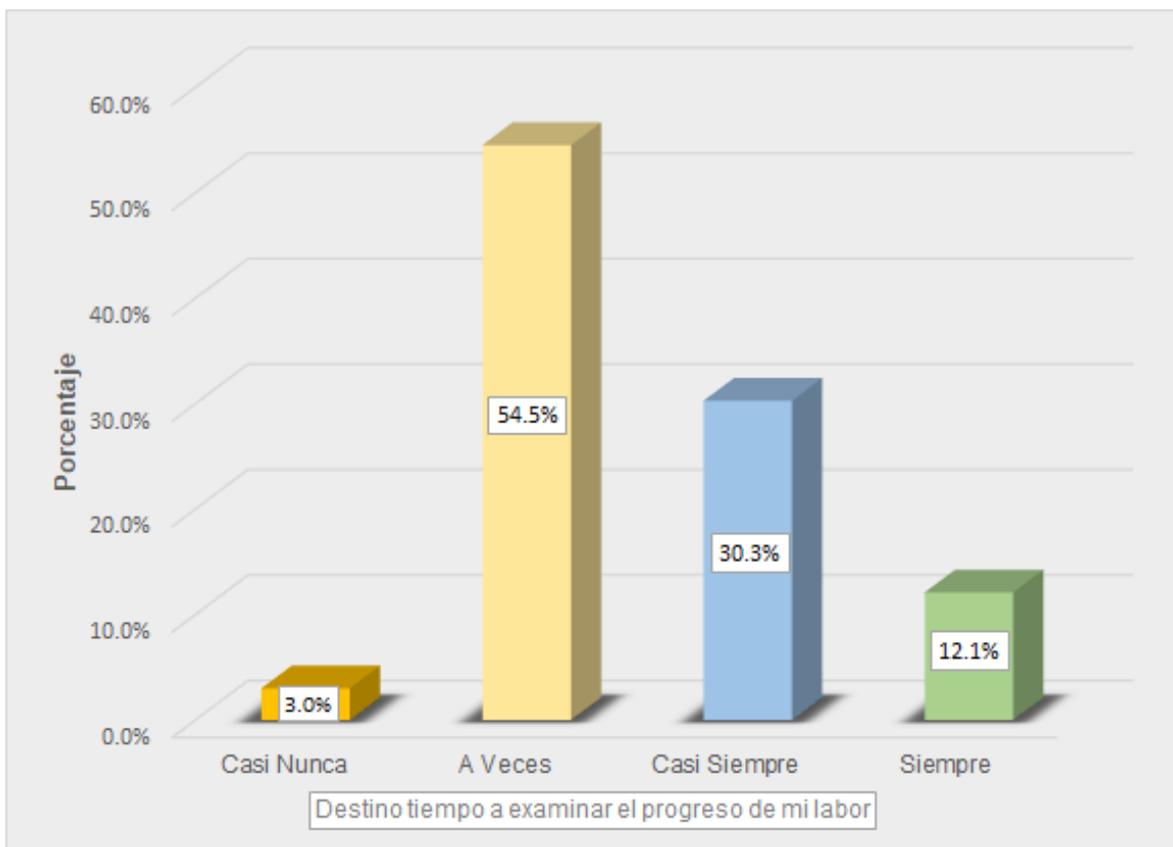


Fuente: Elaboración propia

Tabla 37 Sobre pregunta 30: Destino tiempo a examinar el progreso de mi labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	1	3.0	3.0	3.0
	A Veces	18	54.5	54.5	57.6
	Casi Siempre	10	30.3	30.3	87.9
	Siempre	4	12.1	12.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 30 Pregunta 30 del cuestionario

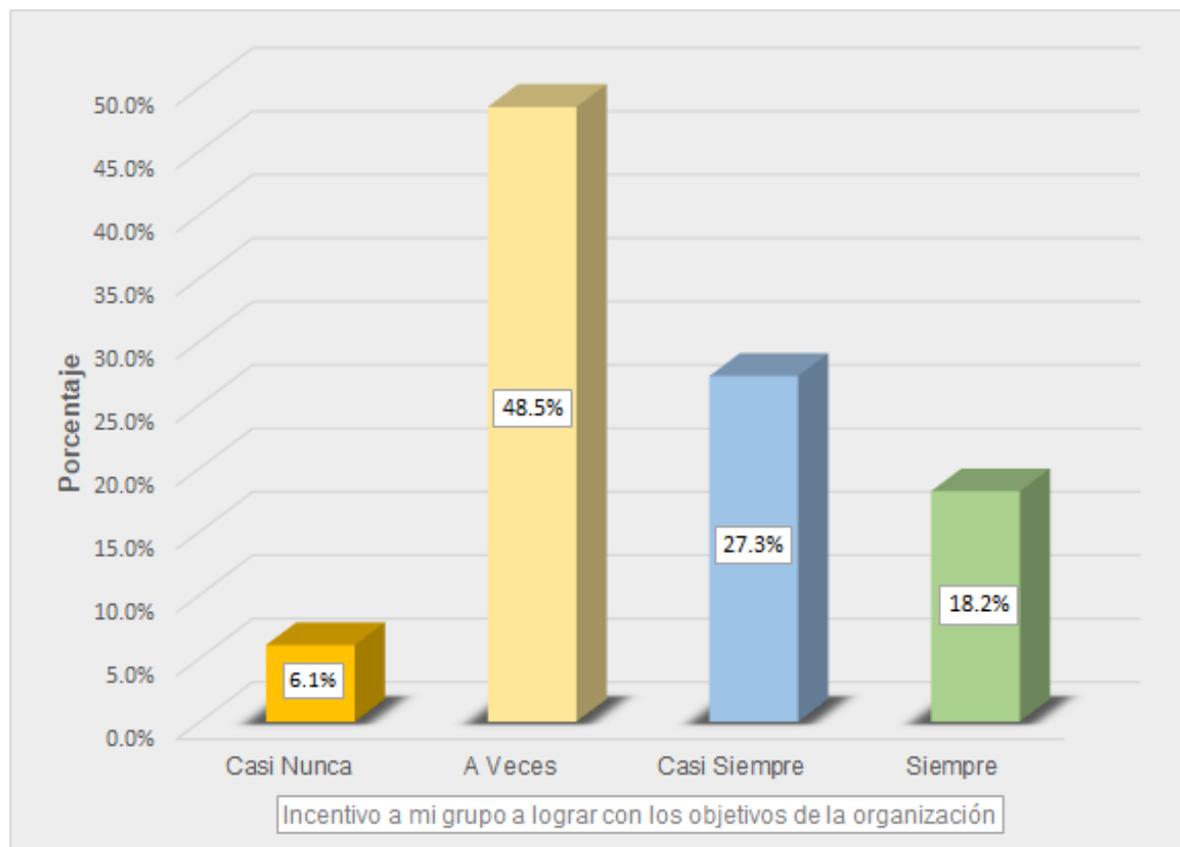


Fuente: Elaboración propia

Tabla 38 Sobre pregunta 31: Incentivo a mi grupo a lograr con los objetivos de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	16	48.5	48.5	54.5
	Casi Siempre	9	27.3	27.3	81.8
	Siempre	6	18.2	18.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 31 Pregunta 31 del cuestionario

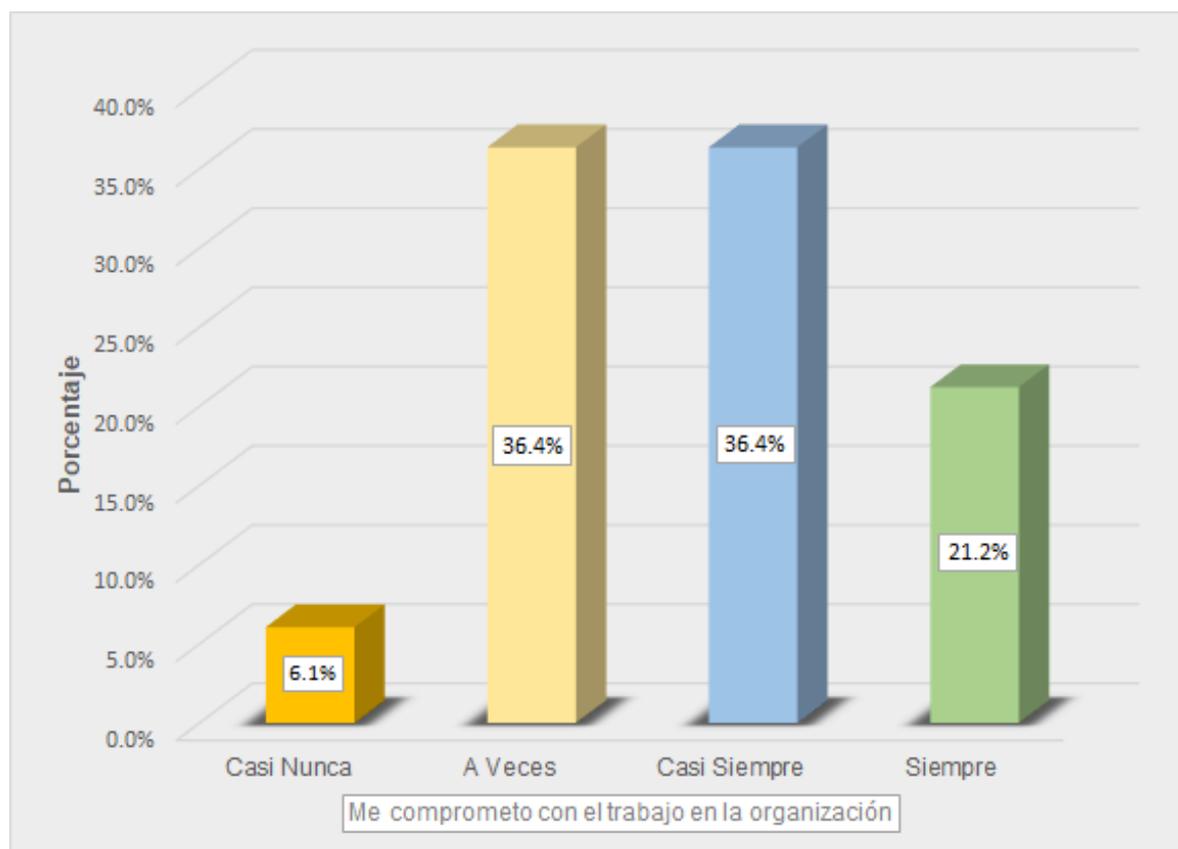


Fuente: Elaboración propia

Tabla 39 Sobre pregunta 32: Me comprometo con el trabajo en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
	A Veces	12	36.4	36.4	42.4
	Casi Siempre	12	36.4	36.4	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 32 Pregunta 32 del cuestionario

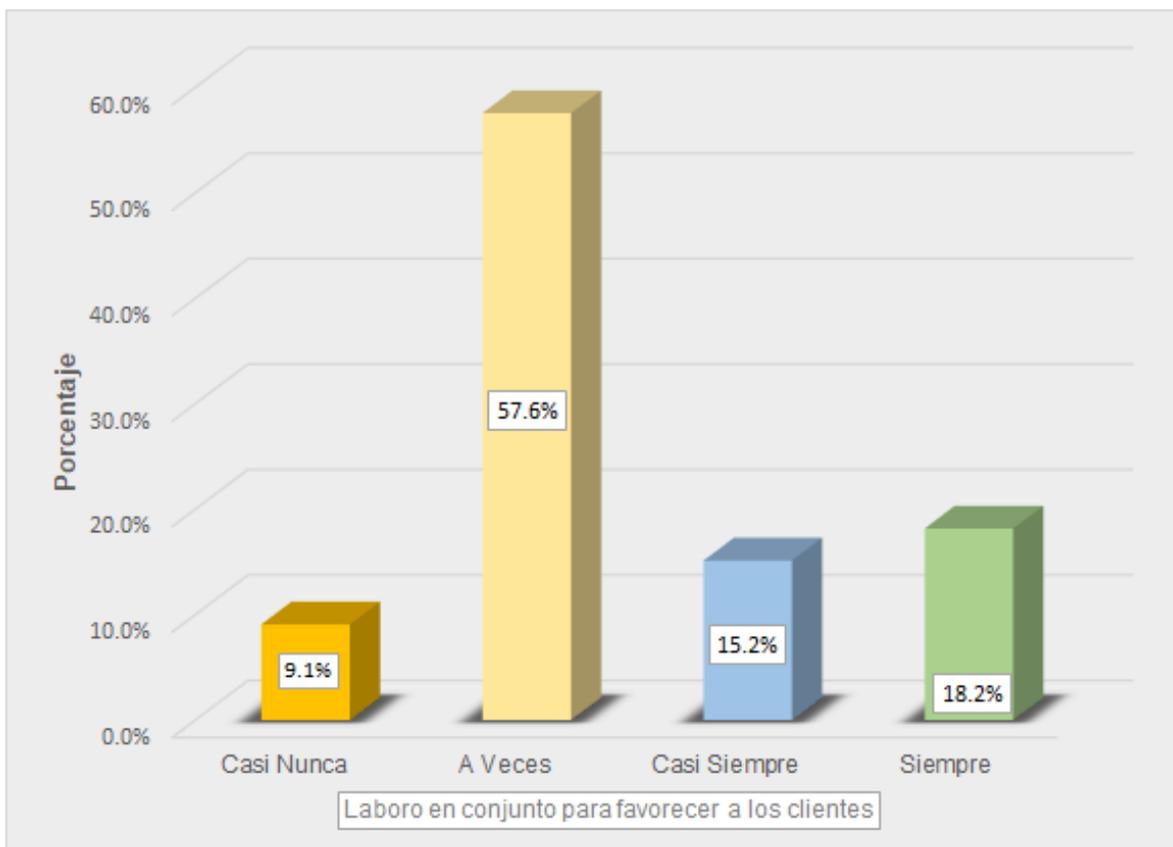


Fuente: Elaboración propia

Tabla 40 Sobre pregunta 33: Laboro en conjunto para favorecer a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	3	9.1	9.1	9.1
	A Veces	19	57.6	57.6	66.7
	Casi Siempre	5	15.2	15.2	81.8
	Siempre	6	18.2	18.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 33 Pregunta 33 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Productividad (26-33)

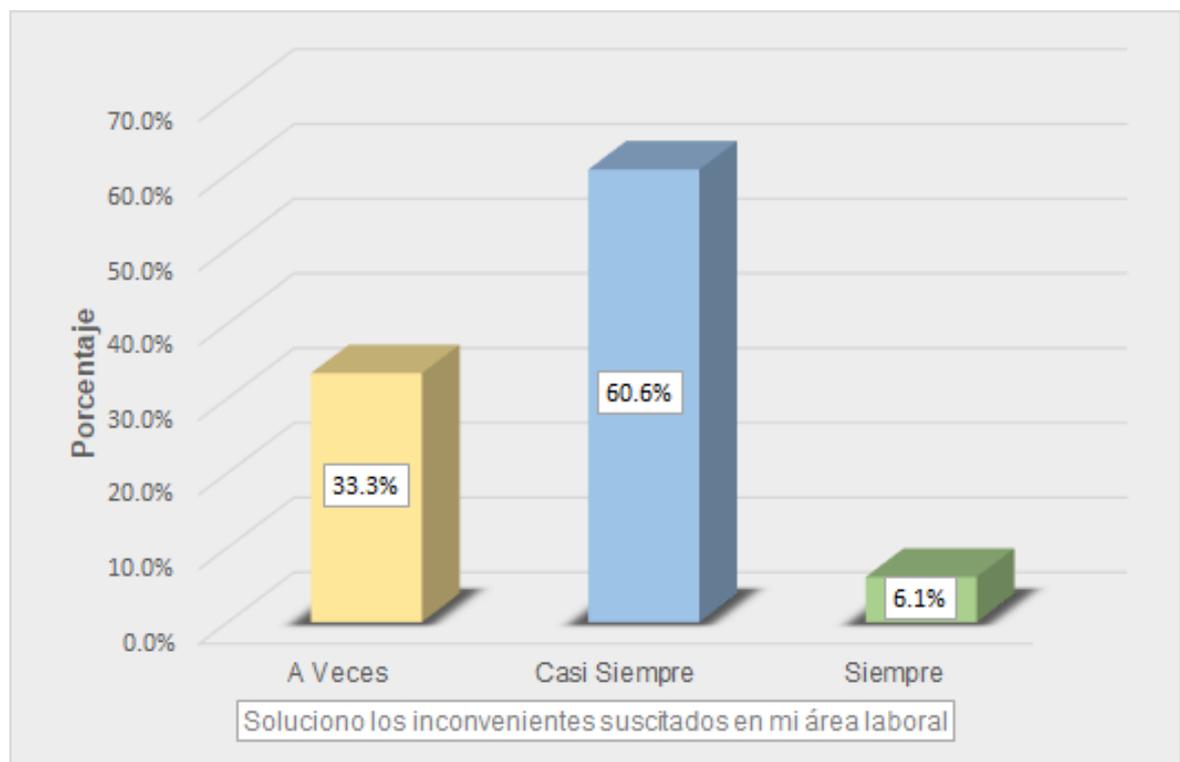
El resultado de la dimensión Productividad nos muestra que un 78.8% de los trabajadores afirma que siempre y casi siempre cumplen con sus horarios de trabajo, el 21.2% indica que a veces y casi nunca lo realiza, lo que ratifica un alto grado de productividad; además un 42.5% señala que siempre y casi siempre promueve el cuidado de la estructura y materiales del área de trabajo, un 57.5% expresa que a veces y casi nunca lo ejerce; asimismo se evidencia que un 63.7% muestra que siempre y casi siempre trabaja tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución, un 36.3% formula que a veces y casi nunca lo hace; asimismo se evidencia que un 90.9% manifiesta que siempre y casi siempre cumple con las tareas que le permitan lograr con los objetivos planteados, un 9.1% denota que a veces lo ejecuta, lo que certifica un alto grado de productividad; igualmente un 42.4% señala que siempre y casi siempre dedica tiempo a analizar el avance de su trabajo, 57.6% muestra que a veces y casi nunca lo efectúa; además un 45.5% manifiesta que siempre y casi siempre motiva a su equipo a cumplir con los objetivos de la institución, un 54.5% opina que a veces y casi nunca lo lleva a cabo; así también un 57.6% confirma que siempre y casi siempre se involucra en el trabajo de la institución, un 42.4% opina que a veces y casi nunca lo lleva a cabo. En referencia a trabajar en equipo para beneficiar a los ciudadanos, un 33.4% de los trabajadores señala que siempre y casi siempre lo concreta y un 66.6% denota que a veces y casi nunca lo ejerce.

Dimensión Toma de Decisiones

Tabla 41 Sobre pregunta 34: Soluciono los inconvenientes suscitados en mi área laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	11	33.3	33.3	33.3
	Casi Siempre	20	60.6	60.6	93.9
	Siempre	2	6.1	6.1	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 34 Pregunta 34 del cuestionario

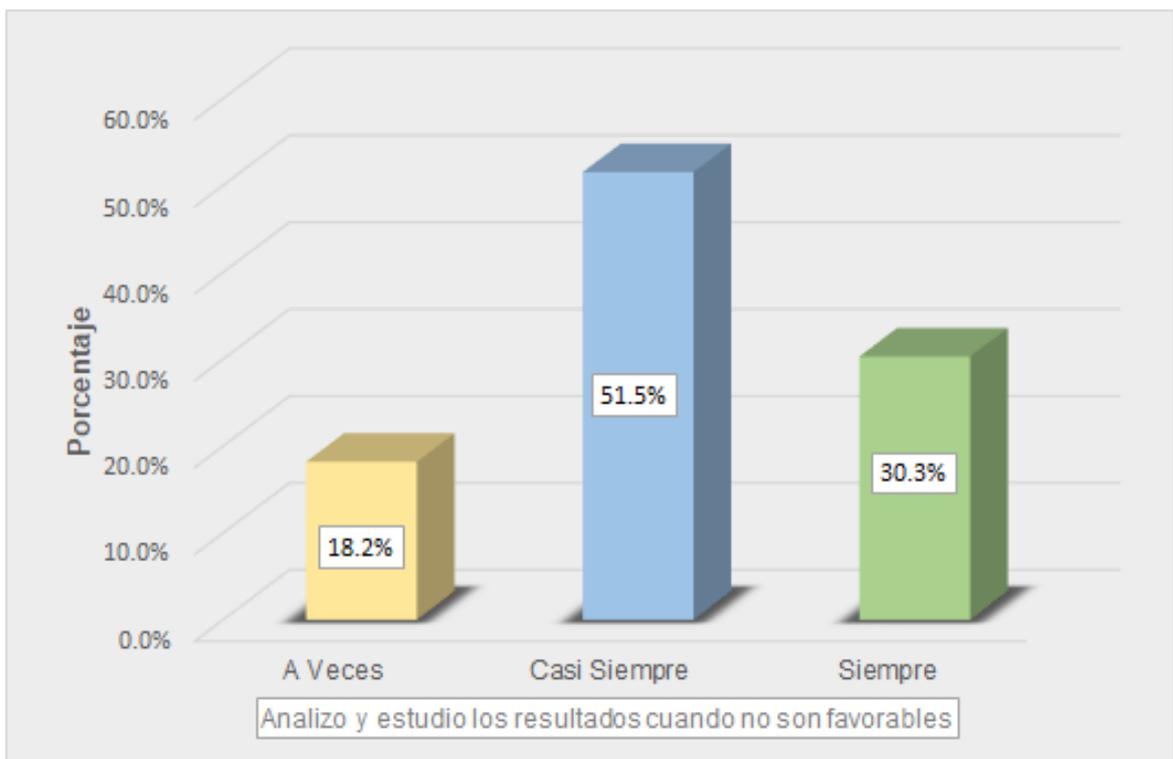


Fuente: Elaboración propia

Tabla 42 Sobre pregunta 35: Analizo y estudio los resultados cuando no son favorables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	6	18.2	18.2	18.2
	Casi Siempre	17	51.5	51.5	69.7
	Siempre	10	30.3	30.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 35 Pregunta 35 del cuestionario

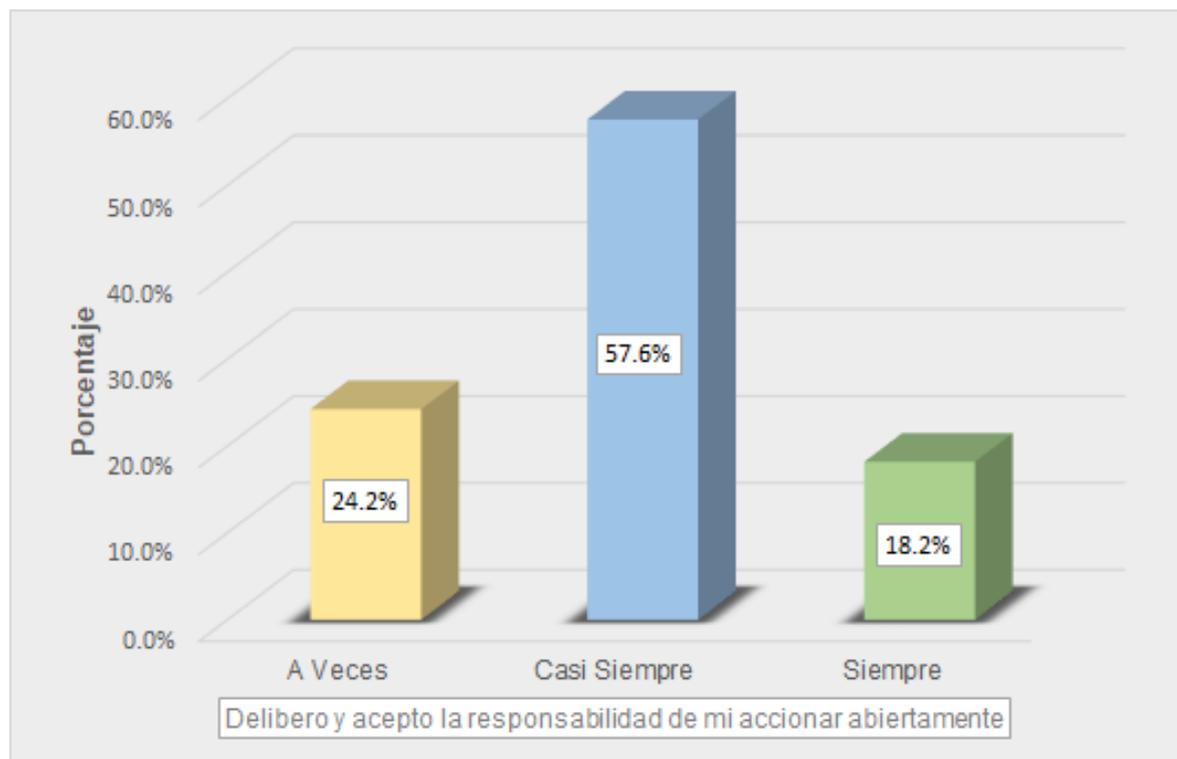


Fuente: Elaboración propia

Tabla 43 Sobre pregunta 36: Delibero y acepto la responsabilidad de mi accionar abiertamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	8	24.2	24.2	24.2
	Casi Siempre	19	57.6	57.6	81.8
	Siempre	6	18.2	18.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 36 Pregunta 36 del cuestionario

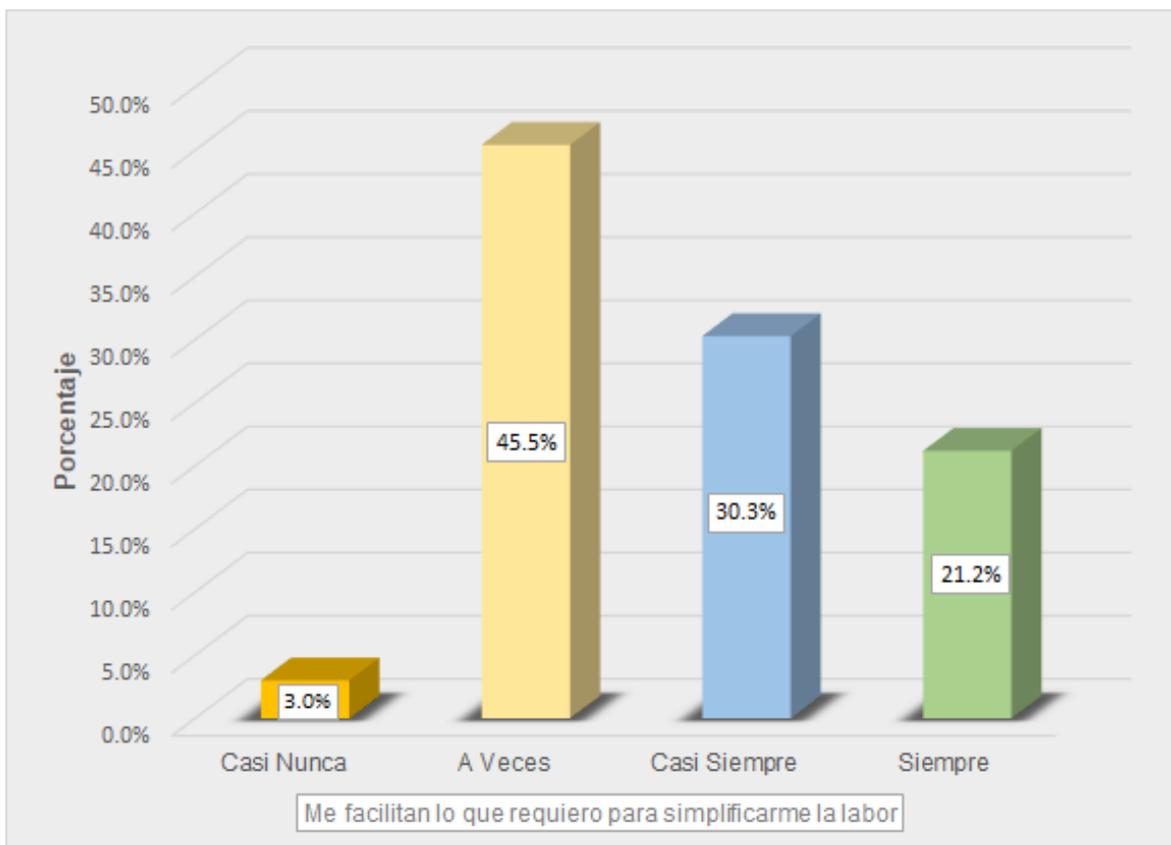


Fuente: Elaboración propia

Tabla 44 Sobre pregunta 37: Me facilitan lo que requiero para simplificarme la labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	1	3.0	3.0	3.0
	A Veces	15	45.5	45.5	48.5
	Casi Siempre	10	30.3	30.3	78.8
	Siempre	7	21.2	21.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 37 Pregunta 37 del cuestionario

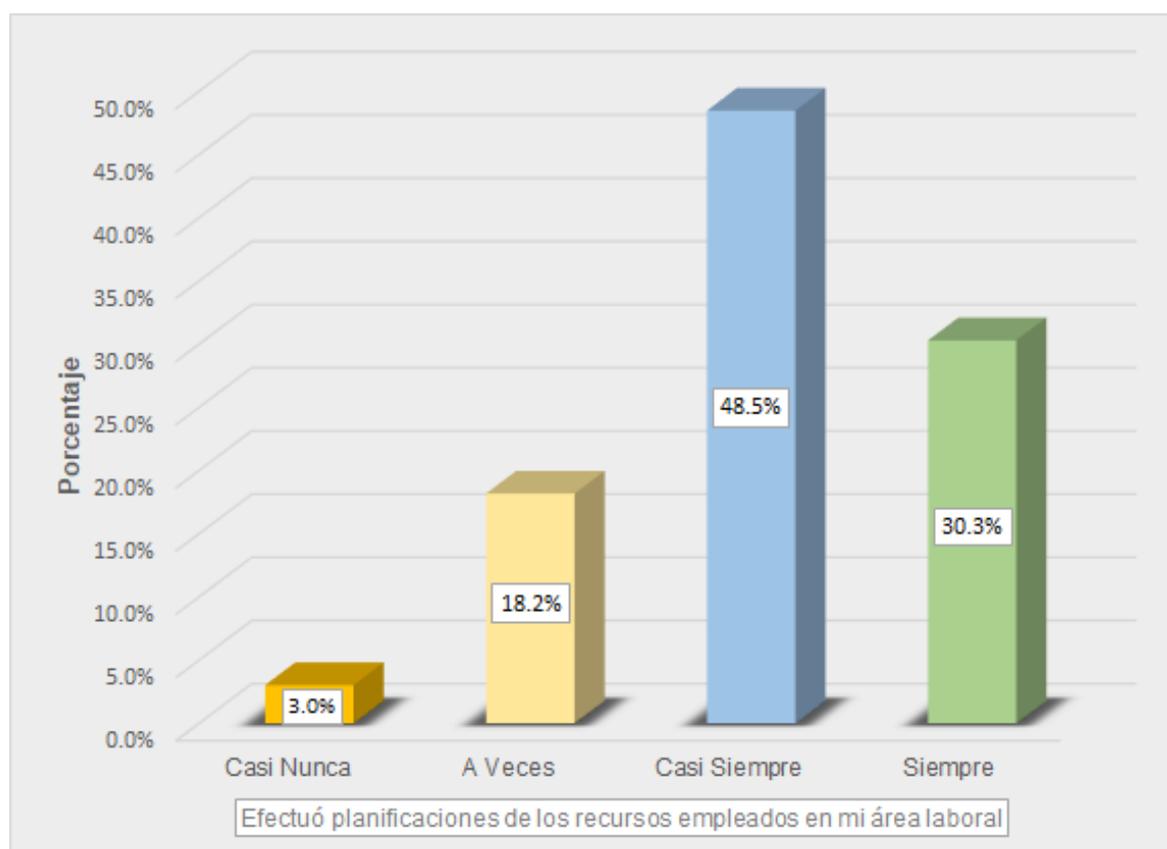


Fuente: Elaboración propia

Tabla 45 Sobre pregunta 38: Efectuó planificaciones de los recursos empleados en mi área laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	1	3.0	3.0	3.0
	A Veces	6	18.2	18.2	21.2
	Casi Siempre	16	48.5	48.5	69.7
	Siempre	10	30.3	30.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 38 Pregunta 38 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Toma de Decisiones (34-38)

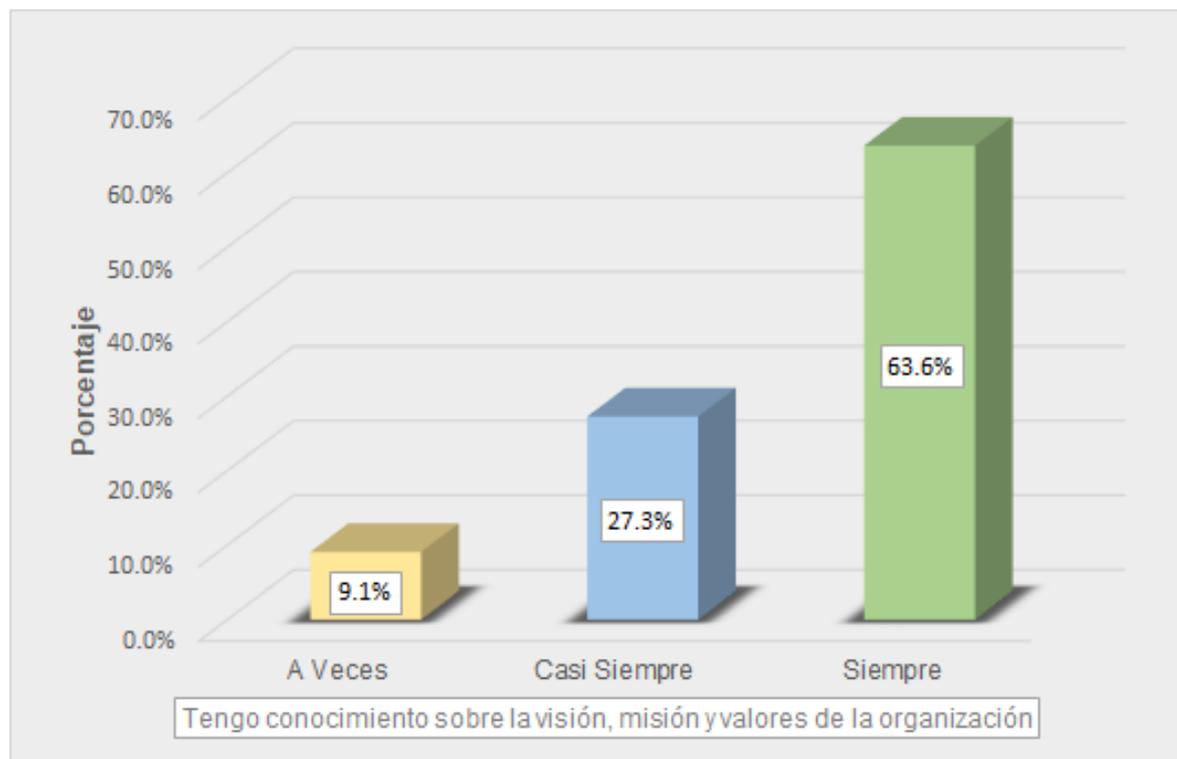
El resultado de la dimensión Toma de decisiones expone que un 66.7% de los trabajadores determina que siempre y casi siempre resuelve los problemas presentados en su área de trabajo, el 33.3% insinúa que a veces lo realiza, lo que confirma un alto grado de resolución de problemas para la toma de decisiones; asimismo se evidencia que un 81.8% manifiesta que siempre y casi siempre analiza los resultados cuando no son positivos, un 18.2% denota que a veces lo ejecuta, lo que ratifica un alto grado de análisis de resultados para la toma de decisiones; igualmente un 75.8% señala que siempre y casi siempre decide y asume la responsabilidad de sus acciones libremente, un 24.2% muestra que a veces lo efectúa, lo que reafirma un alto grado de responsabilidad de acciones para la toma de decisiones; además un 51.5% manifiesta que siempre y casi siempre le proporcionan lo que solicita para facilitarle el trabajo, un 48.5% opina que a veces y casi nunca lo lleva a cabo. En cuanto a realizar programaciones de los recursos utilizados en su área de trabajo un 78.8% de los trabajadores asevera que siempre y casi siempre lo ejerce, un 21.2% asegura que a veces y casi nunca lo realiza, lo que constata un alto grado de racionalización y programación de recursos para la toma de decisiones.

Dimensión Conocimiento

Tabla 46 Sobre pregunta 39: Tengo conocimiento sobre la visión, misión y valores de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	3	9.1	9.1	9.1
	Casi Siempre	9	27.3	27.3	36.4
	Siempre	21	63.6	63.6	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 39 Pregunta 39 del cuestionario

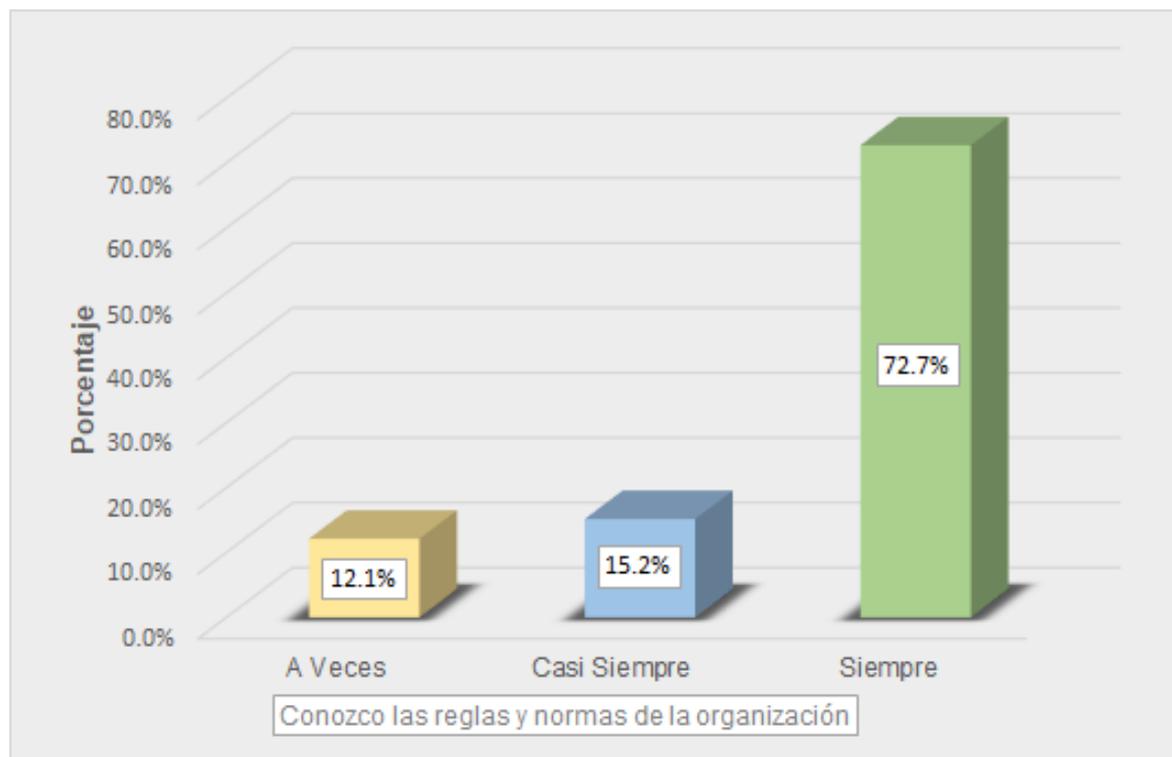


Fuente: Elaboración propia

Tabla 47 Sobre pregunta 40: Conozco las reglas y normas de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	4	12.1	12.1	12.1
	Casi Siempre	5	15.2	15.2	27.3
	Siempre	24	72.7	72.7	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 40 Pregunta 40 del cuestionario

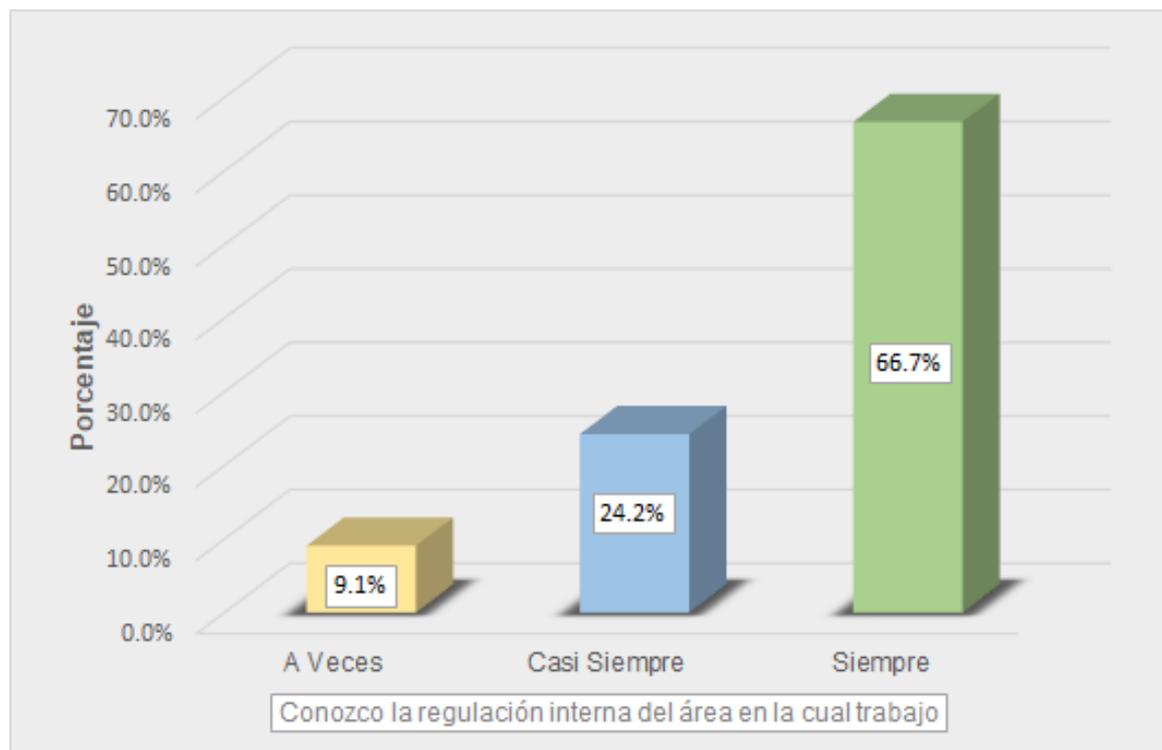


Fuente: Elaboración propia

Tabla 48 Sobre pregunta 41: Conozco la regulación interna del área en la cual trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A Veces	3	9.1	9.1	9.1
	Casi Siempre	8	24.2	24.2	33.3
	Siempre	22	66.7	66.7	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Gráfico 41 Pregunta 41 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la dimensión Conocimiento (39-41)

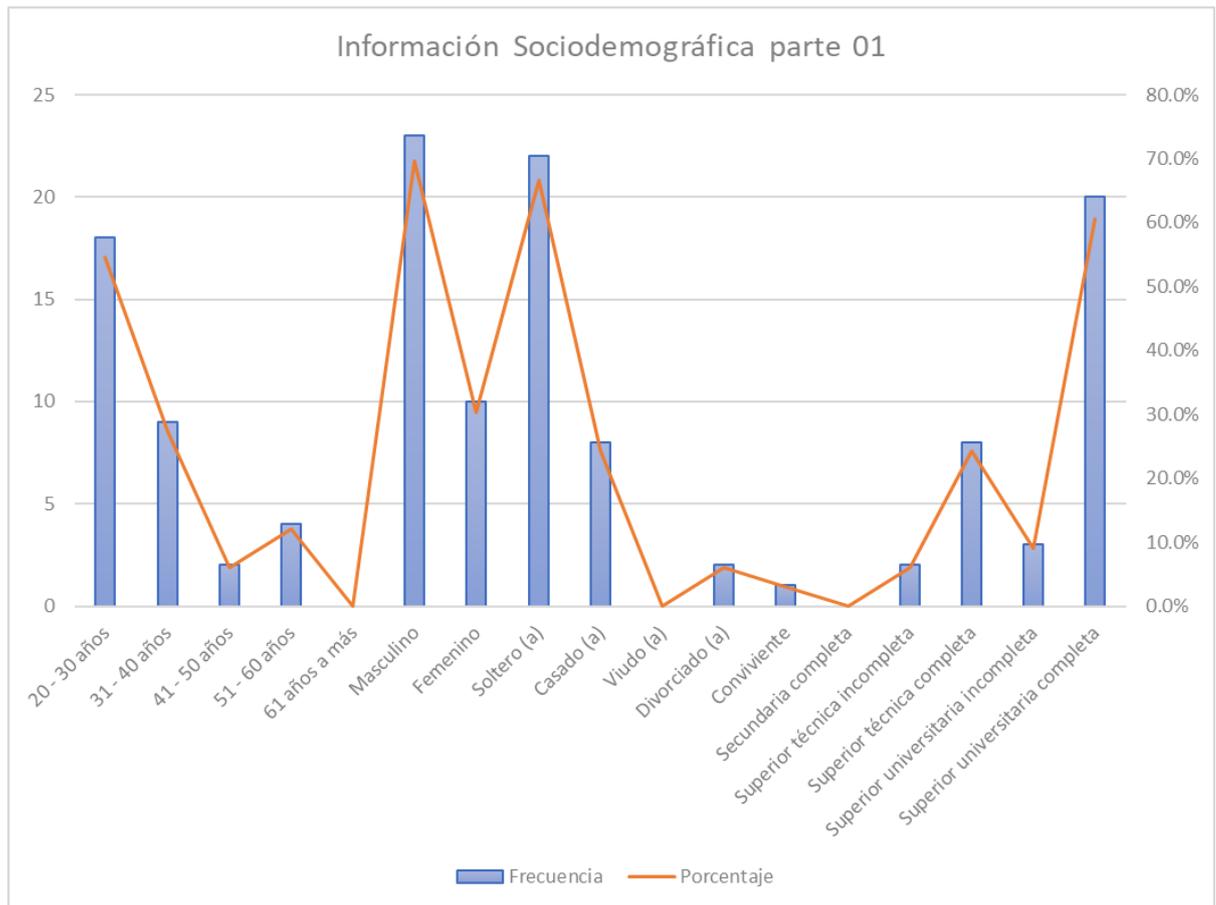
El resultado de la dimensión Conocimiento nos muestra que un 90.9% de los trabajadores afirma que siempre y casi siempre conocen la misión, visión y valores de la institución, el 9.1% indica que a veces lo conoce, lo que reafirma un alto grado de identificación con la cultura organizacional de la institución; asimismo se evidencia que un 87.9% muestra que siempre y casi siempre tiene conocimiento de las normas de la institución y un 12.1% formula que a veces tiene conocimiento, lo que consolida un alto grado de conocimiento de las normativas de la institución. En relación con tener conocimiento del reglamento interno del área de trabajo, un 90.9% de los trabajadores señala que siempre y casi siempre tiene conocimiento del mismo y un 9.1% denota que a veces posee conocimiento al respecto, lo que ratifica un alto grado de conocimiento del reglamento interno del área de trabajo por parte del colaborador.

**Información general descriptiva de los trabajadores de la de la empresa
GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE,
periodo 2019.**

Tabla 49 Información Sociodemográfica parte 01

Edad del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30 años	18	54.5%
31 – 40 años	9	27.3%
41 – 50 años	2	6.1%
51 – 60 años	4	12.1%
61 años a más	0	0.0%
Total	33	100.0%
Genero del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	23	69.7%
Femenino	10	30.3%
Total	33	100.0%
Estado Civil del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	22	66.7%
Casado (a)	8	24.2%
Viudo (a)	0	0.0%
Divorciado (a)	2	6.1%
Conviviente	1	3.0%
Total	33	100.0%
Grado de Instrucción del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	0	0.0%
Superior técnica incompleta	2	6.1%
Superior técnica completa	8	24.2%
Superior universitaria incompleta	3	9.1%
Superior universitaria completa	20	60.6%
Total	33	100.0%

Gráfico 42 Información sociodemográfica parte 01



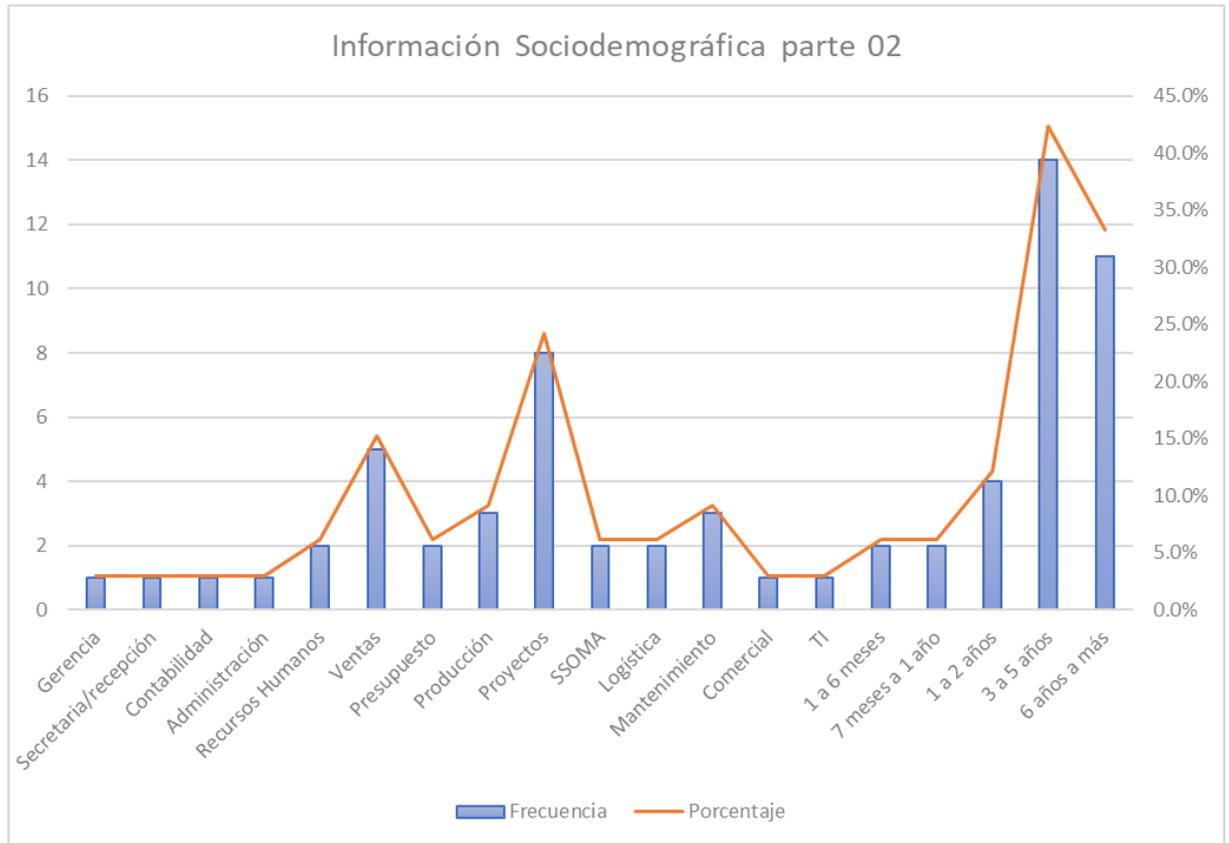
En el gráfico 42, se observa la información socio demográfica parte 01 de los 33 trabajadores de la EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL S.A.C., la cual se distribuye de la siguiente manera, el 54.5% tiene entre 20 a 30 años, el 27.3% tiene entre 31 a 40 años, el 6.1% tiene entre 41 a 50 años, el 12.1% tiene entre 51 a 60 años y el 0.0% tiene de 61 años a más, con respecto al género, el 69.7% de género masculino y el 30.3% de género femenino. El estado civil de los trabajadores es el siguiente, 66.7% es soltero(a), el 24.2% es casado(a), el 0.0% es viudo(a), el 6.1% es Divorciado(a), y el 3.0% es conviviente. El grado de instrucción de los trabajadores es el siguiente, el 0.0% tiene educación secundaria completa, el 6.1% tiene educación superior técnica incompleta, el 24.2% tiene educación superior técnica completa, el 9.1% tiene educación

superior universitaria incompleta y el 60.6% tiene educación superior universitaria completa.

Tabla 50 Información Sociodemográfica parte 02

Área de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Gerencia	1	3.0%
Secretaria/recepción	1	3.0%
Contabilidad	1	3.0%
Administración	1	3.0%
Recursos Humanos	2	6.1%
Ventas	5	15.2%
Presupuesto	2	6.1%
Producción	3	9.1%
Proyectos	8	24.2%
SSOMA	2	6.1%
Logística	2	6.1%
Mantenimiento	3	9.1%
Comercial	1	3.0%
TI	1	3.0%
Total	33	100.0%
Tiempo de Experiencia del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
1 a 6 meses	2	6.1%
7 meses a 1 año	2	6.1%
1 a 2 años	4	12.1%
3 a 5 años	14	42.4%
6 años a más	11	33.3%
Total	33	100.0%

Gráfico 43 Información sociodemográfica parte 02



En el gráfico 43, se observa la información socio demográfica parte 02 de los 33 trabajadores de la EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL S.A.C., en la cual la pertenencia del trabajador al área de trabajo de la empresa es el siguiente, el 3.0% pertenece al área de Gerencia, el 3.0% pertenece al área de Secretaria/recepción, el 3.0% pertenece al área de Contabilidad, el 3.0 pertenece al área de Administración, el 6.1% pertenece al área de Recursos Humanos, el 15.2% pertenece al área de Ventas, el 6.1% pertenece al área de Presupuesto, el 9.1% pertenece al área de Producción, el 24.2% pertenece al área de Proyectos, el 6.1% pertenece al área de SSOMA (Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente), el 6.1% pertenece al área de Logística, el 9.1% pertenece al área de Mantenimiento, el 3.0% pertenece al área Comercial y el 3.0% pertenece al área de TI. El tiempo de experiencia laboral de los

trabajadores es el siguiente, el 6.1% tiene de 1 a 6 meses de experiencia, el 6.1% tiene de 7 meses a un año de experiencia, el 12.1% tiene de 1 a 2 años de experiencia, el 42.4% tiene de 3 a 5 años de experiencia y el 33.3% tiene de 6 años a más de experiencia.

Tabla 51 Medidas de resumen de los puntajes de inteligencia emocional y sus dimensiones en trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C.

Variable / dimensiones	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Inteligencia Emocional	67.06	11.52	44	87
Autorregulación	15.18	2.16	10	20
Motivación	17	2.22	13	20
Empatía	13.85	3.63	7	20
Habilidades Sociales	21.03	4.66	12	29

Fuente: elaboración propia.

La aplicación de los test se realizó a una muestra de 33 trabajadores, quienes respondieron a las preguntas en la escala de Likert con cinco opciones; los mismos que después fueron codificados de 1 a 5 para ingresarse al software estadístico SPSS v25.

En la tabla 51, se observan las medidas de resumen de los puntajes, de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones, que se obtuvieron luego de sumar las respuestas codificadas en los ítems. Para el caso de inteligencia emocional el promedio es de 67.06 puntos con una variación de 11.52 puntos; los valores oscilan entre 44 y 87 puntos.

En cuanto a las dimensiones, autorregulación tiene un promedio de 15.18 puntos con una variación de 2.16 puntos. Referente a la dimensión motivación tiene un promedio de 17 puntos con una variación de 2.22 puntos. En cuanto a la dimensión empatía tiene un promedio de 13.85 puntos con una variación 3.63

puntos. Respecto a la dimensión habilidades sociales tiene un promedio de 21.03 puntos con una variación de 4.66 puntos.

Los puntajes posteriormente fueron categorizados en 3 niveles: bajo, medio y alto; considerando los cortes del 50% y 75% de los puntajes teóricos.

Tabla 52 Niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones.

Variable y Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional	Bajo	8	24.2%
	Medio	18	54.5%
	Alto	7	21.2%
	Total	33	100.0%
Autorregulación	Bajo	13	39.4%
	Medio	15	45.5%
	Alto	5	15.2%
	Total	33	100.0%
Motivación	Bajo	10	30.3%
	Medio	21	63.6%
	Alto	2	6.1%
	Total	33	100.0%
Empatía	Bajo	9	27.3%
	Medio	18	54.5%
	Alto	6	18.2%
	Total	33	100.0%
Habilidades Sociales	Bajo	11	33.3%
	Medio	17	51.5%
	Alto	5	15.2%
	Total	33	100.0%

En la tabla 52, se advierte los niveles de la variable Inteligencia emocional, en la cual indican que el 24.2% tiene un nivel Bajo, el 54.5% tiene un nivel Medio y en un nivel Alto se encuentra un 21.2%. Referente a las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional son, la Autorregulación en la cual el 39.4% tiene un nivel Bajo, el 45.5% tiene un nivel Medio y el 15.2% tiene un nivel Alto, la Dimensión Motivación el 6.1 % tiene un nivel Alto, el 63.6% tiene un nivel Medio y el 30.3% tiene un nivel Bajo, la dimensión Empatía, el 18.2% tiene un nivel Alto,

el 54.5% tiene un nivel Medio y el 27.3% tiene un nivel Bajo, y finalmente la dimensión Habilidades sociales el 15.2% tiene un nivel Alto, el 51.5% posee un nivel Medio y el 33.3% tiene un nivel Bajo.

Tabla 53 Medidas de resumen de los puntajes de rendimiento laboral y sus dimensiones en trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C.

Variable / dimensiones	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Rendimiento Laboral	89.09	12.48	60	112
Calidad del Servicio	25.85	5.59	15	34
Productividad	29.97	5.37	18	39
Toma de Decisiones	19.55	2.39	15	24
Conocimiento	13.73	1.76	9	15

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 53 se observan las medidas de resumen de los puntajes de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones. En el caso del rendimiento laboral el promedio es 89.09 puntos con valores que oscilan de 60 a 112 puntos, asimismo, la variación respecto al promedio es de 12.48 puntos.

En cuanto a las dimensiones, la calidad del servicio tiene un promedio de 25.85 puntos con una variación de 5.59 puntos, además, los puntajes se encuentran en el rango de 15 a 34 puntos; mientras que, en cuanto a la productividad de los trabajadores tienen un promedio de 29.97 puntos y una variación de 5.37 puntos; los valores oscilan de 18 a 59 puntos. Con relación a la dimensión toma de decisiones tiene un promedio de 19.55 puntos y una variación de 2.39 puntos; los valores fluctúan entre 15 y 24. Acerca del conocimiento tiene un promedio de 13.73 puntos y una variación de 1.76 puntos asimismo los puntajes se encuentran en el rango de 9 a 15 puntos.

Al igual que la variable inteligencia emocional; los puntajes de rendimiento laboral fueron categorizados en 3 niveles: bajo, medio y alto; considerando los cortes del 50% y 75% de los puntajes teóricos.

Tabla 54 Niveles del Rendimiento Laboral y sus dimensiones

Variable y Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento Laboral	Bajo	4	12.1%
	Medio	20	60.6%
	Alto	9	27.3%
	Total	33	100.0%
Calidad del servicio	Bajo	13	39.4%
	Medio	9	27.3%
	Alto	11	33.3%
	Total	33	100.0%
Productividad	Bajo	5	15.2%
	Medio	18	54.5%
	Alto	10	30.3%
	Total	33	100.0%
Toma de decisiones	Bajo	9	27.3%
	Medio	17	51.5%
	Alto	7	21.2%
	Total	33	100.0%
Conocimiento	Bajo	9	27.3%
	Medio	24	72.7%
	Alto	0	0.0%
	Total	33	100.0%

En la tabla 54, se nota los niveles de la variable Rendimiento laboral, que indican que el 27.3% en un nivel Alto, el 60.6% en un nivel Medio y el 12.1% está en un nivel Bajo. Con respecto a las dimensiones de la variable Rendimiento Laboral son, la Calidad del Servicio, el 33.3% tiene un nivel Alto, el 27.3% tiene un nivel Medio y el 39.4% tiene un nivel Bajo, la dimensión Productividad el 30.3% tiene un nivel Alto, el 54.5% tiene un nivel Medio y el 15.2% tiene un nivel Bajo, la dimensión Toma de decisiones, el 21.2% tiene un nivel Alto, el 51.5% tiene un nivel Medio y el 27.3% tiene un nivel Bajo, y finalmente la dimensión

Conocimiento, el 0.0% tiene un nivel Alto, el 72.7% tiene un nivel Medio y el 27.3% tiene un nivel Bajo.

Tabla 55 Niveles de Inteligencia Emocional y sus dimensiones según Área Empresarial

		Inteligencia Emocional				Autorregulación				Motivación				Empatía				Habilidades Sociales			
		Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Gerencia	Frecuencia	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
Secretaria / repcionista	Frecuencia	0	1	0	1	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%
Contabilidad	Frecuencia	1	0	0	1	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2
	Porcentaje	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%
Administración	Frecuencia	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
Recursos Humanos	Frecuencia	2	0	0	2	2	2	0	4	2	2	0	4	2	2	0	4	2	2	0	4
	Porcentaje	6.1%	0.0%	0.0%	6.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%
Ventas	Frecuencia	0	4	1	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
	Porcentaje	0.0%	12.1%	3.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%	15.2%
Presupuestos	Frecuencia	0	2	0	2	2	2	0	4	2	2	0	4	2	2	0	4	2	2	0	4
	Porcentaje	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	12.1%
Producción	Frecuencia	2	1	0	3	3	0	0	3	2	1	0	3	3	0	0	3	3	0	0	3
	Porcentaje	6.1%	3.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	6.1%	3.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%
Proyectos	Frecuencia	1	2	5	8	1	3	4	8	1	6	1	8	1	2	5	8	3	2	3	8
	Porcentaje	3.0%	6.1%	15.2%	24.2%	3.0%	9.1%	12.1%	24.2%	3.0%	18.2%	3.0%	24.2%	3.0%	6.1%	15.2%	24.2%	9.1%	6.1%	9.1%	24.2%
SSOMA	Frecuencia	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2
	Porcentaje	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%
Logística	Frecuencia	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2
	Porcentaje	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%
Mantenimiento	Frecuencia	0	3	0	3	1	2	0	3	1	2	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
	Porcentaje	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	3.0%	6.1%	0.0%	9.1%	3.0%	6.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%
Comercial	Frecuencia	0	0	1	1	1	0	1	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
	Porcentaje	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
TI	Frecuencia	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%

En la tabla 55, respecto a la variable Inteligencia Emocional según el área empresarial se observa que el área de Proyectos presenta un nivel alto con un 15.2%, se muestra también al área de Ventas con un nivel promedio de inteligencia emocional con un 12.1%, mientras las áreas de Recursos Humanos y Producción presentan un nivel bajo de inteligencia emocional con un 6.1%.

En cuanto a la autorregulación el área empresarial con un nivel alto es el área de Proyectos con un 12.1%, seguido por un nivel promedio el área de Ventas con un 15.2%, en tanto que el área un nivel bajo de autorregulación es el de Producción con un 9.1%.

Respecto a la motivación, con un nivel alto son los trabajadores de las áreas de Proyectos y Comercial con un 3.0% respectivamente, mientras el área

de Proyectos tiene un nivel promedio de motivación con un 18.2%, en tanto que con un nivel bajo de motivación son las áreas de Recursos Humanos y Producción con un 6.1%.

Referente a la empatía, los trabajadores que tienen un nivel alto del mismo son del área de Proyectos con un 15.2%, seguido de un nivel promedio el área de Ventas con un 15.2%, en tanto que el área con más bajo nivel de empatía es el de Producción con un 9.1%.

Con respecto a los trabajadores con un nivel alto de habilidades sociales son del área empresarial de Proyectos con un 9.1%, en tanto con un nivel promedio el área de Ventas con un 12.1% respectivamente, finalmente el área empresarial con un nivel bajo de habilidades sociales son las áreas de Producción y Proyectos con un 9.1% respectivamente.

Tabla 56 Niveles de Rendimiento Laboral y sus dimensiones según Área Empresarial

		Rendimiento Laboral				Calidad del servicio				Productividad				Toma de Decisiones				Conocimiento			
		Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Gerencia	Frecuencia	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1
	Porcentaje	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
Secretaría / recepcionista	Frecuencia	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
Contabilidad	Frecuencia	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
Administración	Frecuencia	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
Recursos Humanos	Frecuencia	2	0	0	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	
	Porcentaje	6.1%	0.0%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%
Ventas	Frecuencia	0	4	1	5	0	3	2	5	0	4	1	5	3	1	1	5	3	2	0	
	Porcentaje	0.0%	12.1%	3.0%	15.2%	0.0%	9.1%	6.1%	15.2%	0.0%	12.1%	3.0%	15.2%	9.1%	3.0%	3.0%	15.2%	9.1%	6.1%	0.0%	15.2%
Presupuestos	Frecuencia	0	2	0	2	2	0	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	
	Porcentaje	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	6.1%	0.0%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%
Producción	Frecuencia	2	1	0	3	3	0	0	3	3	0	0	3	2	1	0	3	2	1	0	
	Porcentaje	6.1%	3.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	6.1%	3.0%	0.0%	9.1%	6.1%	3.0%	0.0%	9.1%
Proyectos	Frecuencia	0	4	4	8	3	2	3	8	0	4	4	8	0	5	3	8	1	7	0	
	Porcentaje	0.0%	12.1%	12.1%	24.2%	9.1%	6.1%	9.1%	24.2%	0.0%	12.1%	12.1%	24.2%	0.0%	15.2%	9.1%	24.2%	3.0%	21.2%	0.0%	24.2%
SSOMA	Frecuencia	0	2	0	2	1	0	1	2	0	2	0	2	0	1	1	2	1	1	0	
	Porcentaje	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	3.0%	0.0%	3.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	3.0%	3.0%	6.1%	3.0%	3.0%	0.0%	6.1%
Logística	Frecuencia	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	1	2	0	2	0	2	0	2	0	
	Porcentaje	0.0%	3.0%	3.0%	6.1%	3.0%	0.0%	3.0%	6.1%	0.0%	3.0%	3.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%	0.0%	6.1%
Mantenimiento	Frecuencia	0	2	1	3	1	1	1	3	0	1	2	3	1	1	1	3	1	2	0	
	Porcentaje	0.0%	6.1%	3.0%	9.1%	3.0%	3.0%	3.0%	9.1%	0.0%	3.0%	6.1%	9.1%	3.0%	3.0%	3.0%	9.1%	3.0%	6.1%	0.0%	9.1%
Comercial	Frecuencia	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	
	Porcentaje	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%
TI	Frecuencia	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	
	Porcentaje	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%	

En la tabla 56, sobre la variable rendimiento laboral en el área empresarial con un nivel alto es el área de Proyectos con un 12.1%, seguido de un nivel

promedio las áreas de Ventas y Proyectos con un 12.1% respectivamente, mientras que las áreas que tienen un nivel bajo de rendimiento laboral son las de Recursos Humanos y Producción con un 6.1%.

En cuanto a la calidad del servicio el área empresarial con un nivel alto es el área de Proyectos con un 9.1%, seguido de un nivel promedio el área de Ventas con un 9.1%, entre tanto que el área un nivel bajo de la calidad del servicio es el de Producción con un 9.1%.

Con respecto a la productividad, los trabajadores que tienen un nivel alto del mismo son del área empresarial de Proyectos con un 12.1% respectivamente, en tanto con un nivel promedio las áreas de Ventas y Proyectos con un 12.1%, mientras que el área que tiene un nivel bajo de productividad es el de Producción con un 9.1%.

Referente a la toma de decisiones, los trabajadores que tienen un nivel alto del mismo son del área de Proyectos con un 9.1%, seguido de un nivel promedio la misma área de Proyectos con un 15.2%, mientras que el área con un nivel bajo de toma de decisiones es el de Ventas con un 9.1%.

En cuanto a los trabajadores con un nivel promedio de conocimiento son del área empresarial de Proyectos con un 21.2%, finalmente el área empresarial con un nivel bajo de conocimiento es el área de Ventas con un 9.1% respectivamente.

5.1.2. Resultado de entrevista

Cargo: Jefe de Ingeniero de Seguridad Industrial (SGI)

1. ¿Siente que al momento de tomar una decisión con su grupo de trabajo influye sus emociones?

Si. En los momentos de tomar una decisión continuamente tengo en cuenta mi estado anímico y tengo controlado mis emociones.

2. ¿De qué manera son aceptados por los colaboradores los cambios que se realizan dentro de la empresa?

Hay colaboradores que reciben los cambios a una manera positiva y también tenemos colaboradores resistentes al cambio, en ellos se trabaja con la concientización.

3. ¿Cómo son las labores de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus tareas?

Nuestros colaboradores vienen cumpliendo satisfactoriamente con las tareas encomendadas en cada una de nuestras áreas.

4. ¿Qué factores se consideran para mejorar los servicios que brinda la empresa? En ese sentido, ¿Cree usted que influye el personal en la calidad de servicio?

Los factores que consideramos para mejorar el servicio que brinda la empresa es el compromiso, trabajo en equipo y liderazgo. Asimismo, nuestro personal es una pieza fundamental en brindar una plena calidad de servicio.

5. ¿Cómo se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?

Para trabajar en equipo, fomentamos la confianza, respeto, buena comunicación, buen clima laboral y partencia, para lograr los objetivos de la empresa.

6. ¿Cómo considera la efectividad que tienen los trabajadores al momento de responder ante cualquier situación o circunstancia?

Muy bueno, cada trabajador muestra su efectividad dependiendo en el área que se desempeña.

7. ¿Considera usted que la infraestructura, equipos y herramientas son adecuada para brindar un buen servicio a los colaboradores?

Es fundamental que nuestros trabajadores cuenten o tengan acceso a las tecnologías, equipos y herramientas. Asimismo, contamos con una buena infraestructura para que puedan realizar sus actividades satisfactoriamente.

8. ¿Qué factores consideran para otorgar un posible ascenso laboral a los trabajadores en la empresa?

Cumplimiento de objetivos, compromiso con la empresa, trabajo en equipo, buena comunicación con cliente interno y externo.

9. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores de Inteligencia Emocional que contribuyen a mejorar el rendimiento laboral?

En nuestra empresa creemos que los factores principales a considerar es la empatía significa entender y escuchar al cliente interno y externo, motivación del personal, control emocional significa la autorregulación de sus emociones y ser sociable o accesible, por lo tanto, mejorar cada vez el rendimiento laboral de cada colaborador.

En la entrevista realizada o en sus respuestas del entrevistado, hace notar que la Inteligencia Emocional es significativamente importante para cumplir con los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta factores principales, tales como; autocontrol, buena comunicación, buenas relaciones, buen clima laboral, empatía, motivación, entre otros, donde los trabajadores toman decisiones acertadas, compromiso con la empresa, trabajo en equipo y responsabilidad. Por otro lado, frente a los cambios que realiza la empresa, hay trabajadores que toman positivamente, mientras otros se resisten a los cambios, donde a ellos se

brinda mayor información. En síntesis, la inteligencia emocional influye o se relaciona con el rendimiento laboral, teniendo en cuenta que los trabajadores pueden brindar buena calidad de servicio y cumplir las metas.

5.2. Resultados Inferenciales

Para determinar el tipo de prueba estadística a utilizar y teniendo una muestra de 33 elementos, se realizó la prueba de Normalidad de Shapiro Wilk a cada variable con el siguiente resultado:

Tabla 57 Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.969	33	0.046
Rendimiento Laboral	0.910	33	0.010

Fuente: elaboración propia

Según la prueba de Normalidad de la tabla 57, el valor de significancia de la variable de inteligencia emocional al ser < 0.05 se considera como datos No Normales, así mismo el valor de significancia de la variable rendimiento laboral al ser < 0.05 se considera como datos No Normales

En vista de los resultados de la prueba de normalidad se realizó mediante pruebas no paramétricas, en este caso, se aplicó la prueba de Rho Spearman. Según Bisquerra (2009), podemos interpretar el Coeficiente de Correlación de Spearman dentro de los siguientes parámetros:

Coeficiente es -1 correlación negativa grande y perfecta

Coeficiente entre -0.99 a -0.90 correlación negativa muy alta

Coeficiente entre -0.89 a -0.70 correlación negativa alta

Coeficiente entre -0.69 a -0.40 correlación negativa moderada

Coeficiente entre -0.39 a -0.20 correlación negativa baja

Coeficiente entre -0.19 a -0.01 correlación negativa muy baja

Coeficiente es 0 correlación nula

Coeficiente entre 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja

Coeficiente entre 0.20 a 0.39 correlación positiva baja

Coeficiente entre 0.40 a 0.69 correlación positiva moderada

Coeficiente entre 0.70 a 0.89 correlación positiva alta

Coeficiente entre 0.90 a 0.99 correlación positiva muy alta

Coeficiente es 1 correlación positiva grande y perfecta

Proceso de la Prueba de Hipótesis

Hipótesis general:

H0: La inteligencia emocional no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

H1: La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 58 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral.

		Nivel de Rendimiento Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Nivel de Inteligencia Emocional	Bajo	4	12%	4	12%	0	0%	8	24%
	Medio	0	0%	15	46%	3	9%	18	55%
	Alto	0	0%	1	3%	6	18%	7	21%
	Total	4	12%	20	61%	9	27%	33	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La tabla 58 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 55% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la variable rendimiento laboral, seguido del 24% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 21% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con el desempeño laboral.

Tabla 59 Correlación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral

		Inteligencia Emocional	Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.808**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	33	33
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	.808**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Por otro lado, la tabla 59 nos muestra que el valor de correlación entre las variables Inteligencia Emocional (V1) y Rendimiento Laboral (V2) $\rho = 0.808$ podemos inferir que existe una correlación lineal positiva alta entre estas dos variables; asimismo, con un valor de significancia de $0.00 < 0.05$

rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Hipótesis específica 01

H0: La inteligencia emocional no se relaciona positivamente en la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

H1: La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 60 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de servicio.

		Nivel de la Calidad del Servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Nivel de Inteligencia Emocional	Bajo	6	18.2%	2	6.1%	0	0.0%	8	24.2%
	Medio	7	21.2%	5	15.2%	6	18.2%	18	54.5%
	Alto	0	0.0%	2	6.1%	5	15.2%	7	21.2%
	Total	13	39.4%	9	27.3%	11	33.3%	33	100.0%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La tabla 60 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 54.5% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la calidad de servicio, seguido del 24.2% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 21.2% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la calidad de servicio.

Tabla 61 Correlación entre Inteligencia emocional y Calidad del Servicio

			Inteligencia Emocional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	.848**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	33	33
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	.848**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Por otro lado, la tabla 61 nos muestra que el valor de correlación entre la variable Inteligencia Emocional (V1) y la dimensión Calidad del Servicio (Y1) $\rho = 0.848$ podemos inferir que existe una correlación lineal positiva alta entre estas dos variables; asimismo, con un valor de significancia de $0.00 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Hipótesis específica 02

H0: La inteligencia emocional no se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

H1: La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 62 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y la Productividad.

		Nivel de la Productividad							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Nivel de Inteligencia Emocional	Bajo	4	12.1%	4	12.1%	0	0.0%	8	24.2%
	Medio	1	3.0%	13	39.4%	4	12.1%	18	54.5%
	Alto	0	0.0%	1	3.0%	6	18.2%	7	21.2%
	Total	5	15.2%	18	54.5%	10	30.3%	33	100.0%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La tabla 62 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 54.5% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la productividad, seguido del 24.2% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 21.2% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la productividad.

Tabla 63 Correlación entre Inteligencia emocional y Productividad

			Inteligencia Emocional	Productividad
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	.878**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	33	33
	Productividad	Coefficiente de correlación	.878**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Por otro lado, la tabla 63 nos muestra que el valor de correlación entre la variable Inteligencia Emocional (V1) y la dimensión Productividad (Y2) $\rho = 0.878$ podemos inferir que existe una correlación lineal positiva alta entre estas dos variables; asimismo, con un valor de significancia de $0.00 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Hipótesis específica 03

H0: La inteligencia emocional no se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

H1: La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 64 Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y la Toma de decisiones.

		Nivel de la Toma de decisiones							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Nivel de Inteligencia Emocional	Bajo	4	12.1%	4	12.1%	0	0.0%	8	24.2%
	Medio	5	15.2%	10	30.3%	3	9.1%	18	54.5%
	Alto	0	0.0%	3	9.1%	4	12.1%	7	21.2%
	Total	9	27.3%	17	51.5%	7	21.2%	33	100.0%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La tabla 64 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 54.5% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la toma de decisiones, seguido del 24.2% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 21.2% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la toma de decisiones.

Tabla 65 Correlación entre Inteligencia emocional y Toma de Decisiones

			Inteligencia Emocional	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.475**
		Sig. (bilateral)	.	0.005
		N	33	33
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	.475**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	.
		N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Por otro lado, la tabla 65 nos muestra que el valor de correlación entre la variable Inteligencia Emocional (V1) y la dimensión Toma de Decisiones (Y3) $\rho = 0.475$ podemos inferir que existe una correlación lineal positiva moderada entre estas dos variables; asimismo, con un valor de significancia de $0.00 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

De los resultados estadísticos obtenidos en esta investigación ($\rho=0,808$ y $\alpha<0.05$), se puede deducir que existe una correlación positiva lineal alta, verdadera y aplicada; en este sentido la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., significando que la buena gestión de la inteligencia emocional influirá directamente en mejora del rendimiento laboral de los trabajadores.

Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta y directamente proporcional ($\rho=0,848$ y $\alpha<0.05$), es decir, la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C. lo cual demuestra que los trabajadores tienen una buena inteligencia emocional al momento de brindar servicios; logrando trabajo en equipo, satisfacción y buena atención del usuario.

Asimismo, se evidenció que la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C. al obtener ($\rho=0,878$ y $\alpha<0.05$), con una relación significativa alta y directamente proporcional, lo cual nos demuestra la importancia de la inteligencia emocional en la responsabilidad, compromiso y cumplimiento de tareas para el logro de objetivos generando una mejor productividad de los trabajadores.

Además, se estableció una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ($\rho=0,475$ y $\alpha<0.05$), es decir, la

inteligencia emocional se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C. lo cual demuestra el manejo adecuado de la inteligencia emocional en el análisis y búsqueda de alternativas de solución con los recursos disponibles para una mejor toma de decisiones.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la tesis de Bartra y Torres (2019), muestran que hay existencia de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana. Por ello esta investigación considera importante los indicadores atención emocional, claridad emocional y regulación emocional que impacta en el desempeño de los colaboradores. Se evidencio relación alta entre las variables de estudio, resaltando que se requiere niveles medios de Inteligencia Emocional para obtener un mayor desempeño laboral. Niveles bajos predicen bajos niveles de desempeño del colaborador. En consecuencia, se obtuvo resultados semejantes con la presente investigación.

En la tesis de Apaza (2018), señala la importancia de conocer aspectos como la inteligencia emocional y dar valor a otro tipo de cualidades, habilidades, capacidades que van a diferenciar entre un trabajador con un alto desempeño y los trabajadores con desempeños promedios o bajos. Destaca también en dar la importancia a las características individuales relacionadas con la lógica, la creatividad, la flexibilidad y la facultad de entender y comprender situaciones y entornos laborales. Luego, a través del estudio se logra demostrar una relación significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral. Por esta razón esta investigación considera importante los indicadores de autorregulación,

motivación, empatía y habilidades sociales que permitirán evaluar y analizar la inteligencia de cada trabajador, clima laboral y crecimiento profesional para que logren una calidad del trabajo y productividad obteniendo un buen desempeño y las metas por la organización. En el estudio se evidencia que cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su rendimiento laboral dentro del Gobierno Regional de Puno. En consecuencia, se produjo resultados similares con la presente investigación.

En el estudio realizado por Torres (2018), denota que la Inteligencia Emocional influye de manera directa sobre el Desempeño laboral de los trabajadores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017; demostrando que las personas que evidenciaron mejor Desempeño Laboral en la encuesta son las que mayores índices de Inteligencia Laboral tenían en sus respuestas. Por lo cual esta investigación considera importante los indicadores de autorregulación, motivación y empatía individual en la inteligencia emocional así también resalta los indicadores de rendimiento de la tarea específica, demostración del esfuerzo, rendimiento de la tarea de comunicación y adecuada supervisión y el liderazgo que influyen en el desempeño laboral del trabajador. Por consiguiente, se produjo resultados equiparables con la presente investigación.

En la tesis realizado por Herrera (2016), formula que existe una relación directa significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad. Mediante este estudio se pudo comprobar

que existe una relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral (calidad de servicio, productividad y toma de decisiones). En consecuencia, se obtuvo resultados semejantes con la presente investigación.

En la tesis realizado por Hernández (2008) sobre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos, señala que la inteligencia emocional influye en el desempeño que tienen los individuos cuando es utilizada de manera correcta. El estudio también apunta que cuando un puesto es más complejo o de relación con otras personas, más importante es contar con un adecuado nivel de inteligencia emocional. Los resultados obtenidos señalan que la inteligencia emocional explica en un 65.5% el desempeño laboral en la muestra seleccionada. Mediante este estudio se pudo comprobar que existe una relación lineal significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional (autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) y el nivel de desempeño. En consecuencia, se obtuvo resultados similares con la presente investigación.

En el estudio realizado por España (2019), determinó que la inteligencia emocional es una herramienta eficaz para la productividad laboral ya que los empleados al poseer un conjunto de habilidades sociales y características emocionales gestionadas cuentan con el potencial para resolver con éxito los conflictos que de manera cotidiana y permanente se presentan en el ámbito laboral por la condición de seres humanos que no solo piensan, sino que sienten. El estudio también señala que tanto jefes como empleados al conocer y controlar sus propias emociones, reconocer y comprender las emociones de los demás; cuentan con posibilidades de manejar el estrés, de trabajar en equipo, contagiar

alegría y bienestar, de motivarse a sí mismo y a los demás, facilitan la resolución de problemas; ejerciendo como elementos favorables para el éxito y Productividad laboral. Por consiguiente, se obtuvo resultados similares con la presente investigación.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

El actual trabajo de investigación se basó en criterios y normas de confidencialidad, conservándose el anonimato de los trabajadores incorporados en el estudio. A los participantes que cumplieron con las pautas de inclusión establecidos se les informó de forma verbal y escrita la descripción de los objetivos, riesgos, procedimientos y beneficios de la investigación. Se les anuncio sobre la confidencialidad, anonimato y privacidad de la información recolectada.

DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO

El presente trabajo de investigación nacional titulado "Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en Trabajadores de la empresa GyS Control Industrial Sociedad Anónima Cerrada Lince, 2019" ha sido diseñado y planificado por estudiantes egresados de la Maestría en Administración Estratégica de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad Nacional del Callao, para que sea realizada en estricto apego a la metodología de la investigación y a las normas éticas para la investigación científica.

En vista de lo anterior, los egresados (**JULIO MAURO TARAZONA BERNAL, EBER FRANKLIN ALANOCA CRUZ**), declaramos bajo juramento que hemos desarrollado esta investigación siguiendo las instrucciones brindadas por la Universidad, desde la elaboración del marco Teórico y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final.

En tal sentido la información contenida en el presente documento es producto de nuestro trabajo, apegándonos a la legislación sobre la propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por lo cual nos sometemos a las normas disciplinarias establecidas.



Julio Mauro Tarazona Bernal



Eber Franklin Alanoca Cruz

CONCLUSIONES

- Se concluyó que al haberse aplicado la correlación de Spearman con un nivel de significancia $0 \% < 5\%$, se determinó que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C.
- Al emplear la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que el nivel de significancia $0 \% < 5\%$, se determinó que la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.
- Se concluyó que al haber empleado la correlación de Spearman con un nivel de significancia $0 \% < 5\%$, se determinó que la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.
- Al emplear la prueba de correlación de Spearman se determinó que el nivel de significancia $0 \% < 5\%$, se determinó que la inteligencia emocional se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.

RECOMENDACIONES

- Se determinó que la inteligencia emocional tiene una relación positiva alta con el rendimiento laboral de los trabajadores, por ello se recomienda que los trabajadores sean constantemente capacitados a través de talleres de Inteligencia Emocional en el cual distingan y reconozcan sus habilidades emocionales que permitirá mejor manejo de emociones, elevando su rendimiento laboral, lo cual tiene un impacto directo en la calidad del servicio, la productividad y la toma de decisiones del trabajador en el ámbito empresarial.
- De acuerdo con los resultados la inteligencia emocional tiene una relación positiva alta en la calidad de servicio de los trabajadores, por ello se recomienda que los trabajadores sean constantemente capacitados en las actividades y funciones que desempeñen para que puedan comprender plenamente su rol dentro de la organización así también los trabajadores presten atención a cada uno de las sugerencias y reclamos de los clientes para ofrecerles un servicio de calidad.
- Los resultados manifiestan que, en la empresa G&S Control Industrial S.A.C., la inteligencia emocional tiene una relación positiva alta en la productividad de los trabajadores por lo que se recomienda mantener los equipos de trabajo y atender a cada trabajador y darles el apoyo requerido para que sea más competitivo así también capacitarlo en el adecuado manejo de recursos el cual repercutirá en la realización de un buen trabajo y mejora de servicios.
- De acuerdo con los resultados la inteligencia emocional tiene una relación positiva moderada en la toma de decisiones de los trabajadores, por ello se

recomienda que los trabajadores sean capacitados en la delegación o empoderamiento para darles la seguridad al momento de tomar decisiones ante circunstancias difíciles.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Apaza Valencia, M. Y. (2018). *La Inteligencia Emocional y su influencia en el Rendimiento Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la UNAP. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9497>
- Arrabal Martín, E. (2018). *Inteligencia emocional*. España: Elearning S.L.
- Bartra Rivero, K. R., & Torres Rubiano, O. L. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de UPC. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa* (2 ed.). Madrid, España: La Muralla S.A.
- Bolivar Renon, J. L. (2019). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional de la UNFV. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3265>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (10 ed.). Santa Fe, México: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Córdova Baldeón, I. (2018). *El proyecto de investigación*. Lima, Lima, Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- De la Serna, J. (2018). *Inteligencia Emocional en la Escuela* (1 ed.). TEKTIME. doi:10.6084/m9.figshare.13506084
- España Silva, D. L. (2019). *La inteligencia emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia]. Repositorio Institucional de la UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31634>
- Férreo Cruzado, M. A. (2016). *Impacto del programa formativo PIEI en los niveles de Inteligencia Emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el Desempeño Laboral de su equipo en un Centro de Llamadas* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la UCM. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37674/>
- García Sabater, J., Marín García, J., & Vidal Carreras, P. (2 de octubre de 2019). Teoría de las expectativas de Vroom. *Trabajo presentado en RIUNET en la Universidad Politécnica de Valencia*. Valencia.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 25 Step by Step A Simple Guide and Reference* (15 ed.). Boston: Routledge.

- Goleman, D. (2019). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona, España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Goleman, D. (2019). *La inteligencia emocional* (4 ed.). Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Penguin Random House Grupo Editorial, S.A.U.
- Gomati De La Vega, I., & Blanco Murcia, L. (2019). *Manual de empatía en la enseñanza: Herramientas dirigidas a educadores para relacionarse, entender y conectarse con el otro en el ejercicio docente*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1), 69-67. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004>
- Gutierrez Medina, A. (2016). *Antología de motivación escolar*. Jalisco, Mexico: Editorial Digital UNID.
- Hernández Galicia, E. I. (2008). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Cítricas de Montemorelos [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos de México]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Montemorelos. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/32>
- Herrera Farfán, G. C. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016 [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio Institucional de la UPEU. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/400>
- Martínez, V., & Pérez, O. (2003). Proyección educativa de la inteligencia afectiva. *Revista Complutense de Educación*, 14(1), 57-82.
- Melendez Narvaez, R. R. (2015). *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014 [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador]*. Repositorio Institucional de la UTE. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12805>
- Melgar Begazo, A. E., Flores Sotelo, W. S., Arévalo Tuesta, J. A., & Antón de los Santos, P. J. (2019). Tecnologías educativas, habilidades sociales y la toma de decisiones en estudiantes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 440-456. doi: 10.20511/pyr2019.v7n2.305.
- Muñoz Garcia, C., Crespi Rupérez, P., & Angrehs, R. (2011). *Habilidades sociales*. Editorial Paraninfo.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. Babelcune Inc.
- Ocampo, G. (1 de febrero de 2022). *GREAT PLACE TO WORK*. Obtenido de Publicaciones Artículos: <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/articulos/articulos->

peru/gptw-per%C3%BA-20-a%C3%B1os-ayudando-a-las-organizaciones-a-transformarse-en-mejores-lugares-para-trabajar

- Olcese, B., Alvarado, R., Flores, C., Quispe, S., & Del Pozo, F. (2020). *Inteligencia emocional La inteligencia más allá del intelecto* (1 ed.). Lima, Perú: Nóstica Editorial S.A.C.
- Ontoria Millán, M. (2018). *Habilidades sociales*. Editex.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- RODRÍGUEZ-CRUZ, Y., & PINTO, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64. doi: 10.1590/2318-08892018000100005.
- Román Félix, M. P. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil – Vicunha Ecuador S.A. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]*. Repositorio Institucional de la UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3585>
- Sabogal, P. (20 de 10 de 2020). *Labor*. Obtenido de Definiciona: <https://definiciona.com/labor/>
- Sánchez Azor, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Sanchez Bazan, I. J. (2020). *La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional de la UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25296>
- Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total en las organizaciones*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Segarra Ciprés, M., & Bou Llusar, J. C. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de economía y empresa*, 175-196.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2016). *Administración* (12 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sum Mazariegos, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]*. Repositorio Institucional de la URL. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tejada de Lopez, B. D. (2007). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios* (2da ed.). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Torres Verastegui, A. S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]*. Repositorio Institucional de la UNPRG. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8345>
- Troya Mendoza, C. A. (2014). *Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*

de Ecuador]. Repositorio Institucional de la UASB. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/3873>

Valhondo Solano, D. (2010). *Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Yabar Bornaz, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]*. Repositorio Institucional de la USMP. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>

Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA G&S CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA LINCE, 2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>(V1) Inteligencia emocional</p>	(X1) Autorregulación	<p>1. Adaptabilidad</p> <p>2. Autocontrol</p> <p>3. Confiabilidad</p>	<p>Tipo:</p> <p>Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Inductivo Enfoque Cuantitativo</p> <p>Población muestra:</p> <p>33 personas (censal)</p> <p>Técnicas de la recolección de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Entrevista
			(X2) Motivación	<p>1. Compromiso</p> <p>2. Iniciativa</p> <p>3. Optimismo</p>		
			(X3) Empatía	<p>1. Aprovechamiento de la diversidad</p> <p>2. Comprensión de los demás</p> <p>3. Orientación al servicio</p>		
			(X4) Habilidades Sociales.	<p>1. Colaboración y cooperación</p> <p>2. Comunicación</p> <p>3. Influencia</p> <p>4. Liderazgo</p> <p>5. Resolución de conflictos</p>		
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona positivamente en la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa G&S Control Industrial S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>(V2) Rendimiento laboral</p>	(Y1) Calidad de servicio	<p>1. Satisfacción al usuario</p> <p>2. Trabajo en equipo</p> <p>3. Buena atención</p>	<p>Instrumentos para la recolección de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de Cuestionario de Preguntas (Likert) - Guía de Entrevista <p>Análisis y procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ms Excel 2019 - SPSS versión 25 - Estadístico
			(Y2) Productividad	<p>1. Responsabilidad</p> <p>2. Cumplimiento de objetivos</p> <p>3. Compromiso</p>		
			(Y3) Toma de decisiones	<p>1. Alternativa de solución</p> <p>2. Decisiones y responsabilidades</p> <p>3. Programación de recursos</p>		

ANEXO 2: FICHA TÉCNICA 1

Ficha Técnica 1

a) Nombre:	Escala de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral Anexo N° 3
b) Autor (res):	Julio Mauro Tarazona Bernal Eber Franklin Alanoca Cruz
c) Año:	2019
d) Procedencia:	Lince, Perú
e) Bases Teóricas:	Modelos de inteligencia emocional ECI (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer Metas de Gilbert y Expectativas de Vroom Hernández.
f) Versiones:	Primera
g) Sujetos de aplicación:	Personal de la Empresa G&S Control Industrial SAC
h) Tipo de administración:	Individual (autoadministrado)
i) Duración:	120 minutos
j) Significación:	Determinar el nivel de inteligencia emocional y rendimiento laboral que tiene el personal
k) Campo de aplicación:	Diagnóstico y desarrollo personal laboral

Índice de medición de Escala de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral

Intervalo	Categorías
1 – 1.99	Nunca
2 – 2.99	Casi nunca
3 – 3.99	A veces
4 – 4.99	Casi siempre
5	Siempre

ANEXO 3: ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL del personal de trabajo de la G&S Control Industrial S.A.C.

Esta encuesta tiene como finalidad establecer el vínculo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. La información recabada se empleará como apoyo para el desarrollo de esta investigación, la cual se hará con fines únicamente académicos en la que la información se mantendrá de manera confidencial y anónima. Se agradece de antemano su colaboración y solicita de forma amable contestar honestamente. Gracias.

I. Marque con una "X" en la opción correspondiente según lo solicitado:

DATOS GENERALES		
1. Edad a. 20 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más	4. Grado de Instrucción	a. Secundaria completa b. Superior técnica incompleta c. Superior técnica completa d. Superior universitaria incompleta e. Superior universitaria completa
2. Género a. Masculino b. Femenino	5. Área empresarial o departamento en el que se desempeña	
3. Estado Civil a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciada (a) e. Conviviente	6. Tiempo de experiencia profesional laborando en la empresa	a. 1 a 6 meses b. 7 meses a 1 año c. 1 a 2 años d. 3 a 5 años e. 6 años a más

- II. A continuación, responde cada una de las afirmaciones acerca de cómo manejas tus emociones en relación con tus compañeros, clientes y jefes en las actividades de trabajo. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa en la escala valorativa del 1 al 5, la que mayor refleje su punto de vista al respecto, conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

INTELIGENCIA EMOCIONAL		PUNTAJES				
N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Autorregulación						
1	Me adapto fácilmente a las diversas actividades en el trabajo.					
2	Conservo la calma frente a escenarios dificultosos.					
3	Tomo en cuenta el parecer y opinión de los demás para desenvolver mis habilidades.					
4	Acepto mis errores.					
Motivación						
5	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.					
6	Realizo y cumplo con mis deberes laborales.					
7	Poseo determinación para realizar muchas más labores de las encomendadas.					
8	Exploro y busco resoluciones de manera idónea frente a problemas que se manifiestan en mi trabajo.					
Empatía						
9	Utilizo las aptitudes de mis compañeros en mejora del trabajo.					
10	Reconozco los diferentes criterios de pensamiento de las personas.					
11	Considero las capacidades de mis colegas de trabajo.					
12	Coopero con las personas en situaciones desfavorables.					
Habilidades Sociales						
13	Promuevo la unión con el fin de cumplir los objetivos.					
14	Fomento el apoyo entre colegas.					
15	Tengo destreza y facilidad para hacer partícipe con las demás personas.					
16	Sopeso el parecer de las demás personas para solucionar desacuerdos.					
17	Poseo la capacidad para persuadir a las personas.					
18	Tengo el soporte y compenetración de las personas.					

- III. Responde cada una de las afirmaciones acerca del rendimiento laboral en relación a sus actividades asignadas por la institución Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa en la escala valorativa del 1 al 5, la que mayor refleje su punto de vista al respecto, conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

RENDIMIENTO LABORAL		PUNTAJES				
N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Calidad del servicio						
19	Ofrezco al cliente una atención eficiente y rápida.					
20	Asisto considerablemente y rápidamente a los clientes de los servicios que ofrece la entidad.					
21	Soy consciente que la satisfacción de los clientes depende de mí.					
22	Convierto el descontento en ocasión para progresar y aprender.					
23	Mis superiores y jefes tiene confianza en mi rendimiento laboral.					
24	Laboro en grupo para conseguir mejores soluciones.					
25	Realizo lo prometido a los clientes.					
Productividad						
26	Acato mis horarios laborales.					
27	Fomento el cuidado de los materiales y la estructura del área laboral.					
28	Laboro tiempo adicional para lograr los objetivos formulados.					
29	Efectuó las tareas que posibilitan alcanzar con los objetivos formulados.					
30	Destino tiempo a examinar el progreso de mi labor.					
31	Incentivo a mi grupo a lograr con los objetivos de la organización.					
32	Me comprometo con el trabajo en la organización.					
33	Laboro en conjunto para favorecer a los clientes.					
Toma de decisiones						
34	Soluciono los inconvenientes suscitados en mi área laboral.					
35	Analizo y estudio los resultados cuando no son favorables.					

RENDIMIENTO LABORAL		PUNTAJES				
N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
36	Delibero y acepto la responsabilidad de mi accionar abiertamente.					
37	Me facilitan lo que requiero para simplificarme la labor.					
38	Efectuó planificaciones de los recursos empleados en mi área laboral.					
Conocimiento						
39	Tengo conocimiento sobre la visión, misión y valores de la organización.					
40	Conozco las reglas y normas de la organización.					
41	Conozco la regulación interna del área en la cual trabajo.					

ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA PARA CONOCER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA G&S CONTROL INDUSTRIAL S.A.C.

Nombres y Apellidos:	
Puesto en la empresa:	
Hora de Inicio de la entrevista:	
Hora de término de la entrevista:	

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:

- Determinar el uso de los componentes de la Inteligencia Emocional en la Gerencia General de la empresa G&S Control Industrial S.A.C. Lince.
- Conocer si Gerencia General considera los factores internos de los trabajadores para mejorar su rendimiento laboral.

PREGUNTAS

1. ¿Siente que al momento de tomar una decisión con su grupo de trabajo influye sus emociones?
2. ¿De qué manera son aceptados por los colaboradores los cambios que se realizan dentro de la empresa?
3. ¿Cómo son las labores de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus tareas?
4. ¿Qué factores se consideran para mejorar los servicios que brinda la empresa? En ese sentido, ¿Cree usted que influye el personal en la calidad de servicio?
5. ¿Cómo se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?
6. ¿Cómo considera la efectividad que tienen los trabajadores al momento de responder ante cualquier situación o circunstancia?
7. ¿Considera usted que la infraestructura, equipos y herramientas son adecuada para brindar un buen servicio a los colaboradores?
8. ¿Qué factores consideran para otorgar un posible ascenso laboral a los trabajadores en la empresa?
9. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores de Inteligencia Emocional que contribuyen a mejorar el rendimiento laboral?

ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DEL CALLAO

TITULO DE TESIS: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES
DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019"

JUICIO DE EXPERTO

- 1.-La opinión que usted brinde es personal y sincera
2.-Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario
1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
Puntaje Total: 50						
Promedio de valoración: 5.0						

Apellidos y nombres del Juez experto: RUFINO ALEJOS IPANAQUÉ

Firma: _____
No Celular: 990386622
Grado Académico del Juez Experto: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DEL CALLAO

TITULO DE TESIS: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019"

JUICIO DE EXPERTO

1.-La opinión que usted brinde es personal y sincera
2.-Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario

1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
Puntaje Total: 46						
Promedio de valoración: 4.6						

Apellidos y nombres del Juez experto: Víctor Hugo Durán Herrera

Firma: _____

No Celular: 953297802

Grado Académico del Juez Experto: Doctor en Administración



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DEL CALLAO

TITULO DE TESIS: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019"

JUICIO DE EXPERTO

- 1.-La opinión que usted brinde es personal y sincera
2.-Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario
1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
Puntaje Total: 47						
Promedio de valoración: 4.7						

Apellidos y nombres del Juez experto: Santurio Ramirez Juan Carlos

Firma: 
DNI: 25838289
No Celular: 992212302
Grado Académico del Juez Experto: Maestro

ANEXO 6. BASE DE DATOS

Tabla de datos generales

Individuo	Datos Generales					
	Rango de edad	Genero	Estado Civil	Grado Instrucción	Área	Tiempo Experiencia
1	a	a	a	e	d	a
2	b	b	a	e	a	e
3	d	a	b	d	j	e
4	a	a	b	d	i	d
5	a	a	a	e	e	e
6	a	a	a	c	h	e
7	c	a	b	e	g	d
8	d	b	d	e	c	e
9	a	b	a	c	f	c
10	a	b	a	e	b	b
11	b	a	a	e	h	d
12	b	a	a	d	f	c
13	b	a	a	e	j	d
14	a	a	a	e	i	d
15	a	a	a	e	m	d
16	b	a	a	c	n	d
17	b	a	e	c	l	d
18	b	a	a	c	i	d
19	a	a	b	e	i	e
20	a	a	a	e	i	d
21	a	b	b	c	k	d
22	a	a	a	e	i	c
23	b	a	a	e	f	d
24	a	a	a	e	f	a
25	b	b	a	b	l	e
26	d	a	b	e	i	e
27	a	a	b	e	i	d
28	a	a	a	e	e	e
29	a	a	a	c	h	e
30	c	b	b	e	g	d
31	d	b	d	e	k	e
32	a	b	a	c	f	c
33	a	b	a	b	l	b

Tabla de datos de Inteligencia Emocional

Individuo	Inteligencia Emocional																	
	Autorregulación				Motivación				Empatía				Habilidades Sociales					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
6	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
7	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	2	4	3	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
9	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
10	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
13	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5
14	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3
15	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
16	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
19	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
20	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Individuo	Inteligencia Emocional																	
	Autorregulación				Motivación				Empatía				Habilidades Sociales					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
21	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3
22	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4
23	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5
24	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
25	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
26	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
27	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
28	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
29	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
30	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	2	4	3	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
32	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
33	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Tabla de datos de Rendimiento Laboral

Individuo	Rendimiento Laboral																						
	Calidad del Servicio							Productividad							Toma de Decisiones				Conocimiento				
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
1	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5
4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	3	2	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	5
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
8	3	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5
9	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
10	3	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
12	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
13	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	2	3	3	2	4	5	4	5	5	4	3	4
14	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3
15	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	5	4
17	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3
18	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
19	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Individuo	Rendimiento Laboral																						
	Calidad del Servicio							Productividad							Toma de Decisiones				Conocimiento				
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
21	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
23	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
24	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
26	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5
27	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5
28	4	5	3	2	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	5
29	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
31	3	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5
32	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
33	3	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5

ANEXO 7. CARTA AVAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

Yo, CARLOS DANIEL SIHUAYRO ANCCO.....

Identificado con DNI No. 41527137.....

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN / EMPRESA	TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO CELULAR:
GYS CONTROL INDUSTRIAL S.A.C.	51.1. 478 7587	+51 987 567 918

Ofrezco mi apoyo en condición de:

Apoyo General (X)	Benefactor material ()	Benefactor inmaterial ()
---------------------	-------------------------	---------------------------

Al desarrollo de la investigación Titulada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GYS CONTROL INDUSTRIAL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA LINCE, 2019

Que tiene como responsable a los Investigadores:

EBER FRANKLIN ALANOCA CRUZ
JULIO MAURO TARAONA BERNAL

Por lo que consta el día: 04 del mes de noviembre del 2019.

GYS CONTROL INDUSTRIAL S.A.C.
RUC: 20846610872

ING. CARLOS SIHUAYRO ANCCO
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Aval