

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

(Estudio realizado con trabajadores de Empresa Municipal Aguas de Xelajú - EMAX)

TESIS DE GRADO

CLAUDIA KARINA MALDONADO ZACARÍAS

CARNET 15451-09

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2021

CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

(Estudio realizado con trabajadores de Empresa Municipal Aguas de Xelajú - EMAX)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

CLAUDIA KARINA MALDONADO ZACARÍAS

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ

SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. SILVIA MARÍA TARRAGÓ VELÁSQUEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. AXEL NICOMEDES HERNANDEZ ENRIQUEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO



DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 29 de mayo de 2017.

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar

Estimada Inga. Nivia:

Un atento y cordial saludo, por este medio me permito manifestarle que fui designada para asesorar el trabajo de Tesis de la estudiante **Claudia Karina Maldonado Zacarías**, quien se identifica con carné No. **1545109** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, el trabajo se titula: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Al respecto me permito informarle que el trabajo fue realizado siguiendo los lineamientos dados por la universidad y que el mismo ha sido finalizado satisfactoriamente para que la estudiante pueda proseguir con los pasos que correspondan.

Sin más sobre el particular me suscribo de usted.

Atentamente,



Mgtr. Silvia María Tarragó
Código-No. 23255



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052179-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CLAUDIA KARINA MALDONADO ZACARIAS, Carnet 15451-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051405-2017 de fecha 6 de noviembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
(Estudio realizado con trabajadores de Empresa Municipal Aguas de Xelajú - EMAX)

Previo a conferirsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, al día 1 del mes de marzo del año 2021.



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

**MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES**
Universidad Rafael Landívar

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Inteligencia emocional.....	6
1.1.1 Definición.....	6
1.1.2 Origen del concepto de inteligencia emocional.....	7
1.1.3 Teorías de la inteligencia.....	7
1.1.4 Principios de la inteligencia emocional.....	8
1.1.5 Elementos de la inteligencia emocional.....	9
1.1.7 El punto óptimo de la inteligencia emocional.....	11
1.1.8 Nueva era inteligencia emocional.....	11
1.2 Desempeño laboral.....	12
1.2.1 Definición.....	12
1.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral.....	12
1.2.3 Evaluación de desempeño.....	13
1.2.4 Quién debe evaluar el desempeño laboral.....	14
1.2.5 Objetivos de evaluar el desempeño.....	15
1.2.6 Métodos tradicionales de evaluación de desempeño.....	16
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
2.1 Objetivos.....	20
2.1.1 Objetivo general.....	20
2.1.2 Objetivos específicos.....	21
2.2 Variables de estudio.....	21
2.3 Definición de variables.....	21
2.3.1 Definición conceptual de variables.....	21
2.3.2 Definición operacional de variables.....	22
2.4 Alcances y límites.....	22
2.5 Aporte.....	22

III.	METODO.....	24
3.1	Sujetos.....	24
3.2	Instrumento.....	25
3.3	Procedimiento.....	26
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	27
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	30
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	34
VI.	CONCLUSIONES.....	38
VII.	RECOMENDACIONES.....	39
VIII.	REFERENCIAS.....	40
	ANEXOS.....	42

Resumen

En más de una ocasión la sociedad se ha cuestionado qué es lo que determina que algunas personas reaccionen a los obstáculos de manera inteligente y creativa, independientemente de su cultura, nivel social o historia personal. No se había considerado incorporar en el análisis un concepto más allá que el cociente intelectual, como por ejemplo la inteligencia emocional. Esta nueva teoría es una destreza que permite conocer y manejar los sentimientos, también interpretar los de las demás personas y crear hábitos mentales que favorezcan la productividad de cada ser humano. Este término influye directamente en cada círculo social de una persona como lo es el familiar y el laboral.

Por otra parte el desempeño laboral es la forma en que cada colaborador realiza su trabajo dentro de una organización, pero que tanta influencia tiene la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores.

La presente investigación se realizó con 30 trabajadores de la Empresa Municipal Aguas de Xelaju, Quetzaltenango, del área administrativa y se trabajó con un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos de inteligencia emocional fue el test TMMS-24 y para el desempeño laboral se utilizó una escala de Likert.

Se concluye que inteligencia emocional si tiene relación con el desempeño laboral, mediante el análisis y reconocimiento de las emociones tanto propias, como la de los demás, ya que permite al ser humano expresarse de una manera adecuada frente a las diferentes situaciones que se le puedan presentar y se hace la recomendación de apoyar el desarrollo de la inteligencia emocional de todos los colaboradores de la empresa ya que este factor influye directamente en el desempeño de los trabajadores.

I. INTRODUCCIÓN

Durante varias décadas se ha clasificado al ser humano en una infinidad de categorías, un importante ejemplo sería el de ser o no inteligente, pero gran parte de la sociedad relaciona este término al área educativa; si la persona tiene calificaciones altas es inteligente y si tiene calificaciones bajas no lo es.

Por lo explicado anteriormente, a varios autores les surge la inquietud de investigar nuevos elementos, como el autoconocimiento y el autocontrol, que son aplicados a la inteligencia y tomarlos como base, para que así el cociente intelectual no sea el único factor aceptado por la sociedad; y de esta manera eliminar la concepción errónea que tienen la mayoría de personas que no comprenden que los humanos al ser tan complejos y diferentes deben tener una diversidad de inteligencias ya que no todos tiene los mismos intereses.

El ser humano es inteligente en su etapa de educación y de igual manera en su vida laboral o lo que comúnmente es llamado desempeño laboral; afortunadamente en la actualidad, las empresas en Guatemala se han dado cuenta que el recurso humano existente es el motor de toda organización, sin personas no hay productividad y como toda máquina si una pieza falla afecta en consecución los demás elementos; de la misma manera sucede en una empresa, si una persona es deficiente en su área de trabajo afecta al equipo y da como resultado un desempeño laboral deficiente.

Es aquí en donde se establece una relación entre inteligencia emocional con el desempeño laboral, ya que es importante que los empleadores se interesen por el colaborador, no verlo solamente como un trabajador; si no tomarlo en cuenta como lo que es, un ser humano; procurar por los problemas que tienen, no tratar de resolverlos, si no enfocarse en ayudar al desarrollo de su inteligencia emocional, ya que una pequeña inversión para la mejora de la misma, dará como resultado un mejor desempeño laboral. Por lo tanto se citan a continuación a varios autores, que explican como la inteligencia emocional también es un factor que las empresas deben tomar en cuenta para mejorar el desempeño laboral de una persona.

Espinoza (2008) en la tesis incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento escolar, estudio de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo general establecer la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño escolar. Utilizó como instrumento para la variable inteligencia emocional la prueba de Carlos R. Seijas y para la variable de rendimiento escolar las notas de las evaluaciones finales. Con una muestra de 55 estudiantes de primer grado básico de los establecimientos oficiales. En donde concluye, que existía poca incidencia entre inteligencia emocional y rendimiento escolar en los alumnos evaluados en la ciudad de Quetzaltenango, ya que los mismos no canalizan sus emociones a través de los estudios; y por lo tanto su principal recomendación fue que los padres de familia se enfoquen en inculcar un buen manejo de las emociones expresadas.

Subirán (2010) en el artículo El 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional, las competencias pueden desarrollarse, disponible en la revista Gestión práctica de riesgos laborales, puntualiza que las actuales teorías sobre liderazgo demuestran que las claves para llegar a ser un buen guía no están relacionadas con factores innatos, por el contrario se relacionan pero con las competencias emocionales que cada persona maneja individualmente; los líderes emocionalmente inteligentes tienen un buen conocimiento de sí mismos, limitan sus inquietudes y las de sus colaboradores para construir relaciones sólidas y confiables, también inspiran porque demuestran pasión, compromiso, una sincera y profunda preocupación por las personas que lo rodean. Además, al utilizar estas habilidades, un líder emocionalmente inteligente obtiene los resultados y metas que son impuestos por la organización de una manera fácil, rápida y ordenada.

Subirán (2010) en el artículo Inteligencia emocional en el trabajo, disponible en la revista Gestión práctica de riesgos laborales, explica que la inteligencia emocional en el área laboral, se desarrolla por medio de la conciencia de los estados internos de una persona, recursos e intuiciones que tiene; esta facultad es clave para el desarrollo de las competencias emocionales, como por ejemplo la capacidad de reconocer las emociones propias, sus efectos y el poder de utilizar esta información como guía en el proceso de toma de decisiones, al momento de sobrellevar una situación difícil o incómoda. Este tema incluye la valoración adecuada de la persona y la visión clara de los puntos que debe fortalecer. Por último no se debe olvidar la

confianza en uno mismo, como la seguridad a la hora de evaluar las capacidades que se tienen, ya que las mismas son herramientas que permiten a una persona ser consciente de las fortalezas en el área laboral.

Weisinger (2010) en el artículo casos para desarrollar la inteligencia emocional, que aparece en la página inteligencia emocional, recopila una serie de artículos que hablan sobre inteligencia emocional en el trabajo, uno de ellos es el caso número tres el cual se realizó en la famosa cadena de supermercados Walmart, en las cuales aplican tres reglas básicas para el desarrollo de la inteligencia emocional, la primera es escuchar activamente al empleado, mediante varios métodos como encuestas abiertas en las que prestan atención a la opinión de sus colaboradores, y de esta forma reforzar un elemento indispensable de la inteligencia emocional llamado empatía; la segunda regla es motivar al colaborador para que sea el único responsable de su puesto, ya sea de los éxitos o fracasos, en esta regla se aplica la automotivación; la tercera y más importante es la regla de los tres metros, que consiste en saludar a cualquier persona que se encuentre a menos de tres metros de distancia para reforzar las relaciones positivas entre colaboradores. En este caso se enfatiza la importancia que tiene la inteligencia emocional para lograr los objetivos que la empresa se ha trazado y ser exitosa.

Cabrera (2014) en la tesis relación entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de ópticas en la zona 1 de la ciudad capital de Guatemala, estudio de tipo cuantitativo no experimental, que tuvo objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y asertividad en el grupo de colaboradores de óptica central . Los instrumentos utilizados fueron dos, el primero es Meta-Moodscale (TMMS) que mide inteligencia emocional y el segundo instrumento es la escala de asertividad (IEAA). Con una muestra total de 48 colaboradores en donde concluye que el grupo de optometristas obtuvieron un mejor resultado en inteligencia emocional y asertividad que los gerentes y esto se ve reflejado en los resultados obtenidos por lo que recomienda realizar el mismo estudio luego de ser capacitados para mejorar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores y verificar su desarrollo.

García (2015) en la tesis niveles de inteligencia emocional en un grupo de impulsadoras que labora en una empresa de promociones de la ciudad de Guatemala, estudio de tipo descriptivo,

que tuvo como objetivo general determinar la inteligencia emocional de un grupo de impulsadoras que laboran en una empresa de promociones de Guatemala. Utilizó como instrumento para medir inteligencia emocional TIE. Con una muestra de 50 sujetos en donde concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos el 53% está en un nivel intermedio o regular y ello afecta en sus actividades diarias. Por lo mismo se hace la recomendación de brindar talleres y capacitaciones para estimular esta capacidad y crear esta debilidad en una fortaleza.

Morán (2015) en el artículo Conocer y controlar las emociones es la clave principal que ofrece el desarrollo de la inteligencia emocional, disponible en el periódico Prensa Libre, expone que la principal ventaja que una persona posee al desarrollar la inteligencia emocional, es el autocontrol que se maneja ante la sociedad, ya que la persona se vuelve capaz de interactuar de una manera más eficiente en su entorno al controlar altibajos, problemas, situaciones incómodas y personas difíciles; es por ello que el autor toma como base a Daniel Goleman para explicar los principales elementos de la inteligencia emocional, los cuales son el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y relaciones interpersonales; y al agrupar todos los elementos anteriores se obtiene como resultado no un colaborador súper inteligente si no un colaborador eficiente.

Palaci (2005) en el artículo Desempeño laboral y estabilidad del personal, disponible en la revista Ciencias Sociales, expresa que el desempeño laboral es el recurso que el colaborador aporta a la organización y puede estar en diferentes niveles, los cuales influyen de forma directa en la productividad que un individuo tiene en su trabajo. Existen elementos como el horario de trabajo y clima laboral que inciden en el desempeño, estos pueden estar relacionados entre sí y llegar a generar un bajo rendimiento, que perjudicará diferentes áreas tales como las retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción laboral, habilidades y aptitudes que se utilizan para realizar las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima organizacional, cultura organizacional, expectativas del empleado.

Castellanos (2010) en el artículo Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones, disponible en la página de internet Gestipolis, enfoca que el objetivo fundamental de gestionar el desempeño es incrementar la eficacia de la organización, mediante el conocimiento y

utilización adecuada de los recursos que la empresa posee, mejora del rendimiento personal y la orientación coordinada de los colaboradores hacia los objetivos generales; por lo tanto la gestión del desempeño debe respetar las etapas correspondientes del proceso las cuales son: planeación del desempeño, que básicamente es crear una estrategia que sea adecuada al giro de la organización; desarrollar el *coaching* que se traduce a un liderazgo más actualizado, no consiste en mandatos u órdenes, si no en acompañamiento y mejoramiento del clima laboral, en el cual se busca la manera de renovar todos los aspectos del ámbito de trabajo, como por ejemplo, comunicación, instalaciones, relaciones, entre otras; por último la revisión de la gestión, en esta etapa se analizan todos los resultados y se buscan deficiencias para nuevamente reforzarlas.

Santos (2011) en el artículo La gestión de competencias y su impacto, disponible en la revista Observatorio de la economía latinoamericana, explica que el ser humano es una parte muy importante dentro de la organización, ya que solamente es él quien puede cumplir con todos los objetivos y metas que la empresa se ha propuesto; el conocimiento, capacidades intelectuales, habilidades y destrezas que cada trabajador emplea en su desempeño laboral, son elementos que en conjunto ayuda a los colaboradores y a la empresa en el cumplimiento de tareas y metas, para lograr efectividad y sobre todo la competitividad que la compañía desea; por lo tanto cada organización debe realizar una evaluación del desempeño de sus trabajadores y a través de los resultados reconocer cuando un empleado trabaja de manera óptima, por el contrario el trabajador también debe reconocer cuando su evaluación obtiene puntuaciones bajas, para mejorar su desempeño y de esta forma crear un ambiente laboral agradable.

García (2014) en el artículo Frases que hablan del buen desempeño, disponible en el periódico Prensa Libre, refiere que las personas son seres sensibles ante los estímulos externos y una simple frase puede tener una gran reacción en la motivación del ser humano; por lo que es muy frustrante cuando un colaborador da más de lo necesario en su puesto de trabajo y simplemente pasa desapercibido su desempeño; es necesario dar un reconocimiento o algo más sencillo, como decir una frase motivadora, que actuará de manera objetiva y directamente al autoestima de la persona, para así incentivar y reforzar las actitudes positivas con las que trabaja. Si esta técnica es utilizada de forma correcta puede mejorar el desempeño de un buen número de trabajadores;

con estas pequeñas actividades una empresa podrá ser exitosa sin gastar demasiados recursos económicos.

1.1 Inteligencia emocional

1.1.1 Definición

Genet (2011) explica que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, como el autocontrol, entusiasmo, perseverancia, automotivación y la capacidad de relacionarse con más personas; es utilizada por el ser humano desde el nacimiento hasta la muerte, pero la mayoría de las veces no es desarrollada hasta su máxima capacidad.

Desde el punto de vista psicológico se define a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas, que influye en la experiencia propia de tener éxito al afrontar las presiones del medio ambiente exterior, así mismo se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y relaciones para razonar y resolver problemas en base a ello.

Desde el punto de vista pedagógico, se define a la inteligencia emocional como aquella inteligencia que permite, por un lado percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud y generar sentimientos que faciliten los pensamientos, y por otro lado entender las emociones de los demás, para así controlar las propias, con el fin de promover en la persona un crecimiento emocional e intelectual positivo.

Esta inteligencia está íntimamente apegada con las relaciones intra-personales e inter-personales, con la empatía, el respeto hacia los sentimientos y emociones de los demás y por supuesto, hacia los propios.

Coopert (2008) define la inteligencia emocional como la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones propias; reconocer y responder adecuadamente a la de las personas, de modo que facilite las relaciones, el lograr las metas y objetivos, el manejo del estrés o la

superación de obstáculos ante cualquier acontecimiento que suceda en la vida. Esta capacidad se desarrolla mediante el uso de competencias y habilidades.

Las emociones tanto positivas como negativas siempre estarán presentes y pueden ser de utilidad para actuar correcta o incorrectamente según sea la capacidad para manejarlas.

1.1.2 Origen del concepto de inteligencia emocional

Genet (2011) explica que en 1990 dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Solovey y el Dr. John Mayer, manifestaron este término. Pese al poco tiempo de su descubrimiento al día de hoy, pocas personas en los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el concepto o su significado; esto se debe fundamentalmente, al trabajo de diferentes autores que se dedicaron a la investigación del tema.

Por ejemplo Goleman (como se citó en Genet, 2011) puntualiza la diferencia entre dos tipos de inteligencia, la primera es la cerebral medida con el test de cociente intelectual (IQ); la segunda es la emocional, la cual según se desarrolle la misma marcará la diferencia entre el éxito o el fracaso de una persona.

La inteligencia emocional se creía era la encargada de derivar las respuesta en los momentos necesarios, pero no es así, gracias a años de investigación y experimentación, se llegó a la conclusión de que la misma era la encargada, del manejo de las emociones que surgían en los eventos diarios

1.1.3 Teorías de la inteligencia

Genet (2011) expone la primera teoría de inteligencia, con los psicólogos Solovey y Mayer, quienes suponían que existía un factor general y único de la capacidad mental, al que denominan factor G o factor general, el cual se supone era responsable de todos los aspectos de inteligencia y desempeño, era el elemento que se media en las pruebas. El factor G era el único que se admitía y respaldaba la inteligencia en algunas de las primeras teorías, ya que se consideraba el primer elemento que la proveía.

El mismo factor, es utilizado para crear la segunda teoría, que se centra en las capacidades personales y nombra dos tipos de inteligencias, la fluida que refleja la capacidad del procesamiento de información, razonamiento y memoria; por otra parte en la inteligencia cristalizada, se da una acumulación de información, habilidades y estrategias que se aprenden por experiencia, aplicables a la resolución de problemas cotidianos y de la vida común.

La tercera teoría más relevante y que vale la pena mencionar es la hipótesis de inteligencias múltiples de Gardner, quien advirtió que el conocimiento académico no es un factor decisivo para conocer la comprensión de una persona.

Gardner (como se citó en Coopert, 2008) realizó estudios en los cuales descubrió que existen ocho tipos de inteligencias diferentes y es en base a este descubrimiento se crean las inteligencias múltiples, a las cuales nombro musical, naturalista, espacial, lógico-matemática, lingüística, cinético-corporal, intrapersonal e interpersonal.

Por otra parte Goleman (como se citó en Coopert, 2008) toma como base para la creación del concepto de inteligencia emocional las dos últimas inteligencias calificadas por Gardner, la intrapersonal, que según explica es la base de la aptitud de una persona, ya que determina el dominio del ser humano; La segunda es la interpersonal que es la base pero de la aptitud social y que determina el manejo de las relaciones en la sociedad de una persona.

Por lo tanto la unión de la inteligencia intrapersonal e interpersonal son la clave para un desarrollo óptimo de la inteligencia emocional, que permite a la persona construir relaciones sociales positivas como por ejemplo laborales, familiares o amistosas.

1.1.4 Principios de la inteligencia emocional

Ostrovsky (2007) define que todo concepto científico posee principios y por su parte la inteligencia emocional también, los cuales son cuatro y se mencionan a continuación:

- Conexión personal: consiste en el don de la empatía, básicamente es la habilidad de reconocer sentimientos propios de los individuos y aprender a entenderlos; ya que se muestra

comprensión del punto de vista de una o más seres y por lo tanto mejora el ambiente laboral, que permite trabajar en equipo y alcanzar las metas y objetivos propuestos.

- **Análisis social:** capacidad de detectar y mostrar comprensión a los sentimientos y preocupaciones de otras personas.
- **Organización de grupos:** básico en un líder, incluye esfuerzos iniciadores y coordinar grandes equipos de forma positiva para lograr los objetivos en común y facilitar las metas personales.
- **Negociación de soluciones:** talento característico del mediador que previene y soluciona los conflictos.

Por lo tanto una persona emocionalmente inteligente, que actúa bajo estos cuatro principios está consciente de las emociones propias, tiene el don de la empatía para lograr liderar de manera correcta, puede prevenir problemas, presenta soluciones rápidas y efectivas, de esta manera facilita el desarrollo tanto personal, familiar y laboral.

1.1.5 Elementos de la inteligencia emocional

Robbins y Judge (2013) mencionan que existen cinco elementos que pueden identificar la personalidad del ser humano para calificarla como emocionalmente equilibrada o inestable y son los siguientes:

- **Autoconocimiento emocional:** es la conciencia de sí mismo, se refiere al conocimiento que las personas tienen de las emociones propias y como afectan e influyen en su comportamiento.
- **Autocontrol emocional:** también llamado autorregulación, es la capacidad que permite no dejarse llevar por los sentimientos del momento y responder de una manera sana y adecuada.
- **Automotivación:** es dirigir las emociones hacia un objetivo que permitan mantener la atención en las metas que se desean alcanzar en lugar de distraerse por los obstáculos. Esto requiere optimismo e iniciativa y emprendimiento.
- **Empatía:** es la habilidad de reconocer y entender las emociones ajenas, el saber cómo se sienten las personas y saber ponerse en su lugar para ser capaces de escuchar, entender y motivar.
- **Relaciones interpersonales:** también llamadas habilidades sociales, es tratar exitosamente con la sociedad, mediante la creación de relaciones sociales con un trato satisfactorio con las

demás personas, esta depende de la capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos de la forma más adecuada posible.

1.1.6 Habilidades de la inteligencia emocional

Solovey y Mayer (como se cita en Ostrovsky, 2007) refieren que la inteligencia emocional consiste en la habilidad de manejar los sentimientos y las emociones, saber cuáles son positivos y cuáles son negativos para discriminar entre ellos y utilizar solamente los que sean útiles a la resolución del conflicto.

Esta inteligencia implica la capacidad para poder precisar los valores, expresar y comprender las emociones, facilitar los pensamientos, generar sentimientos y reconocer el perfil del comportamiento y personalidad de un ser humano, ayuda también a regular las emociones y promover el crecimiento personal, lo cual permitirá un buen manejo de las relaciones sociales; pero para lograrlo se deben tener claras las cuatro habilidades de la inteligencia que ayudan a la regulación de emociones en momentos sorpresivos o de ira, las cuales son:

- La percepción emocional: capacidad de identificar y reconocer los sentimientos propios y los de aquellos que lo rodean. Implica varios aspectos como atención y decodificación de las señales que emiten los seres humanos como la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz.
- La integración emocional: está basada en la combinación de las emociones, esta unión influye directamente en la cognición; utiliza el estado de consciencia, para poder disolver cualquier tipo de malestar, sufrimiento o problema.
- Comprensión emocional: implica comprender y razonar las emociones para utilizarlas correctamente en los momentos precisos.
- Regulación emocional: permite que en los momentos críticos o difíciles que provocan reacciones agresivas o inapropiadas, se esté consciente de la circunstancia que se vive en el momento, tomar un respiro y responder de la manera más adecuada posible.

Otras habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional son: suficiente motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, desarrollo de la empatía y manejo del estrés.

1.1.7 El punto óptimo de la inteligencia emocional

Ostrovsky (2007) define que para la neurobiología, el concepto de flujo significa la concentración intencionada en una tarea a realizar; para que exista una relación precisa entre las zonas activas del cerebro y las exigencias que requiere las tareas. Por otro lado para la psicología, es el punto óptimo de la inteligencia emocional, es entonces un estado de olvido de uno mismo, opuesto a la intranquilidad y la preocupación, generado por la concentración máxima, la cual ayuda a dominar y regular las emociones.

El flujo se produce cuando una persona se supera a sí misma en cierta actividad de su preferencia; consiste en un momento de excelencia, en el que de pronto ya no se necesita esfuerzo para lograr lo que se realiza, esto crea una gran sensación de satisfacción y felicidad para quienes lo experimentan, este estado es el ideal para resolver problemas o situaciones complicadas.

1.1.8 Nueva era inteligencia emocional

Goleman (2010) puntualiza que al momento de observar el diseño de las pruebas que tradicionalmente se utilizaban, la inteligencia se relacionaba con el éxito académico, sin embargo en la actualidad las pruebas se crean alrededor del término de la inteligencia emocional y los ejecutivos a los cuales se les aplican estas pruebas, normalmente tienen una puntuación baja en las evaluaciones de manejo y control emocional, es por ello que el progreso de los resultados de sus objetivos es mínimo, ya que solamente desarrollan el área numérica y esta abarca el 15% sobre el 100% de la inteligencia posible.

En la actualidad el éxito profesional y laboral no exige un desempeño académico perfecto, ya que las empresas en esta nueva era buscan personas inteligentes emocionalmente, porque un colaborador que solamente tenga un buen nivel de conocimiento académico, no podrá hacer uso del mismo, ni del resto de habilidades que tenga para alcanzar sus objetivos personales y profesionales, si no desarrolla su inteligencia emocional.

Actualmente esta inteligencia es conocida como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, para dirigirlos y equilibrarlos. Este término de inteligencia emocional es controvertido y cada vez se hace más

popular, no solo en un nivel social, también en el área empresarial ya que es una herramienta que ayuda a mejorar la productividad; por lo mismo esta es la nueva era, donde cada vez es mayor el interés y énfasis que se aplica al desarrollo de esta inteligencia.

1.2 Desempeño laboral

1.2.1 Definición

Hose (2013) explica que el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este proceso se lleva a cabo mediante las revisiones del rendimiento, en la cual un empleador tiene en cuenta las capacidades que el colaborador posee tales como liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organizativas y productividad, para analizar a cada empleado de forma individual. Esta revisión por lo general se lleva una vez al año y pueden determinar si un colaborador es apto para ser promovido o incluso debiera ser despedido.

Robbins y Judge (2013) relacionan el desempeño laboral con la capacidad de coordinar y organizar las actividades del puesto. El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización. Pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, el resultado puede ser exitoso o no, lo cual va a depender de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

1.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

Cada persona tiene diferente manera de expresar el desempeño que maneja en el trabajo, pero existen diversos factores que influyen en él, entre los cuales se encuentran:

- La motivación: es uno de los aspectos psicológicos que se relacionan más estrechamente con el desarrollo del ser humano y es parte vital en toda organización, ya que consiste en cualquier incentivo que reciba el colaborador, ya sea monetario o no monetario, motiva a los colaboradores.
- Ambiente de trabajo: Cuando una persona se incorpora al puesto de trabajo, es necesario que tenga conocimientos, habilidades y la experiencia suficiente para desarrollar eficazmente,

todo esto con el fin que el colaborador se sienta cómodo en el lugar donde laboran, lo cual le ayudará a desempeñarse de una manera eficiente.

- Establecimiento de objetivos: es una buena técnica para motivar a los colaboradores, ya que las metas establecidas deben desarrollarse en un determinado periodo de tiempo y al momento de haberlos cumplido, el trabajador se sentirá satisfecho de haber alcanzado los objetivos propuestos.
- Reconocimiento del trabajo: Es una técnicas importante, ya que los colaboradores suelen quejarse cuando realizan un buen trabajo y el jefe no lo reconoce, esta situación puede desmotivar incluso al mejor colaborador; es por ello que decirle a un trabajador que realiza bien su trabajo o mostrarle su agrado por el mismo, lo motiva y lo hace sentir útil y valorado no solo en su puesto de trabajo también en la empresa.
- La participación del colaborador: hace referencia a cuando el trabajador participa constantemente en el control y planificación de sus tareas, tiene la disposición de proponer mejoras o realizar modificaciones más eficaces; además se llegara a sentir identificado y empoderado en su puesto de trabajo.
- La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, es por ello que la formación que se les proporciona acerca del puesto de trabajo, como las funciones y objetivos, contribuyen en su desempeño laboral.

1.2.3 Evaluación de desempeño

Chiavenato (2009) señala que la evaluación de desempeño es un proceso que tiene como objetivo medir la calidad de los productos, la productividad de las personas, el servicio al cliente y el desempeño humano, por mencionar algunos. Debido a que son las personas quienes dan vida a la empresa y son parte indispensable en su dinámica, es de suma importancia evaluar el desempeño de cada colaborador, para así seleccionar a los colaboradores eficientes de los que no lo son; de esta forma detectar las necesidades de capacitación, coordinación o preparación del personal, para mejorar el desempeño.

La evaluación de desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en donde se mide el desempeño de cada trabajador, en este proyecto se revisa cada actividad productiva anterior, con el fin de evaluar la contribución de las personas y si alcanzaron o no los

objetivos propuestos por el sistema administrativo; la misma ayuda a identificar el desempeño de cada trabajador, al brindar una calificación que es otorgada por clientes internos, externos y proveedores.

1.2.4 Quién debe evaluar el desempeño laboral

El desempeño laboral en las organizaciones debe ser evaluado, mínimo cada año, pero es muy difícil que este proceso sea objetivo; es por ello que el mismo no solamente debe ser realizado por una persona, sino por varias autoridades y entes que figuran en la organización, dentro de las cuales las más idóneas serían:

- Colaborador: sería ideal que cada colaborador evalúe su propio desempeño, a partir de algunos criterios de referencia para evitar la subjetividad contenida del proceso, y así obtener la aprobación del supervisor para conversar mediante un dialogo saludable, que lleve a un consenso y a la obtención de resultados personales.
- Gerente: en varias organizaciones el gerente con asesoría de recursos humanos, establece medios y criterios para efectuar la evaluación del desempeño y así proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático para valorar al personal. Observación
- Individuo y gerente: momento en donde se realiza una reunión de dos partes en la que participa trabajador y gerente y el colaborador confirma o niega los hechos que se digan en el dialogo, depende del resultado el gerente retroalimenta, orienta y guía.
- Equipo de trabajo: consiste en la evaluación de los equipos formados como un todo y seguidamente el apoyo, contribuciones y aporte de cada uno de los miembros.
- Evaluación hacia arriba: es útil específicamente para evaluar al gerente, ya que permite que el equipo de trabajo valore a su líder y fomente la comunicación libre y eficaz; para que de esta forma, de ser necesario, se pueda sustituir el mandato arbitrario, por la actuación democrática.
- Comisión de evaluación de desempeño: es una evaluación colectiva a cargo de un grupo interesado en el desempeño de los colaboradores, comúnmente está compuesta por personas pertenecientes a diferentes unidades de la organización, las cuales suelen ser permanentes y estables; cuando una comisión evalúa, generalmente es considerada un elemento externo y extraño, además tiende a ser costosa, laboriosa y tardada.
- Órgano de recursos humanos: Es la manera más común de realizar la evaluación de desempeño, pero también una de las más conservadoras; esta dependencia debe velar que el

procedimiento este destinado a mejorar el desempeño del empleado en el trabajo, para así lograr operaciones más efectivas; en la actualidad esta evaluación abandona el carácter centralizador y burocrático.

1.2.5 Objetivos de evaluar el desempeño

Chiavenato (2009) explica que el desempeño es evaluado por una infinidad de objetivos, pero está justificado porque de cierta forma siempre beneficia a una de las partes involucradas; las metas más comunes para que una empresa realice esta evaluación son:

- **Recompensas:** avala aumentos de salario, promociones, transferencias y despidos.
- **Retroalimentación:** proporciona información del pasado, que permite revisar continuamente los procesos, actitudes y competencias, para realizar las mejoras necesarias.
- **Desarrollo:** permite al trabajador saber cuáles son sus puntos fuertes y débiles en su desempeño.
- **Relaciones:** certifica la mejora en la comunicación con las personas que conforman el equipo de trabajo.
- **Percepción:** Es la manera de interpretar y formar una impresión que permite al colaborador saber lo que las personas alrededor piensan de él.
- **Potencial de desarrollo:** la evaluación brinda a la organización la información necesaria para promover el desarrollo del personal dentro de la empresa.
- **Asesoría:** brinda información que sirve para aconsejar y orientar a los colaboradores.

También define que el principal objetivo de la evaluación de desempeño es orientar en la toma de decisiones importantes de recursos humanos tales como recompensas, ascensos, transferencias, méritos y despidos. Mediante la misma se pueden identificar las necesidades de capacitación y desarrollo que la organización requiere, y al mismo tiempo aptitudes y competencias de los colaboradores que son negativas para la empresa y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

1.2.6 Métodos tradicionales de evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño ha sido una necesidad que se ha tenido desde la creación de las empresas, por lo que desde el pasado se han creado métodos para la realización de este proceso, los métodos tradicionales que utilizaban las organizaciones en el pasado eran:

- Método de escalas gráficas

Tabla de doble fila en el cual se registran los factores de evaluación en los renglones y en las columnas las calificaciones de la evaluación, este método evalúa el desempeño por medio de factores que han sido previamente definidos. Los grados de variación que generalmente se utilizan para la calificación de este método son cinco: optimo, bueno, regular, tolerable y deficiente, mientras mayor sea la puntuación mejor la calificación.

Este método es criticado ya que las estadísticas y matemáticas arrojan los valores para evaluar a las personas; por lo tanto es superficial y subjetiva, porque les da un valor numérico a los empleados y no un valor por lo que realmente son, personas, sociales, activas, líderes. Los pros de este método es que es de fácil planificación y construcción del instrumento, fácil aplicación y utilización, por lo tanto se tiene una visión global de los factores a evaluar.

- Método de elección forzada

Este es un método tradicional que elimina la superficialidad, generalización y subjetividad del método de escalas gráficas. Consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de bloques de frases descriptivas, que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento. Cada bloque tiene varias oraciones y el evaluado está obligado a escoger como mínimo dos, una mejor que aplique al desempeño del evaluado y otra que se aleje, de ahí su nombre elección forzada.

Los pros de este método es que evita la generalización, también elimina la influencia personal del evaluador y no requiere entrenamiento. Los contras son que su planificación y construcción es compleja, no brinda una visión global de los resultados, no proporciona retroalimentación y el evaluado no tiene ninguna participación.

- Método de investigación de campo

Uno de los métodos más complejos para la evaluación de desempeño porque se realiza mediante un equipo y gerentes de la empresa; requiere de entrevistas entre especialistas y administradores, en la cual cada uno de ellos llena un formulario por cada trabajador evaluado. Este proceso consta de cuatro etapas: entrevista inicial, entrevista de análisis complementario, planificación de las medidas y seguimiento posterior de los resultados.

Los pros de este método es que evalúa a fondo el desempeño, los contras del proceso en sí, es costoso y largo ya que exige asesoría de especialistas.

- Método de incidentes críticos

Es sencillo, se basa en incidentes extremadamente positivos o negativos. Este método se encarga de desempeños excepcionales, consiste en un cuadro que se divide en dos bloques, uno en el cual se colocan las actitudes y comportamientos positivos y en la otra mitad las actitudes y comportamientos negativos, para seguidamente elegir los que se adapten mejor al colaborador.

Los pros del método es que se enfatiza en la mejora de aspectos positivos y eliminar los aspectos negativos, también es de muy sencilla aplicación y construcción. Los contras de este método es que no se ocupa de desempeños normales y es intransigente e injusto.

- Método de lista de verificación

Método que se presenta en una lista de chequeo de cada trabajador, cada factor de la lista es presentado y recibe una calificación cuantitativa; la lista funciona como una especie de recordatorio para que el gerente evalúe todas las características principales de un trabajador, es una simplificación del método de escalas gráficas. Los pros es que es muy sencillo de construcción y aplicación, los contras es que generaliza.

1.2.7 Métodos modernos de evaluación de desempeño

Chiavenato (2009) plantea que estos métodos surgen como soluciones creativas e innovadoras, caracterizadas por un amplio sentido de autoevaluación y autodirección para el logro de los objetivos propuestos, los métodos modernos utilizados son los siguientes:

- Evaluación participativa por objetivos

Algunas organizaciones evalúan el desempeño con la participación activa del gerente y colaborador. Este sistema es una modificación de la antigua administración por objetivos (APO), deja atrás aspectos que podrían resultar traumáticos, autocráticos y causantes de tensión a los involucrados.

En la actualidad la evaluación participativa por objetivos es democrática, incluyente y motivadora, se basa en tres etapas: la primera es la creación del formulario de objetivos, el cual contiene los objetivos que previamente han sido consensuados entre los colaboradores y gerentes a través de la negociación, por lo tanto no llegan a ser impuestos. Sigue el compromiso personal para alcanzar los objetivos que se formularon en conjunto, en esta etapa es imprescindible que todos los colaboradores estén comprometidos con el contrato que podría ser escrito o psicológico. Por último la aceptación del gerente para asignar los recursos y medios necesarios para alcanzar los objetivos.

- Evaluación de 360°

Desseler y Varela (2011) manifiestan que en la evaluación de 360° se recopila de mejor manera la información acerca de un trabajador, se debe iniciar desde el supervisor, subalternos, colegas, clientes internos y externos. Esta evaluación se utiliza para fines de desarrollo laboral más que para aumentos de salario.

El proceso común de la evaluación, consiste en el llenado de una boleta por parte de todos los colaboradores de la organización allegados al trabajador, para calificar su desempeño. Los resultados suelen ser enriquecedores, ya que se obtiene información de todas las partes cercanas, y el mayor beneficio de esta evaluación, es la retroalimentación que resalta los puntos fuertes y mejora los débiles.

Esta evaluación sugiere mantener en secreto las promociones que están en juego, ya que los colaboradores tienden a ser más sinceros cuando no saben cuál es el fin del proceso. Algunos consejos a la hora de realizar esta evaluación son reafirmar las competencias a evaluar.

1.2.8 Brindar retroalimentación del desempeño

Chiavenato (2009) menciona que brindar retroalimentación de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño a los colaboradores para muchos directivos es una actividad un poco incómoda, ya que es necesario analizar con las personas que laboran en la organización sus debilidades y áreas deficientes en las que necesitan un mayor refuerzo, es por ello que los gerentes tienen cierto temor de causar alguna confrontación con los colaboradores por presentar una retroalimentación negativa.

Usualmente muchos trabajadores al momento de tener una retroalimentación del desempeño, tienden a estar a la defensiva cuando se les indican cuáles son sus debilidades o áreas que necesitan mejorar; debido a que algunos de ellos en vez de aceptar la retroalimentación como algo constructivo y enriquecedor para mejorar su rendimiento, intentan justificar su desempeño al culpar a otras personas o a través de críticas hacia el gerente.

La capacitación a los gerentes es relevante, ya que por medio de ella se tendrá un mejor conocimiento acerca de cómo dirigir sesiones de retroalimentación constructiva a los colaboradores; en el momento en que el gerente la realice es importante que el trabajador perciba que la evaluación es justa, lo que se desea mediante este proceso es informarle sobre las áreas deficientes en su trabajo y también las que necesita mejorar y trabajar, al mismo tiempo es importante tener determinación para corregir las deficiencias, ya que de este modo se beneficiara tanto el colaborador como la organización. La retroalimentación no debe ser como un juicio para las personas sino una asesoría que ayudará a mejorar su desempeño laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano se desenvuelve en diferentes áreas a lo largo de su vida, en las primeras etapas adquiere diferentes herramientas que le permiten formar y desarrollar su personalidad que en determinado momento debe surgir e influye en la calidad de vida que tendrá la persona en la sociedad. Son muchos los factores que inciden en la personalidad de un ser, en el pasado la misma consideraba que el principal elemento que una persona debía tener era la inteligencia intelectual y el poseerla era suficiente para tener éxito; sin embargo, en la actualidad ya no es considerada un factor básico, ya que las personas interactúan unas con otras y en la calidad de esa interacción en la cual se manejan diferentes herramientas y destrezas, como por ejemplo el uso y manejo de las emociones propias, también llamada inteligencia emocional, son de más ayuda e importancia que el mismo conocimiento intelectual.

Uno de los ámbitos en el cual un humano debe interactuar con personas es en el área laboral, que generalmente se lleva a cabo en una empresa u organización y en donde necesariamente se deben llevar relaciones interpersonales con otras personas como clientes internos, externos, subordinados y superiores, para convertirse así en una base fundamental del desempeño laboral. Todo lo explicado anteriormente refleja que el ser humano no solo debe actuar de una forma mecánica, si no convertirse a lo largo del crecimiento en un ser integral y capaz de desarrollar su inteligencia emocional que automáticamente mejorara el desempeño laboral lo cual es fundamental y es la base de toda organización, en conclusión si una persona es inteligente emocionalmente también lo será en todos los demás aspectos que demanda la sociedad, incluido el ambiente laboral y podrá alcanzar objetivos que lo convertirán en una persona exitosa. Al considerar lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta.

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Establecer si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

2.1.2 Objetivos específicos

- Medir el nivel de inteligencia emocional que tienen los colaboradores.
- Medir el nivel de desempeño laboral que manejan los colaboradores.
- Identificar la relación de desempeño laboral e inteligencia emocional mediante el análisis de los resultados estadísticos.
- Realizar una propuesta de acuerdo a las necesidades encontradas en la empresa.

2.2 Variables de estudio

- Inteligencia emocional
- Desempeño laboral

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de variables

Inteligencia emocional

Genet (2011) explica que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, entre las que se destaca el autocontrol, entusiasmo, perseverancia, capacidad de automotivarse y relacionarse; es utilizada por el ser humano desde el nacimiento hasta la muerte, pero la mayoría de las veces no es desarrollada hasta su capacidad máxima.

Desde el punto de vista psicológico se define a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas, que influye en la experiencia propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente exterior, así mismo se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y relaciones para razonar y resolver problemas en base a ello.

Desempeño laboral

Hose (2013) explica que el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta varias capacidades como el liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organizativas y productividad para analizar cada empleado de forma individual.

2.3.2 Definición operacional de variables

La variable de estudio desempeño laboral se operacionalizara a través de una escala de Likert, fue creada por Rensis Likert, quién publicó en 1932 un informe donde describía su uso. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración elemento, ítem o pregunta.

Por otra parte la inteligencia emocional será medida a través del test de inteligencia emocional test TMMS- 24 basado en Meta- Mood Scale (TMMS), diseñado por Solovey y Mayer y adaptado a Guatemala por Garcés (1999), el cual explora tres dimensiones de la inteligencia emocional las cuales son: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, su tiempo de aplicación tarda aproximadamente 40 minutos y determina el nivel que maneja cada sujeto.

2.4 Alcances y limites

La presente investigación contará con el apoyo de 30 colaboradores del área administrativa de la empresa Municipal Aguas de Xelaju, que representan un cien por ciento del área administrativa, ya que se tiene la disposición y apoyo de los altos mandos para que se realice el estudio en el área de oficinas, y con esto lograr tener un alto grado de confiabilidad.

2.5 Aporte

Al país de Guatemala ya que con la presente investigación se engrandecerá y se enriquecerán los estudios sobre el tema, para aportar datos de relevancia para la sociedad que serán actuales y verídicos, para ayudar a orientar a la sociedad sobre el tema.

A la sociedad debido a que los datos obtenidos son recursos innovadores que servirán como ubicación a las empresas que se encuentren en crisis o que necesiten orientación en estos temas.

A la universidad Rafael Landívar, ya que le otorga prestigio al contar con bibliografía actualizada sobre un tema novedoso e importante, que podría servir de base para estudios futuros.

A la facultad de humanidades, debido a que este tema es relativamente novedoso y en la actualidad no existen muchos estudios que hablen de él, será una herramienta de consulta tanto para docentes y personas en general pertenecientes al área de humanidades y por medio de ella podrán obtener información que les brinde apoyo en la educación.

El estudio también será de mucha utilidad para los estudiantes que les podría servir de guía en investigaciones futuras, para realizar diversos estudios y así publicar mayor literatura de determinado tema.

III. METODO

3.1 Sujetos

La población con la cual se trabajara, será de 30 colaboradores que representan el 100% del área administrativa de la Empresa Municipal Aguas de Xelaju (EMAX), conformada por hombres y mujeres del área urbana de Quetzaltenango, los sujetos están comprendidos entre las edades de 20 a 70 años, de clase media y baja, en su mayoría de religión católica o evangélica y el nivel académico que tiene la mayoría es diversificado.

Categoría de edades	
20-29	3
30-39	13
40-49	7
50-60	4
60-70	3
	Total 30

Género	
Femenino	10
Masculino	20
	Total 30

Estado civil	
Soltero	4
Casado	26
	Total 30

3.2 Instrumento

La variable de estudio desempeño laboral se operacionalizaran a través de una escala de Likert para establecer la relación entre las dos variables que se utilizaran durante la investigación.

Por otra parte la inteligencia emocional será medida a través del test de inteligencia emocional test TMMS- 24 basado en Meta- Mood Scale (TMMS), diseñado por Solovey y Mayer y adaptado a Guatemala por Garcés (1999), el cual explora tres dimensiones de la inteligencia emocional las cuales son: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, su tiempo de aplicación tarda aproximadamente 40 minutos y determina el nivel que maneja cada sujeto.

Este instrumento cuenta con cinco opciones de respuesta.

Nada de acuerdo (1)	Algo de acuerdo (2)	Bastante de acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
----------------------------	----------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------------

En conjunto la suma de las nota totales nos proyecta un nivel de inteligencia emocional que el evaluado maneja:

Nivel	Rango
Necesita mejorar	1-24
Bajo	25-48
Medio	49-72
Normal	73-96
Alto	97-120

Por otra parte el desempeño laboral es medido mediante una escala de Likert a lo que Achaerandio (2012) define que una escala de Likert puede medir las aptitudes de las opiniones y sentimientos expresados. Este instrumento esta realizado como tipo evaluación realizada por el jefe inmediato, ya que se considera que es de suma importancia el saber cómo califican los superiores el trabajo de cada colaborador y como se sienten con respecto al desempeño que maneja cada evaluado dentro de la empresa, la escala contiene una serie de afirmaciones acerca de un mismo objetivo, en las respuestas se indica el grado de acuerdo o desacuerdo según la

afirmación a las cuales se les asigno una ponderación. Todas las afirmaciones contenidas en esta escala deben tener el mismo sentido para toda persona que responda de una forma adecuada. Y a la sumatoria de las notas obtenidas se le asigna el nivel en el que se encuentran.

A las afirmaciones se les asigno la siguiente ponderación:

Totalmente de acuerdo (5)	Muy de acuerdo (4)	Medianamente de acuerdo (3)	Nada de acuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
----------------------------------	---------------------------	------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

Nivel	Rango
Necesita mejorar	1-14
Regular	15-29
Bueno	30-44
Muy bueno	45-59
Excelente	60-75

3.3 Procedimiento

- Presentación de tres sumarios con diferentes temas a coordinación.
- Selección y aprobación del tema por terna evaluadora.
- Investigación y recopilación de bibliografía para realizar los antecedentes.
- Elaboración de antecedentes de estudios previos basados en revistas, periódicos, tesis.
- Búsqueda y selección de libros para recaudación y elaboración del marco teórico.
- Redacción de introducción y planteamiento del problema en donde se identifica y desarrolla el tema de estudio.
- Elección del método de investigación de acuerdo al tema seleccionado.
- Selección del test a utilizar.
- realización de escala de Likert para la recolección de datos.
- Administración de boletas.
- Tabulación de datos.
- Proceso estadístico para la conformación de resultados e interpretación de los mismos.

- Análisis y discusión de resultados.
- Elaboración de conclusiones.
- Elaboración de recomendaciones.
- Referencias bibliográficas.
- Anexos.
- Entrega de informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El presente estudio es de tipo cuantitativa, diseño descriptivo, la cual Achaerandio (2012) describe como el tipo de investigación que estudia, interpreta y representa la información obtenida. Esta investigación es de estudio amplio, en el cual se pueden utilizar correlaciones estructuradas, variables independientes y dependientes. Esta variante de investigación hace uso del proceso científico, el cual involucra la obtención de datos, tabulación, interpretación y evaluación de los resultados.

La metodología estadística que se utilizará será el coeficiente de correlación, significación y fiabilidad de la media aritmética simple y porcentajes

Achaerandio (2010) explica que para obtener la correlación de datos agrupados se requiere de la siguiente formula:

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum xy}{n} - \left(\frac{\sum fx}{n}\right)\left(\frac{\sum fy}{n}\right)}{\sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2 \left(\frac{\sum fy}{N}\right)^2 - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}}$$

Valores del coeficiente de correlación de Pearson

-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.95 a -0.99	Correlación negativa fuerte Existe una relación negativa entre las variables ; pero no perfecta
-0.50 a -0.94	Correlación negativa moderada Existe algún tipo de relación negativa entre las variables
-0.10 a 0.49	Correlación negativa débil Existe poca relación negativa entre las variables
0 a -0.09	Ninguna relación entre las variables
0 a +0.09	Ninguna relación entre las variables
+0.10 a +0.49	Correlación positiva débil Existe poca relación positiva entre las variables
+0.50 a +0.94	Correlación positiva tipo de relación positiva entre las variables
+0.95 a +0.99	Correlación positiva fuerte Existe una relación positiva entre las variables ; pero no perfecta
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Lima (2014)

1) Significación y fiabilidad de correlación

Significación

- Nivel de confianza al 99% $z=2.58$
- Hallar el error tipo de la correlación

$$\sigma_r = \frac{1 - r^2}{\sqrt{N}}$$

- Encontrar la razón crítica:

$$R_c = \frac{r}{\sigma_r}$$

- Comparar la razón crítica con el nivel de confianza:

$$R_c \geq 2.58 \text{ Es significativo}$$

Coeficiente de influencia o determinación = r^2

Fiabilidad

- Nivel de confianza al 99% $z= 2.58$
- Hallar el error tipo de la correlación

$$\sigma_r = \frac{1 - r^2}{\sqrt{N}}$$

- Encontrar el error muestral máximo:

$$\epsilon = 2.58x\sigma_r$$

- Encontrar el intervalo confidencial:

$$IC = Ls = r + \epsilon$$

$$IC = Li = r - \epsilon$$

2) Porcentajes

$$\% = \frac{f \times 100}{N}$$

Fiabilidad de la media aritmética simple

- Nivel de confianza 99% entonces $Z = 2.58$

- Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

- Calcular el error muestral máximo

$$E = Z_{99\%} (2.58) \times \sigma_{\bar{x}}$$

- Calcular el intervalo confidencial:

$$IC = \bar{x} + E$$

$$IC = \bar{x} - E$$

Observación: Todo con el apoyo de Excel y el complemento análisis de datos

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de los dos instrumentos utilizados, la escala de Likert de inteligencia emocional TMMS-24 Trait meta mood y de la escala de Likert de desempeño laboral, las cuales se administraron a 30 colaboradores del área administrativa de EMAX de la ciudad de Quetzaltenango. Para la interpretación de los datos obtenidos se utilizó: el coeficiente de correlación, significación y fiabilidad de la media aritmética simple y porcentajes.

Cuadro No. 1 Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

	<i>IE</i>	<i>Desempeño Laboral</i>
<i>IE</i>	1.00	
<i>Desempeño Laboral</i>	0.76	1

Fuente trabajo de campo (2017)

Según los resultados obtenidos, existe una correlación positiva entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Es decir que la primera variable la cual es inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores, de esta forma se alcanza el objetivo general de la investigación que consistía en establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de EMAX.

Cuadro No.2 Significación y fiabilidad de correlación

No.	R	σ_r	$R_c \geq 2.58$	Significación	ϵ	IC		Fiabilidad
						Ls	Li	
30	0.76	0.08	9.85	Es Significativa	0.13	0.97	0.71	Es fiable

Fuente trabajo de campo (2017)

En la tabla anterior se observan los resultados del proceso estadístico al que se sometieron los datos obtenidos de la calificación del TMMS-24 y la escala de likert. Como se reconoce, las variables evaluadas son fiables y significativas a un nivel de confianza del 99%, porque se encuentran dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza

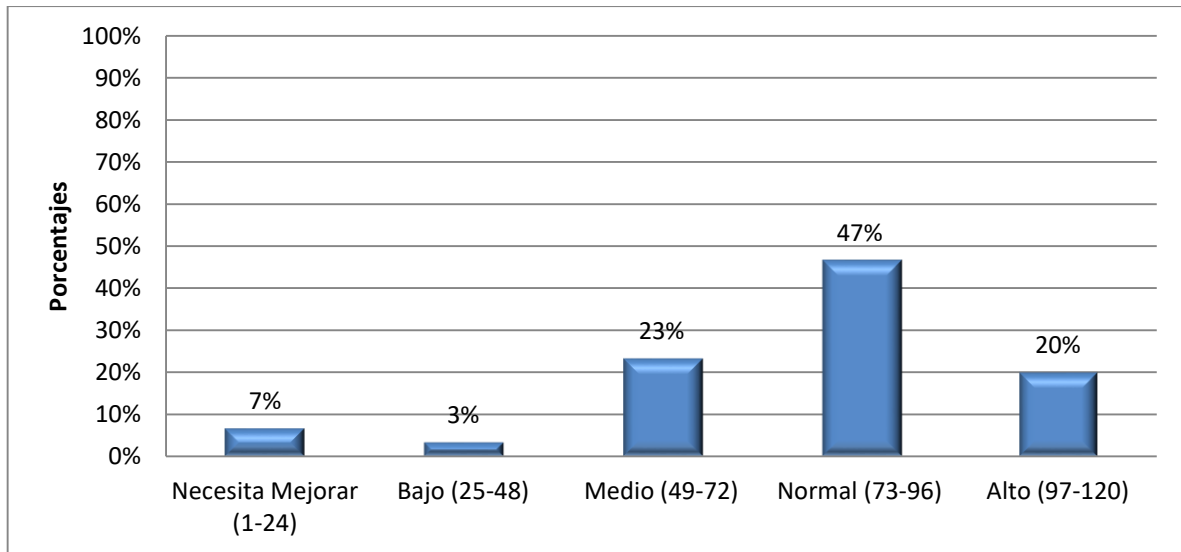
Cuadro No. 3 Inteligencia emocional y desempeño laboral

Variables	No	\bar{X}	σ	$\sigma \bar{X}$	E	IC		Fiable	Rc \geq 2.58	Significación
						+	-			
Inteligencia Emocional	30	78	22.16	4.05	10.45	88.45	67.55	✓	19.26	✓
Desempeño laboral	30	66	7.40	1.35	3.48	69.48	62.52	✓	48.96	✓

Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro anterior se puede afirmar un nivel de confianza del 99%, ya que la media aritmética de inteligencia emocional es (78) y de desempeño laboral (66) son fiables y estadísticamente significativas, porque se encuentran dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias reflejan que los colaboradores cuentan con un nivel normal de inteligencia emocional, mientras que presentan un nivel excelente en de desempeño laboral

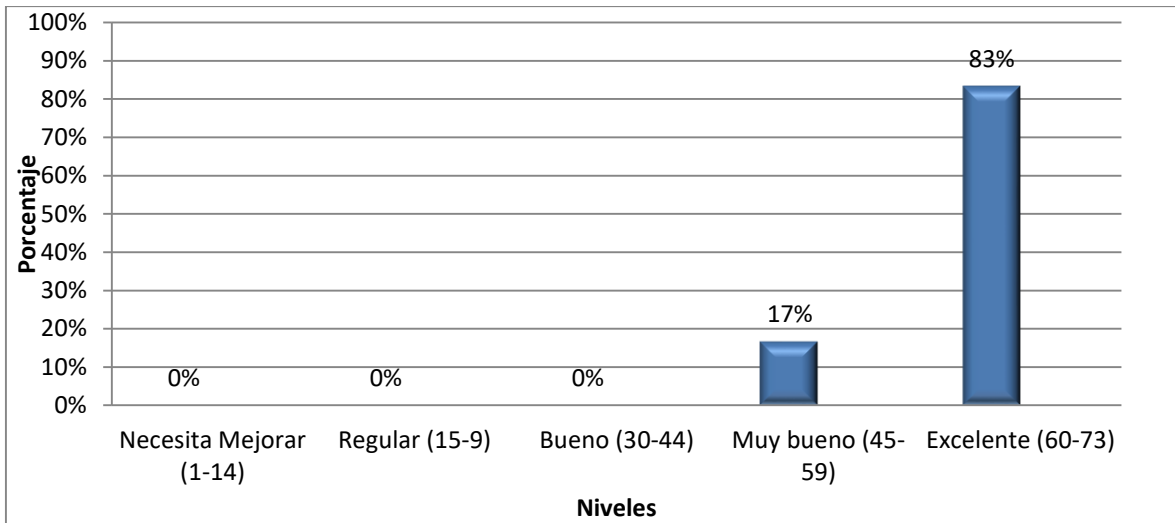
Gráfica No.1 Nivel de Inteligencia Emocional



Fuente trabajo de campo (2017)

En la gráfica anterior se puede observar que la mayoría de los colaboradores de EMAX poseen un nivel de inteligencia emocional normal. De esta forma se determina el primer objetivo específico de la investigación que fue evaluar el nivel de IE

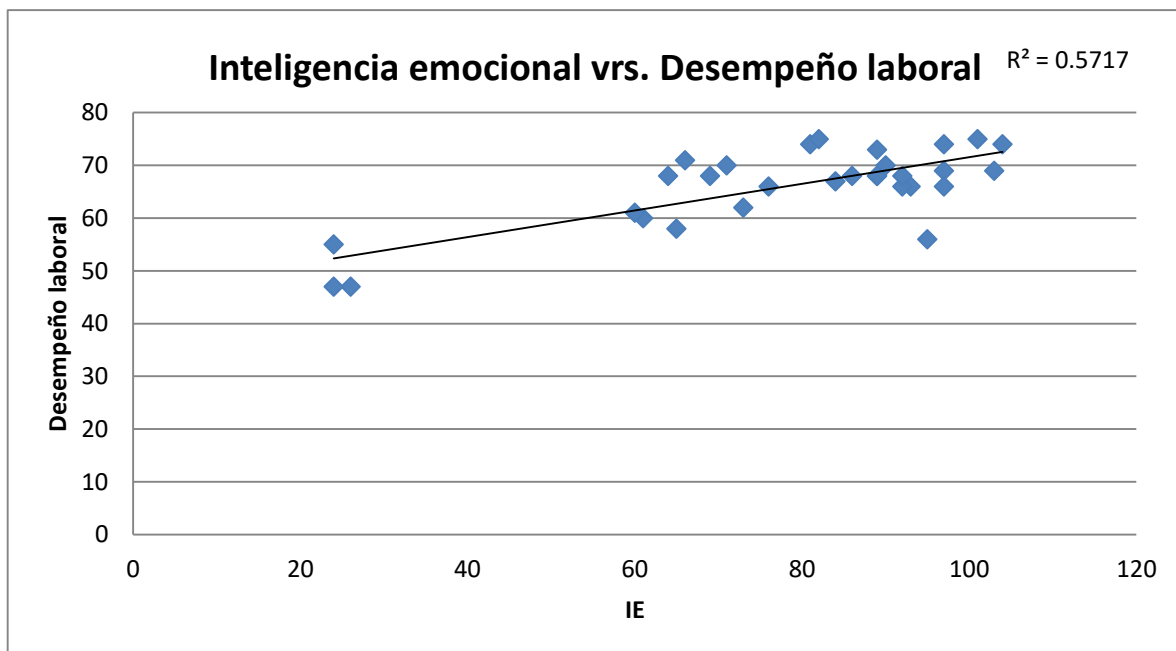
Gráfica No.2 Nivel de desempeño laboral



Fuente trabajo de campo (2017)

Al examinar los datos de la gráfica No. 2 se puede identificar que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de EMAX es excelente, de esta forma se alcanza el segundo objetivo específico de la investigación el cual es medir el nivel de desempeño que manejan los colaboradores dentro de la empresa.

Grafica No. 3



Con la gráfica No.3 se puede hacer constar que los colaboradores evaluados en el estudio de campo muestran la relación que tiene la inteligencia emocional con el desempeño laboral mediante un coeficiente de 0.76 y que Lima (2014) la señala como una correlación positiva, ya que cuando la inteligencia emocional aumenta el desempeño laboral lo hace de la misma forma, al usar la fórmula de influencia R^2 se puede explicar que la IE influye en un 58% en el desempeño laboral, , en tanto que el 42% restante, es atribuible a otras variables que no se tomaron en cuenta en este estudio.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de resultados se fundamenta en el objetivo general que busca establecer la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal Aguas de Xelaju, Quetzaltenango. De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la prueba TMMS-24 que mide la inteligencia emocional se estableció que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores en su mayoría es un nivel normal, por otro lado para medir el desempeño laboral se aplicó una escala de Likert, la cual dio como resultado que los colaboradores la mayoría de colaboradores tienen un nivel excelente en su desempeño laboral. En base a los datos existen algunos elementos que se discutirán a continuación.

Subirán (2010) explica que el 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional, puntualiza que las actuales teorías sobre liderazgo demuestran que las claves para ser un buen guía, no están relacionadas con factores innatos sino con competencias emocionales; los líderes emocionalmente inteligentes se conocen bien a sí mismos, limitan sus inquietudes y las de sus colaboradores para construir relaciones sólidas, duraderas y confiables, también inspiran y motivan porque demuestran pasión, compromiso, una sincera preocupación por las personas que lo rodean. Además, al utilizar estas habilidades, un líder emocionalmente inteligente obtiene los resultados y metas que son impuestos por la organización de una manera fácil, rápida y ordenada.

Al concepto anterior la presente investigación concuerda, ya que según los datos estadísticos obtenidos el desempeño laboral de una persona depende en un 57% de la inteligencia emocional, ya que una persona si no es emocionalmente estable, no podrá llegar desempeñar un buen papel en su lugar de trabajo y tampoco será un buen líder en su ambiente laboral y de ninguna forma será capaz de guiar a alguien más, si no es capaz de guiarse a si mismo.

Subirán (2010) explica que la inteligencia emocional en el área laboral, se desarrolla por medio de la conciencia de los estados internos de una persona, recursos e intuiciones que tiene; esta facultad es clave para el desarrollo de las competencias emocionales, como la capacidad de

reconocer las emociones propias y por lo tanto facilitan y benefician al humano en su trabajo. Esta teoría es respaldada por los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que existe una correlación positiva entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, porque de acuerdo con el autor la inteligencia emocional interviene en todas las áreas de las personas al ser seres integrales y esto incluye el área laboral.

Para Morán (2015) conocer y controlar las emociones, es la clave principal que ofrece el desarrollo de la inteligencia emocional, en donde expone que la principal ventaja que una persona posee al desarrollar la inteligencia emocional, es el autocontrol que se maneja ante la sociedad, ya que la persona es capaz de interactuar de una manera más eficiente en su entorno al controlar altibajos, problemas, situaciones incómodas y personas difíciles, situaciones que se viven a diario en el trabajo. El presente estudio está completamente de acuerdo con lo expuesto por Morán, ya que estadísticamente se observa que el coeficiente de correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral es fiable y estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99%, estos datos son razonables ya que cada persona debe ser capaz de controlar y entender sus emociones, para reaccionar de la forma más adecuada a cada situación que se le presente ya sea en el ambiente familiar o laboral.

Para Robbins y Judge (2013) mencionan que existen elementos que pueden identificar la personalidad del ser humano para calificarla como emocionalmente equilibrada o inestable, uno de ellos el reconocimiento de las propias emociones, solo quien sabe cómo se siente por dentro y el motivo de ese sentimiento, puede manejar, moderar y ordenar sus emociones de una manera consciente. Este concepto fue de apoyo al estudio, ya que en la prueba aplicada existen preguntas que buscan identificar si los colaboradores tenían reconocimiento de las emociones propias y los datos que se obtuvieron se presentan a continuación en porcentajes del nivel de inteligencia emocional, el 20% manejan un nivel alto, el 47% un nivel normal, el 23% un nivel medio, el 3% un nivel bajo y por último el 7% presenta un nivel en el cual necesita mejorar su inteligencia emocional.

Solovey y Mayer (como se cita en Ostrovsky, 2007) refieren que la inteligencia emocional consiste en la habilidad de manejar los sentimientos y las emociones, discriminar entre ellos y

utilizar estos conocimientos para dirigir los pensamientos y acciones propias. Es por ello que el estudio básicamente utilizó un instrumento con una serie de cuestionamientos para la recaudación de datos; en los que se enfoca en las habilidades de manejo y reconocimiento de las emociones, ya que si una persona no es capaz de inspeccionar los sentimientos propios no será capaz de desenvolverse en un ambiente externo como por ejemplo el lugar de trabajo.

Hose (2013) explica que el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. El proceso de evaluación se lleva a cabo mediante las revisiones del rendimiento, en la cual un empleador tiene en cuenta las capacidades que el colaborador posee tales como liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organizativas y productividad, para analizar a cada empleado de forma individual. Esta revisión por lo general se lleva una vez al año y pueden determinar si un colaborador es apto para ser promovido o incluso debiera ser despedido.

Esta teoría respalda los resultados obtenidos en la estadística ya que se puede identificar que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa municipal de aguas Xelaju es excelente. Ya que la media aritmética de los resultados fue del 66 %.

Según Robbins y Judge (2013) que vinculan el desempeño laboral con la capacidad de coordinar y organizar las actividades, ya que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo; por otra parte enfocan que el desempeño son aquellas acciones y comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización. Pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, el resultado puede ser exitoso o no, lo cual va a depender de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

A lo que la presente investigación reconoció estadísticamente que un 17% de colaboradores manejan un nivel muy bueno de desempeño laboral y el 83% restante tienen un excelente nivel de desempeño laboral, es aquí en donde se puede observar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral ya que anteriormente se mencionan los niveles de inteligencia que manejan los colaboradores y la mayoría obtuvo niveles entre el normal al alto, siendo un

porcentaje muy bajo el que necesita mejorar; con relación al desempeño laboral se relaciona este mismo porcentaje al muy bueno y excelente desempeño que manejan los colaboradores dentro de la organización.

Para Robbins y Judge (2013) existe una serie de factores que influyen en el desempeño laboral, uno de ellos es el establecimiento de objetivos que es una buena técnica para motivar a los colaboradores, ya que las metas establecidas deben desarrollarse en un determinado periodo de tiempo y al momento de haberlos cumplido, el trabajador se sentirá satisfecho de haber alcanzado los objetivos propuestos. Pero como se ha demostrado en toda la investigación, todas las acciones y metas que la empresa proponga no son de ayuda si el personal no cuenta con un buen desarrollo de las herramientas personales, como lo es la inteligencia emocional, ya que como en las gráficas anteriores se demuestra que el desempeño laboral de cada colaborador depende en un 58% de la inteligencia emocional y esto es completamente aceptable, ya que una persona se expresa, actúa y se comporta según sea su sentir y esto se ve reflejado en todos los ambientes en donde se desenvuelva incluyendo en el ambiente laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Se establece que la inteligencia emocional si tiene relación con el desempeño laboral, ya que mediante el análisis y reconocimiento de las emociones tanto propias, como la de los demás, permite a la persona expresarse de una manera adecuada en las diferentes áreas y situaciones que se le puedan presentar y una de ellas es el lugar de trabajo de la persona.
- A través de la aplicación de la prueba se obtuvo la medición de los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de EMAX, se detectó que el 20% de los colaboradores manejan un nivel de inteligencia emocional alto, por otra parte el 47% de los colaboradores normal, el 23% tiene un nivel medio, el 3% tiene un nivel bajo y por último el 7% necesita mejorar el desarrollo de su inteligencia emocional.
- El nivel de desempeño laboral que manejan los colaboradores se da según la siguiente distribución, 17% maneja un nivel bueno y por último el 83% maneja un nivel excelente en su desempeño laboral.
- Mediante la escala de Lickert aplicada se pudo identificar que el 58% del desempeño laboral depende de la inteligencia emocional, ya que como es bien sabido, en la mayoría de los entornos laborales la interacción con más personas es completamente inevitable y el buen manejo de esta inteligencia propicia relaciones efectivas por lo tanto se facilita alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto.

VII. RECOMENDACIONES

- Evaluar constantemente el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral que manejan los colaboradores dentro de la empresa, mediante la evaluación de las variables, como mínimo una vez a año.
- Buscar el desarrollo de la inteligencia emocional al realizar actividades como talleres, capacitaciones y ejercicios cortos pero efectivos que no requieran de un presupuesto financiero muy alto, ya que como bien fue comprobado en la investigación, esta herramienta influye directamente en el desempeño de cada colaborador.
- Al haber realizado el proceso de evaluación, explicar y proporcionar una retroalimentación frecuente al personal con información clara y precisa de su desempeño laboral, y de la influencia que tiene la inteligencia emocional en este proceso ya que de esta forma le permite al trabajador conocer los aspectos de su trabajo que necesitan mejorar y además permite fomentar las fortalezas del colaborador.
- Proveer al personal de Empresa Municipal Aguas de Xelajú capacitaciones sobre más temas actuales, como por ejemplo el de inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral, de una forma más constante para actualizar al equipo y fomentar el desarrollo tanto intelectual como profesional de sus colaboradores, para así de esta forma brindar resultados positivos a la empresa.

VIII. REFERENCIAS

Achaerandio, L. (Eds.). (2010) *Iniciación a la práctica de la investigación*. Guatemala: Instituto de investigaciones Jurídicas.

Cabrera, Y. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de industrias ópticas en la zona 1 de la ciudad capital de Guatemala*, (tesis inédita) Guatemala.

Castellanos, R. (2011). *La gestión del desempeño en las organizaciones, concepciones teóricas. Estrategia y dirección estratégica*. Consultado el 18 de enero 2015. <https://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill/interamericana. Editores, S.A de CV, México. P. 586.

Coopert, K. (2008) *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial Altura S.A. America.

Dessler, G, y Varela, R (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. Pearson, México. P. 515.

Enriquez, B. (2010). *Crear pasión y deseo*. Prensa Libre, Guatemala, Gt.

Espinoza, J. (2008). *Incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento escolar*, Guatemala, (Tesis de licenciatura inédita) Guatemala.

García, N. (2014). *Frases que hablan del buen desempeño*. Prensa Libre, Guatemala, Gt.

García, I. (2015). *Niveles de inteligencia emocional en un grupo de impulsadoras que laboran en una empresa de promociones de la ciudad de Guatemala*, (Tesis inédita) Guatemala.

Genet, M. (2011). Inteligencia emocional, Sana tus emociones. Editores mexicanos unidos, S.A, México.

Goleman, D. (2010). Inteligencia emocional. Kairos. California. P. 565.

Hose, C. (2013). Cuál es la definición de desempeño laboral. Consultado el 19 de marzo 2015. Disponible en http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/

Lima G. (2014) Cuaderno de trabajo de estadística para tesis. Guatemala. Editorial Copymax

Morán, A. (2015). Conocer y controlar las emociones, es la clave principal que ofrece el desarrollo de la inteligencia emocional. Prensa Libre. Guatemala, Gt. Feb. 01

Ostrovsky, G. (2007). Como construir competencias en los niños y desarrollar su talento. Pearson, México.

Palaci, F. (2005). Desempeño laboral y estabilidad del personal. Ciencias sociales. No. 15 P 3-3.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional, Pearson, México.

Santos, M. (2011). La gestión de competencias y su impacto en la mejora continua del desempeño laboral. Observatorio de la economía latinoamericana. No. 168.

Steve, S. (2005). Como medir la inteligencia emocional. Editorial EDAF, 7ª. Edición. P. 14

Subiran, G. (2010). El 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional, las competencias pueden desarrollarse. Gestión práctica de de riesgos laborales. No. 75. P 12-15

Subiran, G. (2010). Inteligencia emocional en el trabajo, herramientas para mejorar la conciencia de uno mismo. Gestión práctica de riesgos laborales. No. 76. P 38-4

Weisinger, A. (2010). Caso Wall mart, inteligencia emocional. Consultado el 12 Enero 2015.

Disponible en www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos3.htm

ANEXOS

Anexo I

Ficha técnica del instrumento de inteligencia emocional

Nombre	Test TMMS-24 basado en Trait Meta-Mood Scale (TMMS)
Autor:	Diseñado por Solovey y Mayer, adaptado a Guatemala por Garces (1999)
Mide:	Dimensiones de la Inteligencia emocional.
Forma de aplicación:	Cuestionario tipo autoevaluación, respondido por la persona evaluada no por el evaluador.
Duración:	De 10 a 40 min. Depende del evaluado.
Dimensiones que explora:	<ul style="list-style-type: none">• Atención emocional• Claridad emocional.• Reparación emocional.
Objetivo:	Determinar el nivel de inteligencia emocional
Descripción:	El TMMS-24 contiene un total de 24 items, distribuidos de la siguiente forma: Atención emocional: 1-8 Claridad emocional: 9-16 Reparación emocional: 17-24
Puntuaciones	Puntuación mínima: 24 Puntuación máxima: 120

Anexo II

Escala de Lickert: desempeño laboral



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Puesto: _____ Edad: _____

Género: _____ Estado Civil: _____

Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de enunciados sobre el tema de desempeño laboral. Lea atentamente cada frase y con una X marque la respuesta que considera se acerque más a su preferencia. Toda información que sea recolectada mediante esta prueba se manejará de manera confidencial, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, por lo que se le solicita responder de la manera más sincera posible.

No.		Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Nada de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Es un colaborador eficiente?					
2	¿Es productivo para la empresa?					
3	¿Procura cumplir su trabajo en el tiempo establecido?					
4	¿Cumple con su horario de trabajo?					
5	¿Hace uso correcto de los recursos brindados por la empresa?					
6	¿Posee el don de servicio?					

No.		Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Nada de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
7	¿Tiene la habilidad que el puesto requiere?					
8	¿Tiene el conocimiento para desempeñar las funciones que su puesto demanda?					
9	¿Posee la experiencia para desarrollar a efectivamente su trabajo?					
10	¿Aporta ideas positivas a la organización?					
11	¿Busca soluciones efectivas para la empresa?					
12	¿Es un líder?					
13	¿Logra los objetivos establecidos por la empresa?					
14	¿Respeto a las autoridades y demás compañeros de trabajo?					
15	¿Le gusta el trabajo en equipo?					

Anexo III

Proceso estadístico

Cuadro No. 1

No.	IE	Nivel	Desempeño Laboral	Nivel
1	61	Medio	60	Excelente
2	26	Bajo	47	Muy bueno
3	24	Necesita Mejorar	55	Muy bueno
4	24	Necesita Mejorar	47	Muy bueno
5	64	Medio	68	Excelente
6	66	Medio	71	Excelente
7	76	Normal	66	Excelente
8	89	Normal	73	Excelente
9	81	Normal	74	Excelente
10	60	Medio	61	Excelente
11	69	Medio	68	Excelente
12	82	Normal	75	Excelente
13	84	Normal	67	Excelente
14	86	Normal	68	Excelente
15	90	Normal	70	Excelente
16	95	Normal	56	Muy bueno
17	97	Alto	74	Excelente
18	89	Normal	68	Excelente
19	101	Alto	75	Excelente
20	104	Alto	74	Excelente
21	103	Alto	69	Excelente
22	73	Normal	62	Excelente
23	89	Normal	68	Excelente
24	93	Normal	66	Excelente
25	71	Medio	70	Excelente
26	92	Normal	66	Excelente
27	92	Normal	68	Excelente
28	97	Alto	69	Excelente
29	97	Alto	66	Excelente
30	65	Medio	58	Muy bueno

Fuente: Trabajo de campo

Observación:

Nivel
Necesita Mejorar (1-24)
Bajo (25-48)
Medio (49-72)
Normal (73-96)
Alto (97-120)

Nivel
Necesita Mejorar (1-14)
Regular (15-9)
Bueno (30-44)
Muy bueno (45-59)
Excelente (60-73)

Cuadro No.2

Sujeto	Desempeño Laboral															PD
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	
1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	60
2	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	2	3	3	47
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	55
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47
5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	68
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	71
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	66
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
10	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	61
11	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	68
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	67
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	68
15	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	70
16	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	56
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
18	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	68
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
21	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	69
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	62
23	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	68
24	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	66
25	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	70
26	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66
27	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	68
28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	69
29	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66
30	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	58

Cuadro No. 3 Estadística descriptiva

<i>IE</i>		<i>Desempeño Laboral</i>	
Media	78	Media	69.83
Error típico	4.05	Error típico	1.71
Mediana	85	Mediana	70
Moda	89	Moda	70
Desviación estándar	22.18	Desviación estándar	9.34
Varianza de la muestra	492	Varianza de la muestra	87.2471264
Rango	80	Rango	35
Mínimo	24	Mínimo	45
Máximo	104	Máximo	80
Suma	2340	Suma	2095
Cuenta	30	Cuenta	30

Fuente: Trabajo de campo

Cuadro No. 4 Porcentaje de nivel IE

Nivel	f	%
Necesita Mejorar (1-24)	2	7%
Bajo (25-48)	1	3%
Medio (49-72)	7	23%
Normal (73-96)	14	47%
Alto (97-120)	6	20%
	30	100%

Fuente: Trabajo de campo

Cuadro No. 5 Porcentaje de nivel desempeño laboral

Nivel	f	%
Necesita Mejorar (1-14)	0	0%
Regular (15-9)	0	0%
Bueno (30-44)	0	0%
Muy bueno (45-59)	5	17%
Excelente (60-73)	25	83%
	30	100.00%

Fuente: Trabajo de campo

Anexo IV

Propuesta: “Curso taller Inteligencia emocional y Desempeño laboral”

Introducción

Los colaboradores administrativos de la Empresa Municipal Aguas de Xelaju (EMAX), del departamento de Quetzaltenango, tienen como objetivo el brindar el servicio de agua potable a todo el departamento, a través de la atención a los usuarios de forma eficiente y tratar de darle solución a cualquier problema que surja.

Por lo mencionado anteriormente para las organizaciones como EMAX es de suma importancia mejorar cada día el desempeño laboral de sus colaboradores y una herramienta para lograrlo es desarrollar las habilidades que trae consigo cada persona, las cuales se pueden trabajar a través del desarrollo de la inteligencia emocional, a la cual se le debe dar la importancia necesaria, ya que toda empresa desea que su personal conozca cuál es su papel dentro de la organización, que se sienta parte de la misma y en base a ello brindar resultados satisfactorios.

Justificación

La propuesta está dirigida a la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX, del departamento de Quetzaltenango, en especial con todos los jefes de área, en donde se pretende implementar un programa de capacitación para desarrollar la inteligencia emocional en los empleados y que de alguna manera se pueda influir en el desempeño laboral de los colaboradores.

Ya que muchas personas ignoran el concepto de inteligencia emocional y de igual manera la importancia e influencia que la misma tiene en el desempeño laboral que cada colaborador tiene.

Objetivo general

- Definir los principios y elementos de la inteligencia emocional para influir en el desempeño de los colaboradores.

Objetivo específicos

- Definir el concepto de inteligencia emocional.

- Comprender los conocimientos de los diferentes temas para saber la influencia que tienen en el desempeño laboral.
- Identificar la influencia que la misma tiene en el desempeño laboral.

Recursos

Humano

- Colaboradores del área administrativa de la Empresa Municipal Aguas de Xelaju.
- Capacitador de los talleres.

Materiales

- Computadora
- Cañonera
- Material audiovisual
- Material escrito
- Lápiz
- Lapicero
- Cuadernillos de apuntes

Metodología

Para la realización de la propuesta se llevaran a cabo capacitaciones del tema Que es inteligencia emocional y cómo influye en el desempeño laboral, por otra parte un taller en el cual se desarrollan elementos de la inteligencia emocional de los colaboradores.

Actividades

- Explicación del tema inteligencia emocional
- Preguntas y respuestas de dudas
- Actividades y técnicas que desarrollen la inteligencia emocional
- Evaluación y retroalimentación de lo aprendido.

Cronograma

Fecha	Hora	Tema	Actividad	Objetivo	Recursos	Responsable
Lunes 4 de Diciembre 2017	8:00am a 9:00am	Que es inteligencia emocional y cómo influye en el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Presentación • Desarrollo del tema • Resolución de dudas • Refrigerio 	Definir, describir y dar a conocer que es la inteligencia emocional.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Cañonera • Material Audiovisual • Material Escrito • Lápiz • Lapicero • Cuadernillos de apuntes • Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitador
Martes 5 de Diciembre 2017	8:00am a 9:00am	Taller para desarrollo de la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Presentar y brindar técnicas para aplicar día a día en el desarrollo de la IE. • Realizar ejercicios para desarrollar la IE. 	Desarrollar la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Cañonera • Material Audiovisual • Material Escrito • Lápiz • Lapicero • Cuadernillos de apuntes • Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitador

Evaluación

En la evaluación del programa de capacitación para desarrollar la inteligencia emocional, se realizará en base a una boleta de opinión y de comprobación para conocer el nivel de IE que se ha generado y el grado de conocimientos obtenidos después de haber realizado la capacitación. Así mismo se puede tomar en cuenta reuniones periódicas con los jefes, esto con el fin de poder evaluar el desempeño laboral y así proporcionar más ideas y sugerencias en cuanto a lo mencionado anteriormente.

Boleta de Evaluación

Curso taller “Inteligencia emocional y desempeño laboral”

1. ¿Defina el concepto de inteligencia emocional?
2. ¿Cuáles son los elementos más importantes de la inteligencia emocional?
3. ¿Influye la inteligencia emocional en mi desempeño laboral?