

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SODIMAC DEL DISTRITO DE  
HUACHO - 2016**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. ROMERO VILLANUEVA, PAMELA CECILIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL LUNA NEYRA**

**HUACHO – 2019**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SODIMAC DEL DISTRITO DE  
HUACHO - 2016**

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación de la investigación .....	15

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación .....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	16
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	19
2.2. Bases teóricas .....	23
2.2.1. La inteligencia emocional .....	23
2.2.2. Desempeño laboral .....	33
2.3. Definiciones conceptuales .....	38
2.4. Formulación de hipótesis .....	39
2.4.1. Hipótesis general .....	39
2.4.2. Hipótesis específicas .....	39

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico .....	40
3.1.1. Tipo .....	40
3.1.2. Nivel de investigación .....	40
3.1.3. Diseño.....	40

3.1.4. Enfoque .....	41
3.2. Población y muestra. ....	41
3.3. Operacionalización de las variables .....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.4.1. Técnicas a emplear .....	43
3.4.2. Descripción de instrumentos .....	43
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información .....	43

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1. Presentación y discusión de resultados .....	45
4.1.1. Descripción de resultados sobre inteligencia emocional .....	45
4.1.2. Descripción de resultados sobre desempeño laboral.....	51
4.1.3. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	55
4.1.4. Contrastación de hipótesis .....	56

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión .....	62
5.2. Conclusiones .....	64
5.3. Recomendaciones .....	65

## **CAPÍTULO VI**

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

6.1. Fuentes bibliográficas.....	66
6.3. Fuentes documentales .....	67
6.2. Fuentes electrónicas.....	67

<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>
--------------------	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Respuesta de los trabajadores sobre la inteligencia emocional evaluada.....	45
Tabla 2. Respuesta de los trabajadores sobre el autoconocimiento en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	46
Tabla 3. Respuesta de los usuarios sobre autorregulación en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	47
Tabla 4. Respuesta de los trabajadores sobre motivación evaluada.....	48
Tabla 5. Respuesta de los trabajadores sobre empatía en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	49
Tabla 6. Respuesta de los trabajadores sobre habilidades sociales en la empresa Sodimac del distrito de huacho.....	50
Tabla 7. Respuesta de los trabajadores sobre desempeño laboral en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	51
Tabla 8. Respuesta de los trabajadores sobre habilidades/rasgos en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	52
Tabla 9. Respuesta de los trabajadores sobre comportamientos/conductas en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	53
Tabla 10. Respuesta de los trabajadores sobre metas y resultados en la empresa Sodimac del distrito de huacho .....	54
Tabla 11. Resultados de confiabilidad.....	55
Tabla 12. Demostración de la contrastación general.....	56
Tabla 13. Demostración de la contrastación 1.....	57
Tabla 14. Demostración de la contrastación 2.....	58
Tabla 15. Demostración de la contrastación 3.....	59
Tabla 16. Demostración de la contrastación 4.....	60
Tabla 17. Demostración de la contrastación 5.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelaje en formato de cascada.....	25
Figura 2. Factores que afectan el desempeño en el puesto .....	35
Figura 3. Baremo.....	44
Figura 4. Niveles de inteligencia emocional de los trabajadores evaluados .....	45
Figura 5. Niveles de autoconocimiento de los trabajadores evaluados.....	46
Figura 6. Niveles de autorregulación de los trabajadores evaluados .....	47
Figura 7. Niveles de motivación de los trabajadores evaluados .....	48
Figura 8. Niveles de empatía de los trabajadores evaluados.....	49
Figura 9. Niveles de habilidades sociales de los trabajadores evaluados .....	50
Figura 10. Niveles de desempeño laboral de los trabajadores evaluados .....	51
Figura 11. Niveles de habilidades/rasgos de los trabajadores evaluados.....	52
Figura 12. Niveles de comportamientos/conductas de los trabajadores evaluados .....	53
Figura 13. Niveles de metas y resultados de los trabajadores evaluados .....	54

“Al Padre creador por darme el rumbo y compañía en este sendero a mi realización profesional, y a mis apreciados tutores por su incondicional esfuerzo, paciencia y persistencia en mí”.

## RESUMEN

**Objetivo:** Demostrar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los evaluados de Sodimac del distrito de Huacho año 2016. **Métodos:** La muestra estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de Sodimac Huacho, es decir 84 personas. Para el estudio se ha considerado la utilización de un cuestionario estructurado de elaboración propia, como herramienta principal en la recolección de los datos el mismo que contiene 46 preguntas. Para verificar el supuesto se usó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson.

**Resultados:** Indican que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral en el mayor porcentaje de la totalidad de trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho

**Conclusión:** La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016, en donde la correlación de Pearson es 0.661, con un resultado positivo y moderado.

**Palabras claves:** Empatía, conductas, metas.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To demonstrate whether emotional intelligence influences the work performance of the Sodimac evaluated in the district of Huacho year 2016. **Methods:** The sample was made up of all the workers of Sodimac Huacho, that is, 84 people. For the study, the use of a structured questionnaire of own elaboration has been considered, as the main tool in the collection of the data that contains 46 questions. To verify the assumption, the Pearson correlation coefficient test was used.

**Results:** They indicate that emotional intelligence does influence work performance in the highest percentage of all Sodimac workers in the district of Huacho **Conclusion:** Emotional intelligence significantly influences the work performance of Sodimac workers in the district of Huacho year 2016, where Pearson's correlation is 0.661, with a positive and moderate result.

**Keywords:** Empathy, behaviors, goals.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Sodimac, el monstruo comercial que diseña, construye y opera tiendas que resuelven íntegramente las misiones del perfeccionamiento del hogar. Es una entidad líder con más de 50 años de experiencia y perspectiva en Perú, Brasil, etc; tiene una fuerza laboral de 20000 trabajadores rodeando y una facturación anual de ventas de más de 1500 millones de dólares.

Para el presente trabajo de indagación se ha tomado como sensación de despacho a Sodimac sucursal Huacho en donde se ha observado en múltiples ocasiones el cansancio emocional de los trabajadores debido a la presión que los altos mandos de dirección ejercen sobre ellos para el logro de resultados.

Es allí donde nace el interés por estudiar la inteligencia emocional de cada uno de ellos, ya que actualmente viene siendo un tema de alta relevancia debido a que es conocida como la manera de interactuar con el ambiente que nos rodea, por entorno de los sentimientos, y que relacionada con el desempeño laboral; el cual es conocido como la manera en que los trabajadores se desenvuelven en el ámbito organizacional y se vuelven de gran importancia para su desarrollo planteado.

“Las emociones de los empleados además suelen transferirse al consumidor. Hay evidencia que indica un valor de encuentro entre las emociones del trabajador y las del cliente, llamado contagio emocional, que consiste en contaminarse con las emociones de los demás” (Robbins & Judge, 2013, p.54).

Por los motivos expuestos el asunto de la problemática es como sigue: ¿De qué manera la inteligencia emocional interviene en la eficiencia laboral de los empleados de Sodimac del distrito de Huacho – 2016?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿De qué manera el autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016?
- b) ¿De qué manera la autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?
- c) ¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?
- d) ¿De qué manera la empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?
- e) ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Demostrar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar de qué manera el autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016.
- b) Conocer de qué manera la autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.
- c) Precisar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.
- d) Determinar de qué manera la empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.
- e) Conocer de qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.

## **1.4. Justificación de la investigación**

En este contexto de la indagación, se justificó de la siguiente manera:

### **1.4.1. Justificación teórica.**

Este estudio es elaborado con la impresión de ahondar en el conocimiento sobre el uso de la inteligencia emocional, un conjunto sistematizado en la eficiencia laboral de la institución estudiada.

### **1.4.2. Justificación metodológica.**

La reminiscencia indagación pretende identificar y describir la relación de variables que configuran la problemática y para ello se ha seguido todos los pasos requeridos para la investigación de este proyecto.

### **1.4.3. Justificación práctica.**

La eficiencia con que cuentan sus colaboradores en relación a sus emociones; y asimismo para los trabajadores de aplicar los conocimientos adquiridos con el fin de formar parte de un equipo de trabajo en donde el buen desempeño y los logros personales sean reconocidos y valorados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TÉORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

(Pereira, 2012), en su trabajo de indagación titulada: Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango) en Guatemala: Planteó como finalidad general obtener la relación del conocimiento emocional en la eficiencia de trabajo de los empleadores de la organización. La indagación se hizo por medio de un diseño de indagación descriptivo. El conjunto del estudio estuvo ligado a una totalidad de 36 empleados de ambos sexos que forman la plantilla representativa y operativa que son la totalidad de empleados. Por razones de esta indagación se empleó el test de conocimiento impresionante T.I.E. = G Guatemala; cambiado y reducido en orientación a la población guatemalteca, también se usó un modelo de prueba de eficiencia hecho sobre el sistema de niveles representativas. Como resultado se obtuvo lo siguiente: a) Los trabajadores de la compañía tienen un grado equitativo de conocimiento impresionante, lo que señala que tienen un apto control del contexto adverso en las que

laboran. b) Los trabajadores de la empresa tienen un grado idóneo de eficiencia laboral, lo cual pone satisfechos a los dueños de la organización, esto señala que hacen más de que sus deberes les cuestionan y es mayor a las normas requeridas. c) El conocimiento impresionante no se da como punto primordial en la eficiencia de trabajo de los trabajadores, por lo que se tiene que reconocer además otros puntos que pudiesen interferir. d) Las habilidades impresionantes que se requieran para el triunfo van acorde a las necesidades y la situación de cada empresa, es por eso que cada área laboral necesitará de un sistema primordial de aptitudes que faciliten la realización de sus fines. f) La retroalimentación es requerida posterior a la prueba de la eficiencia puesto que indica las potencias y flaquezas, también deben dar soluciones para la eficiencia.

(Pegoraro, 2009), en su indagación titulada: Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual (caso de estudio) en una compañía de compra y venta de alimentos en la ciudad de Caracas, Venezuela. Determinó como fin general de la indagación aportar evidencia básica sobre la amplitud e intensidad de la combinación entre diseño del trabajo y eficiencia laboral personal. La investigación tuvo un diseño no experimental, transeccional. El espécimen idóneo estuvo compuesto por 182 empleadores de la zona de ventas con el cargo de cajero o auxiliar. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: a) No hay relación notoria entre las incógnitas conocimiento emocional y eficiencia contextual en la muestra, resultando contrario a lo establecido en la hipótesis hecha para esta indagación. b) El grado de la incógnita conocimiento emocional para los empleadores de la organización

de compra y venta de alimentos fue medianamente alto. c) El grado de frecuencia logrado por las medidas de la incógnita conocimiento impresionante para los empleadores de la muestra fue medianamente alto. d) El grado de frecuencia diseñado por el comportamiento de la incógnita eficiencia contextual para los empleadores de la organización de compra y venta de alimentos fue medianamente alto.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Acuña, 2017), en su indagación titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2016. Cuyo objetivo fue conocer si hay combinación de las 2 incógnitas de conocimiento impresionante y eficiencia de trabajo por medio del trabajador de RH del hospital; presenta una población es de 120 empleados y el espécimen es de 92 trabajadores a los cuales se les tomó 2 pesquisas orientadas a las incógnitas de conocimiento impresionante y eficiencia del trabajo; el procedimiento empleado es la pesquisa y la herramienta es el interrogatorio, se hizo la recolección de datos en 2 cuestionarios con 30 enunciados por cada incógnita, según la escala de Likert; los cuales dan comunicación acerca de la combinación que hay entre el conocimiento impresionante y la eficiencia de trabajo, y sus diversas medidas, concluyendo que el conocimiento impresionante tiene combinación clara y evidente con la eficiencia de trabajo, a criterio del trabajador de RH del nosocomio, determinando que el nivel de correlación

es 0.666 y significancia de 0.000.

(Herrera, 2017), en su trabajo de indagación titulado: La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín – 2016. Tuvo por objetivo conocer de qué forma el conocimiento emocional se combina con la eficiencia de trabajo de los trabajadores del municipio. En base a una encuesta a 152 empleados de esta empresa, bajo la herramienta de conocimiento impresionante de (Hernández, 2008), la herramienta del grado de eficiencia hecho y corroborado por (Hernández, 2008), por medio del análisis y el estudio del producto de la indagación, se tienen como conclusiones: a) Hay una combinación evidente significativa ( $r = 0.729$ ;  $p < 0.00$ ) entre el conocimiento impresionante y la eficiencia de trabajo de los empleados; ósea, cuando más conocimiento emocional tenga el empleado mayor es su eficiencia laboral. b) Hay una combinación evidente significativa ( $r = 0.567$ ;  $p < 0.00$ ) entre el conocimiento impresionante y el buen servicio de los empleadores; donde logramos conocer que a más conocimiento impresionante más y sobresaliente será la atención de prestación que ofrezca el empleado. c) De igual forma, se determinó que hay una combinación directa y sumamente significativa ( $r = 0.610$ ;  $p < 0.00$ ) entre el conocimiento impresionante y la eficiencia de los empleadores; ósea que cuando más conocimiento emocional tenga el empleado mayor es su eficiencia del mismo. d) Se determinó que hay una combinación evidente significativa ( $r = 0.483$ ;  $p < 0.00$ ) entre el conocimiento impresionante y la adquisición de determinación de los empleadores; donde determinamos que

a más conocimiento impresionante mucho mejor será la determinación que adopte el empleador adentro y afuera del trabajo. e) Últimamente, se determinó que hay combinación evidente y significativa ( $r = 0.485$ ;  $p < 0.00$ ) entre el conocimiento impresionante y la inteligencia de los empleadores; ósea, que cuanto más alto conocimiento emocional tenga el empleador mayor será el conocimiento de su puesto de trabajo.

(Bisetti, 2015), hizo un trabajo de indagación intitulado: Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015, en la ciudad de Lima con la finalidad general que fue: Establecer la combinación entre el acicate y la eficiencia de trabajo en el empleado subalterno. La indagación presentó un diseño no experimental transversal correlacional. Para asuntos de la indagación con objetivos de proximidad al total del espécimen, se empleó un espécimen de 151 efectivos. Las herramientas empleadas son el nivel de acicate en el trabajo y el interrogatorio de eficiencia en el trabajo. Los productos mostrados fueron los siguientes: a) Hay una combinación mengua entre el acicate y la eficiencia de trabajo en el empleado subalterno. b) El nivel de motivación laboral del trabajador subalterno, donde se hizo la indagación, es de nivel alto 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 % y un 5.3 % arrojaron bajo grado de acicate en el trabajo. c) El grado de eficiencia en el trabajo del trabajador subalterno que trabaja, presenta un nivel promedio 50.3 %, alto 48.3 % y un 1.3 % arrojaron bajo grado en su eficiencia de trabajo. d) Hay relación pobre entre la medida logro y la incógnita eficiencia en el trabajo. e) Hay relación contraria muy pobre entre la medida poder y la incógnita eficiencia en el

trabajo. f) Hay relación contraria muy pobre entre la medida afiliación y la incógnita eficiencia en el trabajo.

(Huacac, 2014), realizó un trabajo de investigación titulada: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del Sur realizado en la ciudad de Tacna. Su finalidad general fue establecer la combinación entre el conocimiento emocional y la eficiencia en el trabajo en Egesur, periodo 2011-2013. La muestra que se usó fue la totalidad de la población dado que era pequeña, totalizando una cantidad de 60 trabajadores. Para cuantificar la incógnita conocimiento impresionante se usó la herramienta llamada Emotion Competence Inventory (ECI) de Daniel Goleman y para cuantificar la incógnita eficiencia en el trabajo se aplicó la herramienta de grados representativos de Edgar Agueta. Se concluyó lo siguiente: a) En correlación a la nota autoconocimiento, los productos de la indagación muestran que hay relación de la nota con la eficiencia en el trabajo, con una relación de grado intermedio a inferior. b) En correlación a la nota autorregulación, los productos de la indagación muestran que hay relación a la nota con la eficiencia en el trabajo, con una relación de nivel intermedio a bajo. c) En correlación a la nota acicate, los productos de la indagación muestran que hay relación de la nota con la eficiencia en el trabajo, con una relación de grado moderado. d) En correlación a la nota empatía, los productos de la indagación mostraron que no hay relación relevante de la nota con la eficiencia en el trabajo. e) En correlación a la nota destrezas sociales, los productos de la indagación mostraron que hay relación de la nota con la eficiencia en el trabajo, con una relación de grado

moderado.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La inteligencia emocional.**

Es importante mencionar que tal y como lo menciona (Arredondo, 2008) ya existieron trabajos pasados que valieron de base para las definiciones de Mayer y Salovey entre ellos tenemos:

- Thordike: destreza para comprender y guiar a los individuos y accionar adecuadamente en las correlaciones del hombre. A partir de este concepto se inició la evolución de la definición de conocimiento impresionante.
- Leeper: es parte de la lógica y del conocimiento global.
- Gardner: establece la definición de conocimiento por medio de su conjetura de conocimientos diversos e incluye 2 tipos de conocimiento muy orientados con al conocimiento en la sociedad y llega hasta un cierto punto impresionante: El conocimiento interpersonal y el conocimiento intrapersonal.

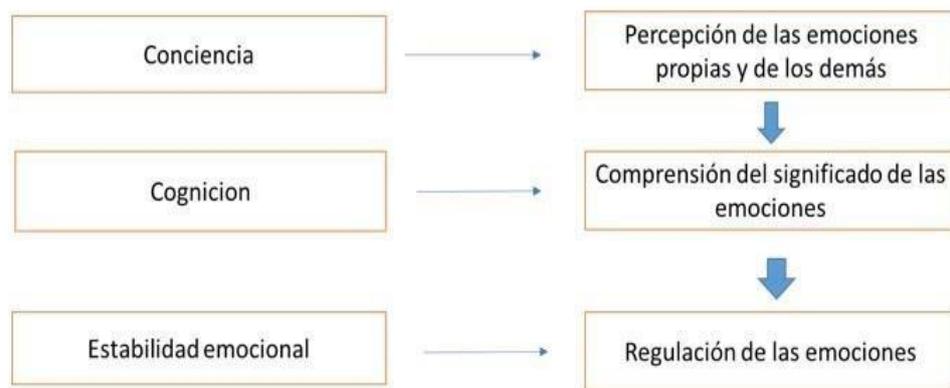
Según (Robbins & Judge, 2013), se refieren como la aptitud para:

1. Identificar las impresiones propias y la de otros.
2. Comprender el concepto de esas impresiones.

3. Controlar las mismas impresiones de acuerdo al modelo en cascada (como se indica en la figura 1).

Las personas que reconocen sus propias emociones y que conozcan proporcionadamente las señales emocionales, por ejemplo, por qué están enfadados y decirlo sin traspasar las normas tienen más probabilidades a ser eficaces.

*Figura 1. Modelo en cascada.*



Fuente: (Robbins & Judge, 2013).

#### **2.2.1.1. Modelos de inteligencia emocional.**

“Tal y como lo mencionan en su estudio de indagación, existen diferentes modelos de conocimiento emocional, en donde los principales han sido clasificados en modelos mixtos y de habilidades” (García & Giménez, 2010, p.47).

#### *2.2.1.1.1. Modelos mixtos.*

##### *a) Modelo de Goleman.*

Según (Goleman, 1995), los elementos que conforman la IE son:

- Selfawareness.
- Self-management.
- Motivation.
- Social - awareness.
- Relationship management.

##### *b) Modelo de Bar-On.*

En su investigación del año mil novecientos ochenta y ocho, fundó las bases para sus siguientes formulaciones sobre los rudimentos emocionales y su apreciación a través de la serie EQ-I.

#### *2.2.1.1.2. Los modelos de habilidades.*

Según (Salovey & Mayer, 1990):

Nos indican que la presencia de un conjunto y destrezas mentales o aptitudes de las áreas cerebrales del cerebelo para ver, contar, decir, controlar y regular las emociones de una manera ordenada e idónea al desempeño personal, respecto a los intereses internos y externos.

### **2.2.1.2. Principales herramientas para medir la inteligencia interior.**

La testificación de MSCEIT-MEIS evalúa la eficiencia efectiva de la persona en una relación de pruebas. Es por eso que su noción teórica es tomada como muy importante, se le va mortificar su escasa costumbre que da en términos de la cuantificación, el sesgo injustificado de su calificación. (Mayer y Salovey 1997, 1995)

“La afirmación EQ-i, tiene por objetivo examinar la altitud para el cual se encuentran las dimensiones o categorías internas y externas del comportamiento, y prefiere una estrategia de cuantificación de un reporte individual y personal” (Bar-On, 2000, p. 47).

### **2.2.1.3. Características de las personas emocionalmente inteligentes.**

“Da a conocer las características de las personas con conocimientos sorprendentes de acuerdo a las dimensiones desarrolladas en su modelo” (Goleman, 1998, p. 102).

#### **2.2.1.3.1. Autoconocimiento.**

a) *Conciencia Emocional, las personas con esta aptitud:*

- Saber que emociones experimentan y explicarlo.
- Vínculos sus sentimientos.
- Reconocen sus valores y metas, y se orientan en ellos.

b) *Autoevaluación precisa.*

- Aceptan la crítica sincera e intencionada como nuevas perspectivas al aprendizaje diario y al crecimiento de sí mismas (os).

c) *Confianza en uno mismo, las personas que tienen esta aptitud:*

- Siempre están seguras; poseen buena presencia.
- Expresan opiniones y se arriesgan por lo que verdadero.
- Toman decisiones claras y precisas, a pesar de diversas situaciones adversas.

2.2.1.3.2. *Autorregulación.*

a) *Autodominio, las personas con una comportamiento apto.*

- Controlan eficazmente los sentimientos internos y externos.
- Son persistentes y fuertes a pesar de cualquier situación negativa.
- Se mantienen concentrado y piensan con claridad.

b) *Confiabilidad, los individuos con esta capacidad, exhiben honradez.*

- Actúan con ética.
- Generan confianza.
- Asumen sus propios errores y los enfrentan.
- Mantienen sus posturas en base a principios.

c) *Escrupulosidad, los individuos con esta capacidad:*

- Cumplen con sus compromisos y promesas.
- Son responsables con sus objetivos.
- Poseen organización y cuidado en el trabajo.

d) *Adaptabilidad, los individuos con esta capacidad:*

- Manejan múltiples prioridades.
- Mantienen sus reacciones y tácticas acorde al contexto.
- Poseen flexibilidad ante los hechos.

e) *Innovación, los individuos con esta capacidad:*

- Buscan ideas nuevas.
- Hallan soluciones a las problemáticas.
- Crean ideas nuevas.
- Toman ideas novedosas y aceptan riesgos.

#### 2.2.1.3.3. *Motivación.*

a) *Afán de triunfo, los individuos con esta capacidad:*

- Se guían hacia los productos para lograr sus objetivos y requerimientos.
- Se fijan metas difíciles con riesgos y todo.
- Aprenden a mejorar su eficiencia.

b) *Iniciativa y optimismo: Los individuos con esta capacidad.*

*En cuanto a iniciativa:*

- Están dispuestas a no desaprovechar ninguna oportunidad.
- Buscan el objetivo a pesar de lo que falte.
- Son emprendedores a base de esfuerzo.

*En cuanto al optimismo:*

- Siguen la meta a pesar a los obstáculos.
- No tienen miedo al fracaso, ya que van por el éxito.

#### 2.2.1.3.4. *Empatía.*

a) *Comprender a los demás, los individuos con esta capacidad:*

- Están atentas a las emocionales y prestos a oír.
- Son sensibilidad hacia otros y los entienden.

b) *Orientación hacia el servicio, los individuos con esta capacidad:*

- Buscan formas de incrementar la satisfacción de sus clientes.
- Tienen de buen nivel de asistencia adecuada.
- Atienden al cliente y muestran confianza.

c) *Ayudar a los demás a desarrollarse, los individuos con esta capacidad:*

- Da consejos constructivos para mejorar.

d) *Aprovechar la diversidad, los individuos con esta capacidad:*

- Respetan los orígenes diversos y se socializa con todos.
- Son muy sensibles a las diferencias grupales.
- Son prejuicios e intolerantes.

e) *Conciencia política, los individuos con esta capacidad:*

- Leen con precisión los puntos clave.
- Detectan los puntos sociales a trabajar.
- Precisan la realidad aumentada de la empresa.

#### 2.2.1.3.5. *Habilidades sociales.*

a) *Influencia: Utilizar tácticas efectivas de persuasión.*

- Poseen habilidades para ganarse a la gente.
- Agradan a sus oyentes.

b) *Comunicación: Transmitir mensajes claros y convincentes.*

- Son efectivas en el trueque, registrando emociones a su mensaje.
- Asumen directamente los mensajes complicados.
- Escuchan, buscan entendimiento y comparten conocimiento.

c) *Manejo del conflicto:*

- Alientan el debate y la conversación para lograr un acuerdo.
- Buscan soluciones en beneficio de los demás.

d) *Liderazgo: Inspirar y guiar.*

- Asumen en control cuando sea necesario.
- Guían en base a ejemplos.

e) *Catalizador de cambios: Provocar, fomentar o manejar el cambio.*

- Efectúan cambios en presencia de los obstáculos.
- Desafían el status para identificar los cambios.
- Son como modelos para una transformación total.

#### **2.2.1.4. *La inteligencia emocional en el trabajo.***

Según (Robbins & Judge, 2013):

Hacen mención al trabajo emocional el cual definen como la palabra que una persona hace de las circunstancias que desea la organización en las transacciones interpersonales en el escenario de trabajo. El concepto de labor emocional surgió de los análisis sobre los puestos de trabajo en servicio. Las aerolíneas buscan que sus sobrecargos sean felices, las personas esperan que quienes guíen las funerarias estén tristes y que los doctores estén neutros en el contexto sorprendente. Pero, la labor sorprendente es importante en cualquier puesto de trabajo. Los gerentes esperan que los subalternos sean corteses y no malos al interactuar con sus compañeros. El real reto surge cuando las personas tienen que dar una

emoción mientras en realidad sienten otra.

Esta controversia se ve vehemencia discordancia emocional y puede adquirir un importe muy alto. Los interior guardados de frustración, ira y desazón a zaguero de cuentas generan postración y desgaste emocional. Fue a escindir de la cima creciente del deber emocional como componente esencial del desempeño sindical eficaz, que el querrela de las emociones ha llegado a tener gran relevancia internamente del esfera del CO. En ocasiones es útil, sobre todo en el deber, manumitir las emociones que siente de aquellas que manifiesta. Las emociones experimentadas son las emociones reales del individuo, a desacuerdo de las emociones manifestadas, que son las que la disposición requiere que los individuos demuestren y que considera adecuadas para un garita de misión; no son innatas, estrella que se aprenden. Mostrar emociones falsas requiere que se supriman las que verdaderamente se sienten. La representación veloz consiste en olvidar las entrañas más íntimas y enmendar los recuerdos faciales en respuesta a las reglas de demostración. Por ejemplo, cuando un esforzado sonrío a un cliente, lleva a sirga una acto informal. La acto profunda consiste en versar de reordenar los verdaderos corazón profundos de algún de tratado con las reglas de demostración. Alguien que brinda cuidados médicos, que negociación de reparar genuinamente más empatía por sus pacientes, tiene un acto profundo. La interpretación rápido trata con las emociones manifestadas, y la representación profunda, con las experimentadas.

### **2.2.2. Desempeño laboral.**

Según (Robbins & Judge, 2013):

Afirman que anteriormente, la mayoría de las empresas solo controlaban la manera en que los trabajadores hacían sus labores; pero, las empresas de hoy en día, con menos jerarquía y más guiadas al servicio, quieren más información.

Los indagadores de ahora conocen 3 tipos primordiales de comportamiento que conforman la eficiencia laboral.

- Desempeño de la tarea.
- Civismo.
- Falta de productividad.

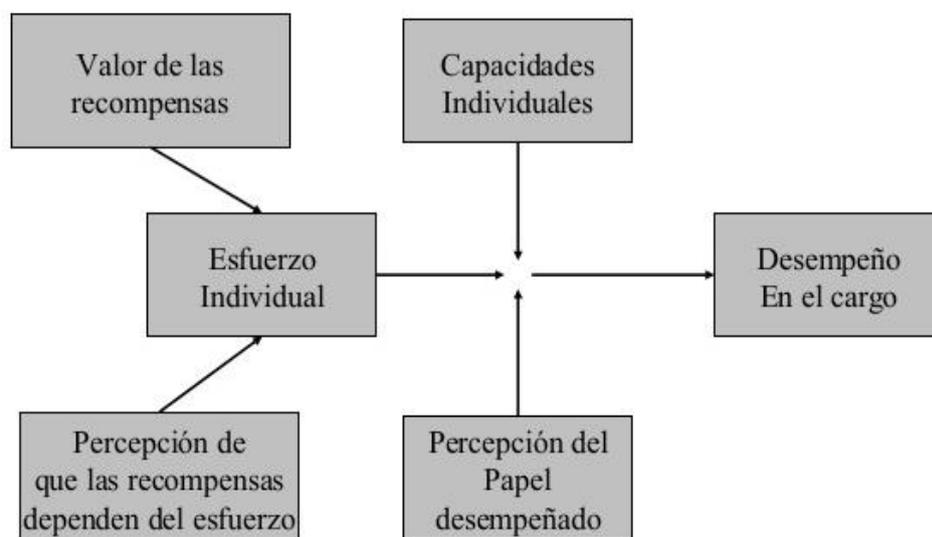
Precisan que el empleador para obtener los objetivos y las metas que se establece lograr no actúe solo, debe comunicarse con los demás individuos que conforman su círculo empresarial, de tal forma logre su interacción al área en el que trabaja. En base a estas ideas, las organizaciones deben intervenir cotidianamente con el trabajador para desarrollar su eficiencia, para el bienestar de la persona en base a sus prioridades tanto mentales, financieras, etc. (Arias & Heredia, 2006)

#### ***2.2.2.1. La evaluación de desempeño.***

“El control de eficiencia es la que se hace sobre cada uno de los empleadores de cada área de la organización, recopilando las palabras de todos los que se relacionan con el trabajo en manera conjunta” (Zepeda, 1999, p.76).

Sostienen que las evaluaciones de desempeño toman las prioridades de charla y crecimiento, ya que reconocen con exactitud las destrezas y habilidades de los empleadores para quienes se implementa sistemas de corrección. Finalmente, dan retroalimentación a sus trabajadores sobre la manera en la que la empresa toma su eficiencia y con amplitud vienen a ser la base para asignar recompensas, como incrementos de sueldo. (Robbins & Judge, 2013)

Figura 2. Factores que afectan el desempeño en el puesto.



Fuente: (Chiavenato, 2009).

#### 2.2.2.2. Criterios de evaluación.

“Los 3 sistemas de criterios más conocidos para la evaluación de la eficiencia son: resultado de la tarea individual, conductas/comportamientos, rasgos” (Robbins & Judge, 2013, p.82).

#### **2.2.2.3. Evaluadores del desempeño.**

“Sostiene que las empresas asumen varias maneras para reconocer quién debe tomar la eficiencia, las cuales se muestran a continuación:” (Chiavenato, 2009).

- a) Autoevaluación de la eficiencia.
- b) El gerente general.
- c) El individuo y el gerente general.
- d) El conjunto de trabajo diario.
- e) La prueba de grado 360°.
- f) La prueba hacia arriba.
- g) La comisión de control de la eficiencia.
- h) El órgano de RH.

#### **2.2.2.4. Métodos de evaluación del desempeño.**

(Robbins & Judge, 2013), proponen los siguientes métodos específicos de prueba:

- a) Estudios manuscritos.
- b) Incidentes fatales.
- c) Comparación representativa de notas.

- d) Nivel de notas en base a su conducta (ECBC).
- e) Similitudes forzadas.

#### ***2.2.2.5. Beneficios de la evaluación de desempeño.***

“Sostiene que un instrumento de prueba de eficiencia se plantea, aplica y hace bien crea utilidad. Los más beneficiados son el personal, el gerente general, la compañía y la población” (Chiavenato, 2009, p. 172).

##### *a) Beneficios para el gerente como administrador de personas:*

- Elaborar medidas para mejorar el promedio de eficiencia de sus empleados.
- Relacionarse con sus empleados para darles a conocer que la prueba de eficiencia es un conjunto objetivo, que permite determinar su eficiencia.

##### *b) Beneficios para el individuo:*

- Reconocer las normas del juego, ósea, los criterios de la conducta y eficiencia de los personales que la organización estima mucho.
- Reconocer las ideas de su superior inmediato respecto a su eficiencia y, según la prueba, identificando los puntos mediante un análisis FODA de la persona analizada.
- Evaluarse uno mismo y hacerse una crítica propia sobre su crecimiento y desarrollo propio.

##### *c) Beneficios para la organización:*

- Conocer su valor humanitario para establecer la aportación de cada trabajador.
- Determinar que trabajadores necesitan rotar y/o asesorarse en ciertas zonas laborales y así identificar quienes están para un ascenso.

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **a) Comunicación.**

“Transferencia y comprensión de un significado” (Robbins & Judge, 2013, p.55).

### **b) Emociones.**

“Sentimientos fuertes que están dirigidos a una persona o cosa” (Robbins & Judge, 2013, p.60).

### **c) Empatía.**

“Coloquialmente, suele decirse que se posee empatía en la medida en que se es capaz de comprender los sentimientos que expresa otra persona” (Zepeda Herrera, 1999, p.96).

### **d) Inteligencia emocional.**

“Talento para identificar y controlar señales de ideas emocionales” (Robbins & Judge, 2013, p.112).

### **e) Liderazgo.**

“Característica que poseen los líderes” (Zepeda, 1999, p.94).

### **f) Motivación.**

“Procedimiento que interviene en la energía, sentido y perseverancia del sacrificio que hace una persona para lograr una meta” (Robbins & Coulter, 2014, p.114).



## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general.**

La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016.

### **2.4.2. Hipótesis específicas.**

- a) El autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016.
- b) La autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.
- c) La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.
- d) La empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.
- e) Las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

“Es aplicado, ya que utiliza los conocimientos adquiridos para toma de acciones y decisiones” (Zorrilla & Arena, 1993, p. 57).

##### **3.1.2. Nivel de investigación.**

“Es descriptivo, ya que permite conocer las características de una variable del fenómeno que se estudia” (Hernández, Fernández, & Bautista, 2010, p.39).

##### **3.1.3. Diseño.**

“El estudio es no experimental, debido a que a la unidad de muestra de las variables en estudio no se les manipulará y se las analiza y/o evalúa tal como se las encontró” (Kerlinger, Fred, & Lee, 1979, p.74).

### 3.1.4. Enfoque.

“Es cuantitativo, ya que analizamos los datos obtenidos de los instrumentos tomados a la población para contrastar las hipótesis planteadas” (Hernández, Fernández, & Bautista, 2010, p.55).

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población.

Está compuesta por los 84 empleadores de Sodimac del distrito de Huacho.

### 3.2.2. Muestra.

Por contar con una población pequeña pero razonable para la presente investigación no se realizó el cálculo de la muestra, sino que se tomará al total de la población.

## 3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
	Autoconocimiento	Autoconfianza	1-3
		Conciencia emocional	
		Confianza en uno mismo	
	Autorregulación	Autocontrol	4-8
		Confiabilidad	
		Adaptabilidad	
		Escrupulosidad	
		Innovación	
	Optimismo		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Variable X: Inteligencia Emocional	Motivación	Afán de triunfo	9-12
		Compromiso	
		Iniciativa	
	Empatía	Orientación de servicio	13-17
		Comprender a los demás	
		Ayudar a los demás a	
		Aprovechar la diversidad	
		Conciencia política	
	Habilidades Sociales	Conciencia política	18-25
		Solución de problemas	
		Comunicación	
		Liderazgo	
		Influencia	
Manejo de conflictos			
Catalizador de cambios			
Establecer vínculos			
Habilidades de equipo			
Variable Y: Desempeño Laboral	Habilidades/ Rasgos	Conocimiento del puesto	26-31
		Conocimiento del negocio	
		Puntualidad	
		Lealtad	
		Facilidad para aprender	
		Buen juicio	
	Comportamientos/ Conductas	Desempeño de la tarea	32-39
		Espíritu de equipo	
		Relaciones humanas	
		Creatividad	
		Liderazgo	
		Actitud e iniciativa	
		Responsabilidad	
		Cooperación	
	Metas y resultados	Cantidad de trabajo	40-46
		Calidad de trabajo	
		Satisfacción del cliente	
		Rapidez de soluciones	
		Reducción de costos	
		Mantenimiento del equipo	
		Ausencia de accidentes	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas a emplear.**

La información que se recolecto principalmente fue mediante la Encuesta, que es una fuente primaria muy importante para la investigación presente.

#### **3.4.2. Descripción de instrumentos.**

Para el estudio se ha considerado la utilización de un cuestionario estructurado de elaboración propia, como instrumento primario en la recolección de los valores el mismo que contiene 46 preguntas, las primeras 25 preguntas están referidas a la Inteligencia emocional y las otras 21 preguntas están referidas a conocer el desempeño laboral; con opciones de respuesta basadas en un nivel de la clase Likert de 5 categorías en donde 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

El empleo del programa estadístico para investigaciones sociales en la versión última, bajo una interpretación dada al idioma español, también se empleará la ayuda del software Excel en la última versión para el manejo y grafico de los datos obtenidos. Se fabricará una serie de archivos y malla de datos para una aplicación y explicación estadística manifestando así medidas en el camino estadístico.

### 3.5.1. Confiabilidad del instrumento

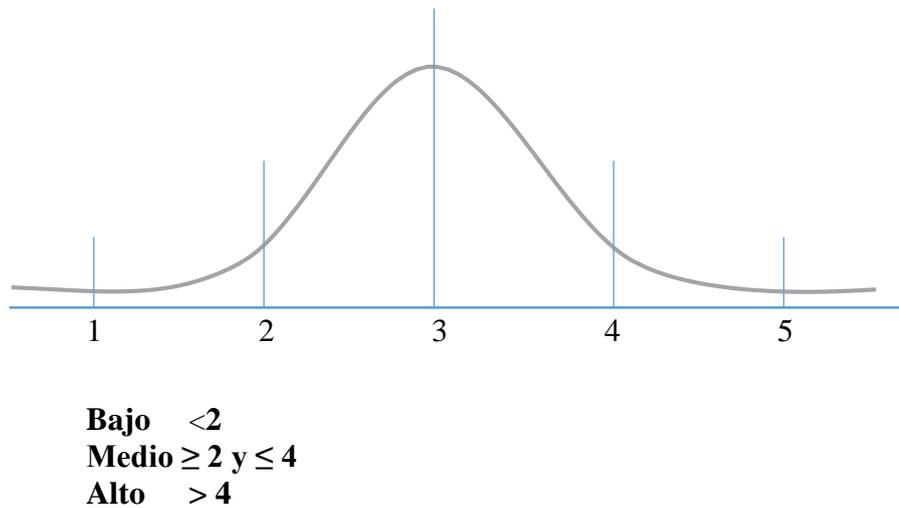
Mediante el SPSS. v.24 aplicamos el estadístico para la confiabilidad, en la cual se obtuvo un coeficiente de 0,909 para 84 preguntas tomadas como fuente de datos para el análisis estadístico.

Interpretación:

La confiabilidad de la herramienta es excelente puesto que el coeficiente es 0.909.

El Baremo según (Stoner, 1994) es:

*Figura 3. Baremo.*



Fuente: (Stoner, 1994).

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación y discusión de resultados

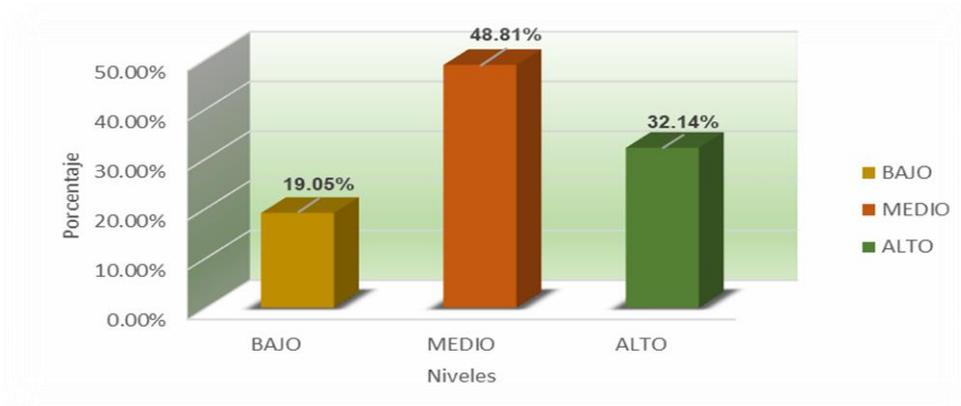
##### 4.1.1. Descripción de resultados sobre inteligencia emocional.

Tabla 1

*Respuesta de los Trabajadores sobre el Conocimiento Emocional en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Inteligencia emocional (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	19,05%
	Medio	41	48,81%
	Alto	27	32,14%
	Total	84	100,0%

*Figura 4.* Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de Sodimac.



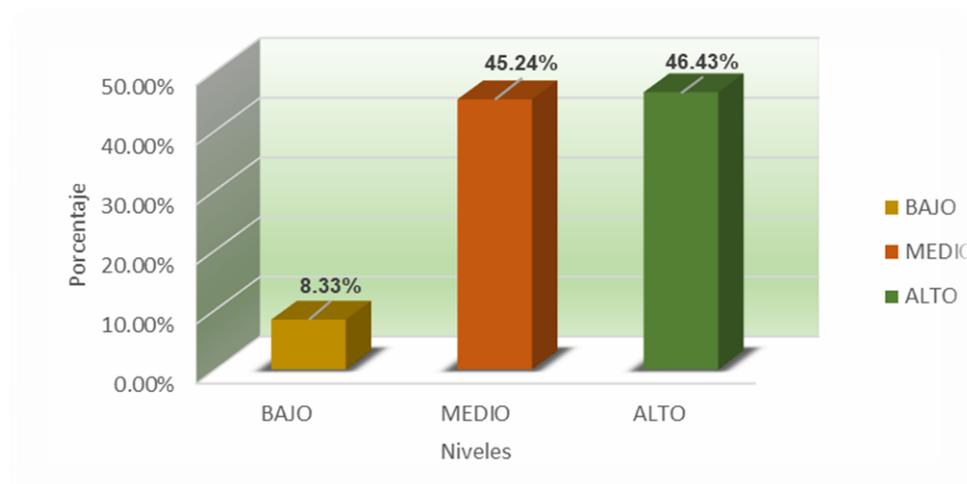
Se realizó un cuestionario a los 84 empleadores de la organización Sodimac - Huacho, sobre la inteligencia emocional. Dicho esto el 32.14% de los colaboradores son una muestra del nivel más alto en la variable estudiada y analizada, es decir son capaces de reconocer sus propias emociones y las de los demás. El 48.81% de los encuestados indican que el grado de conocimiento emocional es intermedio; y una minoría que representan el 19.05% indica que la inteligencia emocional es deficiente.

Tabla 2

*Respuesta de los Trabajadores sobre el Autoconocimiento en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Autoconocimiento (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	8,33%
	Medio	38	45,24%
	Alto	39	46,43%
	Total	84	100,0

Figura 5. Niveles de autoconocimiento en los trabajadores de Sodimac.



Al respecto en la figura 5 podemos apreciar que el 46.4% de los 84

empleadores de la organización Sodimac – Huacho, representan el nivel alto en autoconocimiento, es decir son capaces de reconocer fácilmente sus emociones y confían en ellos mismos.

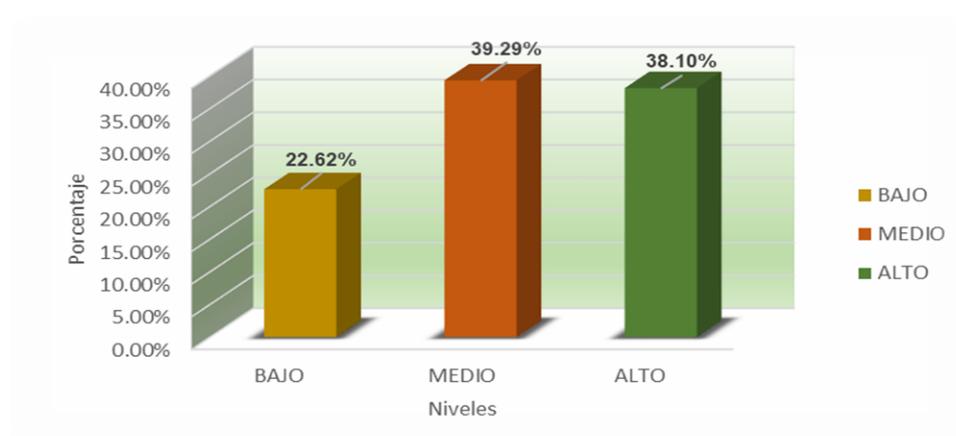
Además, se indica que el 45.2% de los preguntados representan el rango de evaluación medio en autoconocimiento. Finalizando, el 8.3 % de los colaboradores nos muestran que el grado es bajo en autoconocimiento, lo que quiere decir que se les es difícil distinguir los aspectos de su vida en los que necesita mejorar.

Tabla 3

*Respuesta de los Usuarios sobre Autorregulación en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Autorregulación (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	22,62%
	Medio	33	39,29%
	Alto	32	38,10%
	Total	84	100,0%

Figura 6. Niveles de autorregulación de los trabajadores en la empresa Sodimac.



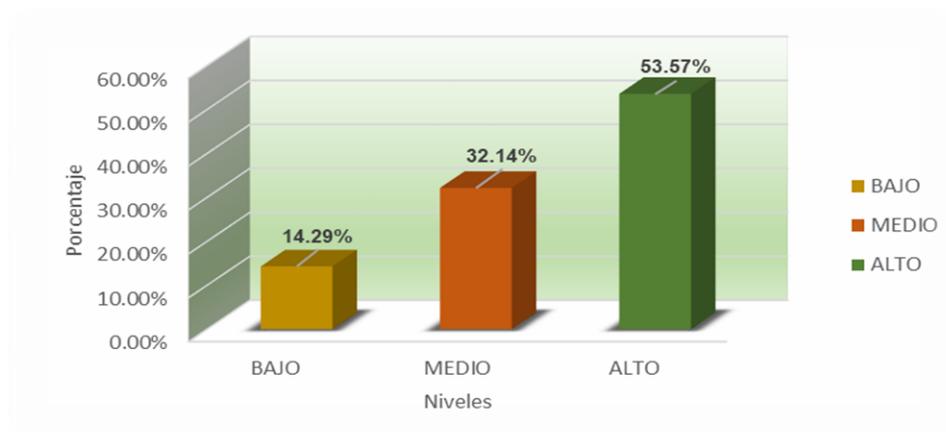
Debo precisar que el 38.1% de 84 empleadores de la organización Sodimac - Huacho, representan el nivel alto en autorregulación, sabiendo manejar y sus emociones y conociendo sus efectos, además practicando la honestidad y mostrando responsabilidad. Además, se aprecia en la figura 3 que el 39.2% de los trabajadores representan el nivel medio en autorregulación, es decir realizan las prácticas mencionadas anteriormente con moderación. Finalmente cabe señalar que el 22.6% de los encuestados representan el nivel bajo en autorregulación, por lo que se puede determinar que esta capacidad es deficiente en ellos.

Tabla 4

*Respuesta de los Trabajadores sobre Motivación en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Motivación (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	14,29%
	Medio	27	32,14%
	Alto	45	53,6%
	Total	84	100,0%

Figura 7. Niveles de motivación de los trabajadores en la empresa Sodimac.



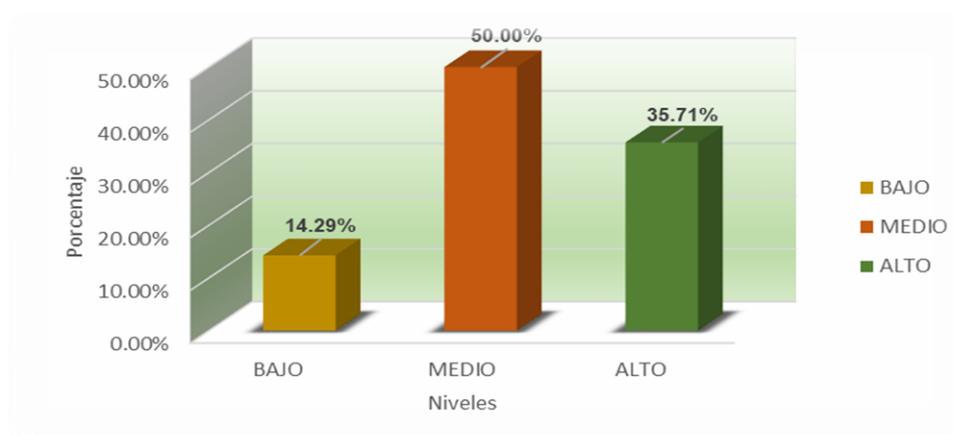
Para la figura 7 se precisa que el 53.5% de 84 empleadores de la organización Sodimac – Huacho, representan el nivel alto en motivación, expresando que buscan mejorar constantemente su desempeño yendo más allá de lo que se les pide. El 32.1% manifiestan que la inteligencia emocional en su dimensión motivación es de nivel medio. Finalmente, el 14.2% de los encuestados representan un nivel bajo en motivación.

Tabla 5

*Respuesta de los Trabajadores sobre Empatía en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Empatía (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	14,29%
	Medio	42	50,0%
	Alto	30	35,71%
	Total	84	100,0%

Figura 8. Niveles de empatía de los trabajadores en la empresa Sodimac.



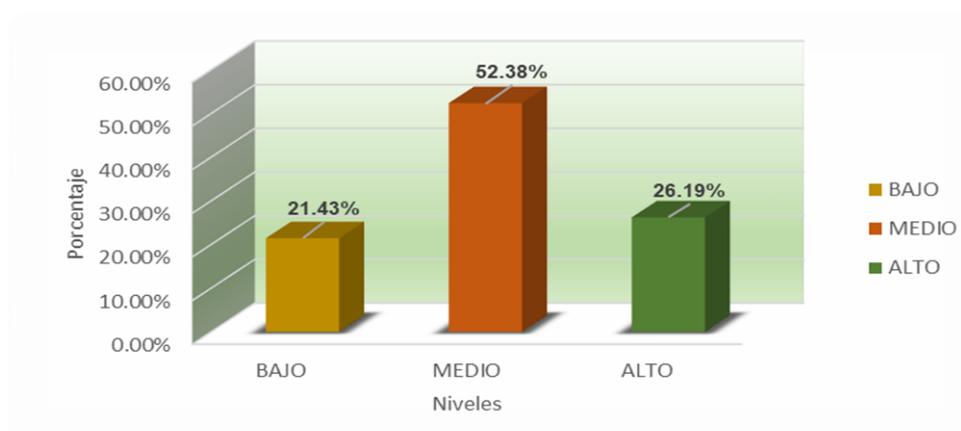
En la figura 8 se aprecia que el 35.7% de los 84 empleadores de la organización Sodimac – Huacho, representan el nivel alto en empatía, lo que quiere decir que son sabios en conocer las impresiones de los demás y se identifican con ellas. Así mismo el 50.0% de 84 trabajadores representan el nivel medio en empatía, es decir practican la empatía con moderación. Finalmente, una minoría representada por el 14.2 % de trabajadores practican la empatía con deficiencia.

Tabla 6

*Respuesta de los Trabajadores sobre Habilidades Sociales en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Habilidades sociales (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	21,43%
	Medio	44	52,38%
	Alto	22	26,19%
	Total	84	100,0%

*Figura 9. Niveles de habilidades sociales de los trabajadores en la empresa Sodimac.*



En la figura 9 se observa que solo el 26.1% de los 84 empleadores de la empresa Sodimac del distrito de Huacho, representan el grado de evaluación alto respecto a la demostración y trabajo en factores externos, practicando la comunicación eficazmente, colaborando con sus compañeros y mostrándose amigables. El 52.3% representan el nivel medio respecto a la demostración y trabajo en factores externos, por lo que se deduce que más de la mitad de los trabajadores practican estas habilidades con moderación. Por último, también tenemos que el 21.4% de los colaboradores se registran en un grado bajo en el desarrollo de habilidades sociales.

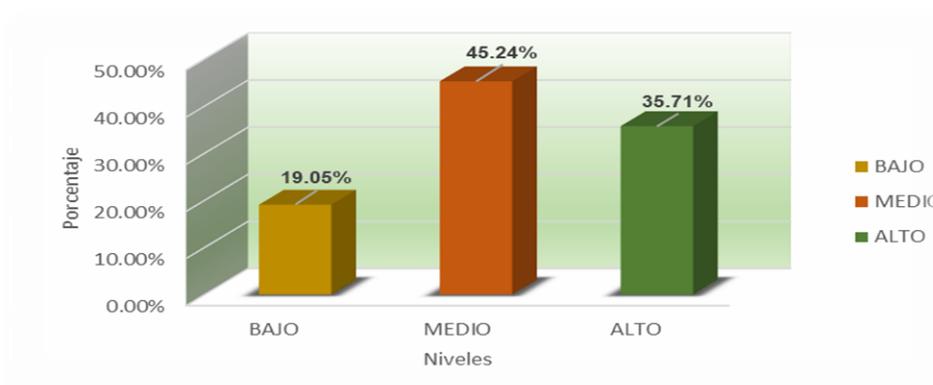
#### 4.1.2. Descripción de resultados sobre desempeño laboral.

Tabla 7

*Respuesta de los Trabajadores sobre Desempeño Laboral en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Desempeño laboral (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	19,05%
	Medio	38	45,24%
	Alto	30	35,71%
	Total	84	100,0%

*Figura 10.* Niveles de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Sodimac.



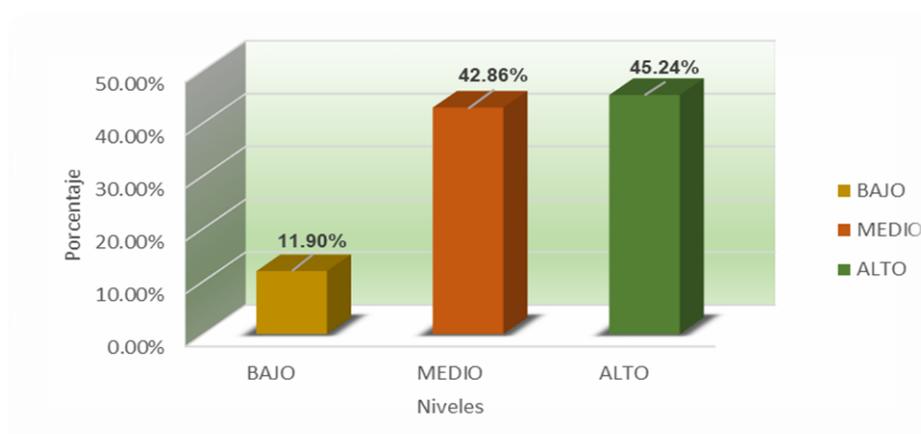
Aplicada la serie de preguntas a los 84 empleadores de la organización Sodimac – Huacho, el 35.7% de los usuarios manifiestan que su nivel de desempeño laboral es alto en sus dimensiones como habilidades/rasgos, comportamientos/conductas y metas y resultados. Asimismo, el 45.2% de los trabajadores representan un nivel de desempeño laboral medio. Finalmente, el 19.0% de 84 trabajadores representan el nivel bajo en desempeño laboral.

Tabla 8

*Respuesta de los Trabajadores sobre Habilidades/Rasgos en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Habilidades/rasgos (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	11,90%
	Medio	36	42,86%
	Alto	38	45,24%
	Total	84	100,0%

*Figura 11. Niveles de habilidades/rasgos de los trabajadores en la empresa Sodimac.*



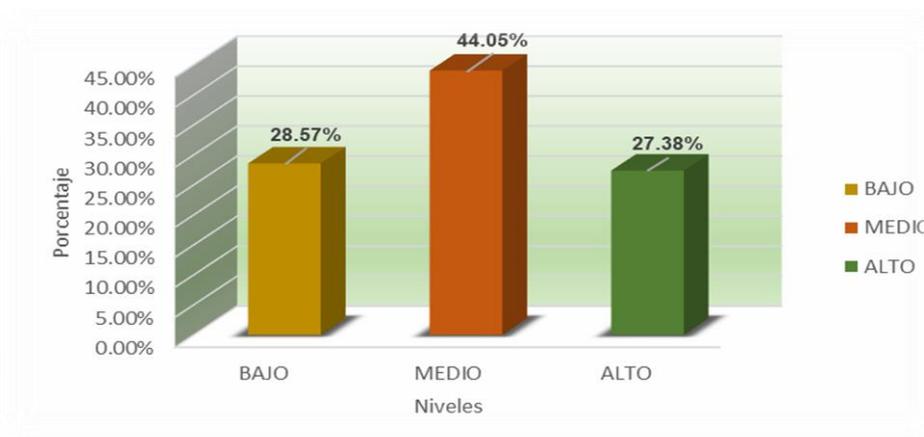
En la figura 11 se visualiza que el 45.2% de los 84 empleadores de la compañía Sodimac del área urbana Huacho representan el nivel alto en habilidades/rasgos, expresando que tienen dominio suficiente para desenvolverse correctamente en su labor. El 42.8% de 84 trabajadores demuestran un grado medio en la demostración interactiva de los factores internos por rasgos. Por último, una minoría representada por el 11.9% de 84 trabajadores conforman el nivel bajo en el desarrollo de habilidades/rasgos.

Tabla 9

*Respuesta de los Trabajadores sobre Comportamientos/Conductas en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho.*

Comportamientos/conductas (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	28,57%
	Medio	37	44,05%
	Alto	23	27,38%
	Total	84	100,0%

*Figura 12. Niveles de comportamientos/conductas de los trabajadores en la empresa Sodimac.*



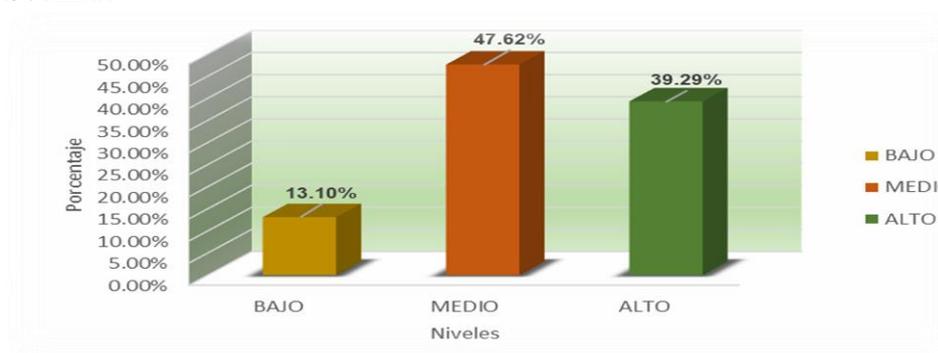
En la figura 12 se ha evidenciado tan solo el 27.3% de los 84 empleadores de la organización Sodimac – Huacho, conforman el nivel alto en la dimensión comportamientos/ conductas, mostrando actitud positiva en el cumplimiento de sus tareas, y teniendo espíritu de equipo. Ahora así mismo se encontró que el 44.0% de 84 colaboradores que demuestran un grado medio en el desarrollo de comportamientos/ conductas. Finalmente, el 28.5% de 84 colaboradores que demuestran un grado bajo en la forma de trasmisión de comportamientos/ conductas.

Tabla 10

*Respuesta de los Trabajadores sobre Metas y Resultados en la Empresa Sodimac del Distrito de Huacho*

Metas y resultados (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	13,10%
	Medio	40	47,62%
	Alto	33	39,29%
	Total	84	100,0%

Figura 13. Niveles de metas y resultados de los trabajadores en la empresa Sodimac.



En la figura 13 se aprecia que el 39.2% de los 84 empleadores de la organización Sodimac – Huacho, demuestran un grado alto en la distribución categórica de metas y resultados, preocupándose por la satisfacción de los clientes y contribuyendo a que la empresa logre sus objetivos. Así mismo se precisa que el 47.6% de colaboradores demuestran un grado medio en el cumplimiento de metas y resultados. Finalmente, el 13.91% de los 84 colaboradores demuestran un grado bajo en el cumplimiento de metas y resultados.

#### 4.1.3. Análisis de normalidad.

Tabla 11

*Análisis de Normalidad*

	Kolmogorov Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,062	84	,200	,980	84	,214
Desempeño laboral	,090	84	,092	,977	84	,137

Interpretación:

Obtenemos un valor de Sig. = 0.214 para la variable inteligencia emocional y un valor de Sig. = 0.137 para la variable desempeño laboral, lo cual señala que si es mayor a 0.05, por consiguiente, es normal y señala principalmente que es paramétrica y se empleará el procedimiento de Correlación de Pearson.

#### 4.1.4. Contrastación de hipótesis.

##### 4.1.4.1. Planteamiento de hipótesis general.

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac – Huacho, año 2016.

H<sub>1</sub>: El conocimiento impresionante influye en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac – Huacho, año 2016.

##### 4.1.4.1.1. Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

##### 4.1.4.1.2. Aplicamos SPSS v.24.

Tabla 12

*Correlación de Pearson para la Hipótesis General*

		Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	0,661
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	84

Interpretación:

Hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. El conocimiento impresionante se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.661, lo que indica que la relación es elevada.

#### 4.1.4.2. Planteamiento de hipótesis específica n° 01.

H<sub>0</sub>: El autoconocimiento no interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac – Huacho, año 2016.

H<sub>1</sub>: El autoconocimiento influye en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac – Huacho, año 2016.

##### 4.1.4.2.1. Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

##### 4.1.4.2.2. Aplicamos SPSS v.24.

Tabla 13

*Correlación de Pearson para la Hipótesis Específica N° 01*

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	0,518
Autoconocimiento	Sig. (bilateral)	0,000
	N	84

Interpretación:

Hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. El autoconocimiento se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0,518, lo que señala que la relación es moderada.

#### 4.1.4.3. Planteamiento de hipótesis específica n° 02.

H<sub>0</sub>: La autorregulación no interviene en la eficiencia de trabajo de los trabajadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

H<sub>1</sub>: La autorregulación influye en la eficiencia de trabajo de los trabajadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

##### 4.1.4.3.1. Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

##### 4.1.4.3.2. Aplicamos SPSS v.24.

Tabla 14

*Correlación de Pearson para la Hipótesis Específica N° 02*

		Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	0,416
Autorregulación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	84

Interpretación:

Hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. La autorregulación se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.416, lo que significa que la relación es moderada.

#### 4.1.4.4. Planteamiento de hipótesis específica n° 03.

H<sub>0</sub>: El motivo no interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

H<sub>1</sub>: El motivo interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

##### 4.1.4.4.1. Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

##### 4.1.4.4.2. Aplicamos SPSS v24:

Tabla 15

*Correlación de Pearson para la Hipótesis Específica N° 03*

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	0,488
Motivación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	84

Interpretación:

Hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. La motivación se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.488, lo que indica que los buscado es moderado.

#### 4.1.4.5. Planteamiento de hipótesis específica n° 04.

H<sub>0</sub>: La empatía no interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

H<sub>1</sub>: La empatía interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

##### 4.1.4.5.1. Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

##### 4.1.4.5.2. Aplicamos SPSS v24:

Tabla 16

*Correlación de Pearson para la Hipótesis Específica N° 04*

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	0,626
Motivación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	84

Interpretación:

Hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. La empatía se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.626, lo que indica que la relación es elevada.

#### 4.1.4.6. Planteamiento de hipótesis específica n° 05.

H<sub>0</sub>: Las destrezas sociales no intervienen en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

H<sub>1</sub>: Las destrezas sociales intervienen en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac - Huacho, año 2016.

##### 4.1.4.6.1. Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

##### 4.1.4.6.2. Aplicamos SPSS v.24.

Tabla 17

*Correlación de Pearson para la Hipótesis Específica N° 05*

		Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	0,453
Motivación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	84

Interpretación:

Hay una significativa bilateral (sig. = 0.000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. Las destrezas sociales se combinan con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.453, lo que equivale a una relación moderada.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Discusión**

Los productos conservan correlación con lo que sostiene (Huacac, 2014); quien señala que los productos de su indagación muestran que la correlación del conocimiento impresionante es evidentemente equitativa a su eficiencia de trabajo en la mayor parte de los contextos analizados.

En cuanto al primer objetivo específico: Establecer de qué forma el autoconocimiento interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac, el presente análisis también concuerda con el de la referida autora en correlación al indicador autoconocimiento, donde los productos de su indagación muestran que si hay relación de la nota con la eficiencia de trabajo en los empleadores, con una relación de grado intermedio a bajo, tal y como se concluye en ésta indagación en donde el nivel de correlación es moderado.

En cuanto al segundo objetivo específico: Conocer de qué forma la autorregulación interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac, los productos hacen concluir que si hay pruebas necesarias para negar la hipótesis nula, ya que se reconoce que si hay combinación entre el conocimiento impresionante y la productividad en crecimiento por los empleadores de la entidad

edil; entonces, la autorregulación influye en el desempeño de los empleadores; asimismo, al cabo de hacer sus labores harán necesariamente, creando una mayor productividad al realizar cierta labor y así dando a alcanzar sus fines iniciales.

Con respecto al tercer fin específico: Precisar de qué forma la motivación interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac, los productos muestran indicios suficientes para negar la hipótesis nula, finalizando que si hay una correlación entre la motivación y la eficiencia de trabajo, sin embargo el grado de correlación es de moderado a bajo, en ese sentido, se concuerda con (Bisetti, 2015), quien en su trabajo de investigación determinó que si hay una influencia con grados bajos inferiores a grados moderados, ósea que si bien si hay una influencia entre las incógnitas estas son mínimas, es decir que la motivación no es una causa tan primordial para lograr un óptimo desempeño en el trabajo y que existirían otros factores de mayor influencia.

Con el cuarto fin específico: Conocer de qué forma la empatía interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. (Bisetti, 2015) determinó que no hay relación significativa del indicador con la eficiencia laboral, en el presente estudio no se concuerda con lo hallado por Bisetti debido a que se concluye que la empatía interviene en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac.

Con respecto al quinto objetivo específico: Conocer de qué manera las destrezas sociales intervienen en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac, se concluye que las destrezas sociales influyen en la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac; con un nivel de correlación moderado tal y como lo concluye (Huacac, 2014), quien en su trabajo de investigación demostró que si hay relación con una relación de grado moderado.

## 5.2. Conclusiones

- Para la general hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. El conocimiento impresionante se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.661, lo que indica que la relación es elevada.
- Para la específica 1, hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. El autoconocimiento se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0,518, lo que señala que la relación es moderada.
- Para la específica 2, hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. La autorregulación se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.416, lo que significa que la relación es moderada.
- Para la específica 3, hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. La motivación se combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.488, lo que indica que la relación es moderada.
- Para la específica 4, hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. La empatía se

combina con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.626, lo que indica que la relación es elevada.

- Para la específica 5, hay una significativa bilateral (sig. = 0,000), rechazamos la nula por ser inferior a 0.05, y aceptamos la alternativa. Las destrezas sociales se combinan con la eficiencia de trabajo de los empleadores de Sodimac. También, la relación de Pearson es 0.453, lo que equivale a una relación moderada.

### **5.3. Recomendaciones**

- Realizar estudios e implementar propuestas orientados a fomentar y aumentar el grado de inteligencia emocional en los empleadores de Sodimac, sucursal Huacho.
- Realizar capacitaciones con la finalidad de dar a conocer los conocimientos básicos de inteligencia emocional, así como también ejercicios prácticos para usar las emociones correctamente en la actividad diaria.
- Desarrollar talleres o programas de incentivos para diseñar retos que fomenten una sana competencia y que a la vez ayuden a la empresa a lograr sus objetivos.
- Reconocer los logros de los trabajadores más sobresalientes brindándoles beneficios.
- Aumentar las actividades de integración entre los trabajadores para que de esta forma se mejore el clima organizacional y los trabajadores se conozcan más entre sí.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Referencias bibliográficas

- Arias Galicia, F., & Heredia Espinosa, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México D.F.: Trillas.
- Arredondo, D. L. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Barón, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico D.F.: The McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: McGraw Hill.
- García-Fernández, M., & Giménez-Más, S. I. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral*.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Nueva York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Printing Books.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition,*

*and Personality*, 185-211.

Pegoraro Fonseca, V. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson.

Zepeda Herrera, F. (1999). *Psicología organizacional*. México D.F.: Pearson.

## **6.2. Fuentes documentales**

Herrera Farfán, G. (2017). *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, Tarapoto, San Martín, Perú.

Huacac Trujillo, M. R. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Pereira Samayoa, S. V. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la Empresa Servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

## **6.3. Fuentes electrónicas**

Chaux Puentes, R. (2014). *Competencias. Diccionario*. Obtenido de <https://ramonchaux.wixsite.com/competencias/adaptabilidad-al-cambio>

Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN. Recuperado el 9 de Noviembre

de 2017, de

<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>

*Cuadernos del Profesorado*, 46-47. Recuperado el 9 de Noviembre de 2017, de

<http://www.cepcuevasolula.es/espinal>

## **ANEXOS**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SODIMAC DEL DISTRITO DE HUACHO – 2016.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016?</p> <p>b) ¿De qué manera la autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?</p> <p>c) ¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?</p> <p>d) ¿De qué manera la empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?</p> <p>e) ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar de qué manera el autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016</p> <p>b) Conocer de qué manera la autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.</p> <p>c) Precisar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.</p> <p>d) Determinar de qué manera la empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.</p> <p>e) Conocer de qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho año 2016</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>a) El autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016</p> <p>b) La autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016</p> <p>c) La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016</p> <p>d) La empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016</p> <p>e) Las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Sodimac del distrito de Huacho, año 2016</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>La inteligencia emocional</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>El desempeño laboral</p>	<p>Autoconocimiento</p> <p>Autorregulación</p> <p>Motivación</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>Habilidades/ Rasgos</p> <p>Comportamientos / Conductas</p> <p>Metas y resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconfianza</li> <li>• Conciencia emocional</li> <li>• Confianza en uno mismo</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Escrupulosidad</li> <li>• Innovación</li> <li>• Optimismo</li> <li>• Afán de triunfo</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Orientación de servicio</li> <li>• Comprender a los demás</li> <li>• Ayudar a los demás a desarrollarse</li> <li>• Aprovechar la diversidad</li> <li>• Conciencia política</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Influencia</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Catalizador del cambio</li> <li>• Establecer vínculos</li> <li>• Habilidades e equipo</li> <li>• Conocimiento del puesto</li> <li>• Conocimiento del negocio</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Facilidad para aprender</li> <li>• Buen juicio</li> <li>• Desempeño de la tarea</li> <li>• Espíritu de equipo</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Actitud e iniciativa</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Cantidad de trabajo</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Rapidez de soluciones</li> <li>• Reducción de costos</li> <li>• Mantenimiento del equipamiento</li> <li>• Ausencia de accidentes</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel :</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional causal.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cualitativo y cuantitativo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p>



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

**ENCUESTA**

Objetivo: saber su creencia respecto a la Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral.

Instrucciones: Coloque un aspa, donde considere su apreciación apropiada, recordar que la escala de evaluación enumerada está dada por:

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

<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>					
1. Ud. puede identificar sus propios comportamientos internos y sus consecuencias					
2. Ud. Tiene en claro los aspectos de su vida que necesita mejorar y está abierto a aprender de la experiencia					
3. Ud. Confía plenamente en sus capacidades y tiene en claro sus valores y metas					
<b>AUTORREGULACION</b>					
4. <b>Ud. Es capaz de manejar sus emociones y sus impulsos perjudiciales</b>					
5. Se considera Ud. Una persona honrada e integra					
6. Analizándose Ud. es un individuo con responsabilidad en las labores designadas					
7. Se adapta Ud. Fácilmente a los cambios y le gusta enfrentar desafíos					
8. Aporta Ud. Constantemente ideas nuevas en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve					
<b>MOTIVACIÓN</b>					
9. Busca Ud. Permanentemente métodos para mejorar su desempeño					
10. Se preocupa Ud. Por alcanzar las metas grupales					
11. Está Ud. siempre dispuesto a aprovechar cualquier oportunidad y cuando se le traza un objetivo va más allá de lo se le pide					

12. Cuando Ud. Se traza una meta persiste en alcanzarla pese a obstáculos y contratiempos					
<b>EMPATIA</b>					
13. Es Ud. Capaz de percibir emociones ajenas y sabe escuchar las preocupaciones de otras personas interesándose activamente en ellas					
14. Busca Ud. constantemente maneras de aumentar la satisfacción de sus clientes					
15. Reconoce Ud. los logros de otras personas contribuyendo con ellas a que los alcancen					
16. Entiende Ud. los diferentes puntos de vista y generalmente se lleva bien con las personas de su entorno.					
17. Identifica Ud. aspectos claves en los clientes o competidores que contribuyan a la mejora de la empresa en la que labora					
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>					
18. Se considera Ud. Hábil para convencer a las personas e influir en ellas para lograr su apoyo					
19. Escucha Ud. abiertamente a las personas y logra transmitir lo que desea comunicar de manera clara y convincente					
20. Cuando se presentan situaciones de conflicto, es Ud. capaz de proponer soluciones de manera que todos salgan beneficiados					
21. Se considera Ud. Una persona entusiasta de manera que inspire y oriente a otras a alcanzar los objetivos compartidos					
22. Sabe Ud. Reconocer la necesidad de efectuar cambios cuando hace falta					
23. Está Ud. Abierto a crear lazos de amistad con sus compañeros de trabajo					
24. Ud. Se considera una persona colaboradora					
25. Considera Ud. Que tiene las cualidades necesarias para desarrollar un buen trabajo en equipo orientado a alcanzar las metas colectivas					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	1	2	3	4	5
<b>HABILIDADES</b>					
26. Considera Ud. Tener dominio suficiente de su puesto de trabajo para desempeñarse correctamente					
27. Considera Ud. Tener el suficiente conocimiento acerca del negocio de la empresa en la que labora para desempeñarse correctamente					
28. Con que frecuencia respeta Ud. Sus horarios de trabajo					

29.	Con que frecuencia siente Ud. Que su trabajo es valorado y reconocido por la empresa en la que labora					
30.	Tiene Ud. Facilidad para aprender cosas nuevas					
31.	Se considera Ud. Una persona sensata al momento de tomar decisiones en su trabajo					
<b>COMPORTAMIENTOS</b>						
32.	Desempeña Ud. adecuadamente sus tareas					
33.	Se considera Ud. Una persona con espíritu de equipo					
34.	Considera Ud. Que existen buena relación con sus compañeros de trabajo					
35.	Hace Ud. Aportes creativos que contribuyan a la mejora de la empresa.					
36.	Se considera Ud. Una persona líder en su centro de trabajo					
37.	Con que frecuencia Ud. Acude a su trabajo con actitud positiva e iniciativa					
38.	Se considera Ud. Una persona responsable con las tareas que tiene a su cargo.					
39.	Aporta Ud. Métodos o ideas colaborativas que faciliten el logro de las metas común					
<b>METAS Y RESULTADOS</b>						
40.	Con que frecuencia considera Ud. Que la cantidad de trabajo que se le asigna es justa y proporcional a su remuneración					
41.	En su puesto de trabajo, realiza las actividades de manera correcta cumpliendo con lo que la empresa espera de Ud.					
42.	Ud. Atiende amablemente a sus clientes, de manera que éstos se quedan satisfechos con su servicio					
43.	Cuando se presentan conflictos con sus clientes, Ud. les brinda soluciones rápidas					
44.	Con que frecuencia Ud. Realiza sus actividades en el menor tiempo y minimizando recursos					
45.	Se preocupa Ud. Por el mantenimiento de los equipos en su centro de trabajo					
46.	Aplica Ud. Correctamente las normas de seguridad industrial en su puesto de trabajo					

Se agradece su participación y valioso tiempo.