



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUIZ GALLO**



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS**

---

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL ASOCIADA A LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE TELEFÓNICA DEL  
PERÚ S.A.A DE LA TIENDA CHICLAYO EN EL PRIMER TRIMESTRE  
DEL AÑO 2015”**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS  
CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN**

**AUTORES:**

**Lic. Adm. PATRICIA DEL CARMEN CORREA VIGO**

**Econ. ANNA BIANCHINA SAMAME CASTILLO**

**ASESOR:**

**Dr. MAX CORREA CABANILLAS**

**LAMBAYEQUE - PERU**

**2017**

**“La Inteligencia Emocional asociada a la Productividad de los trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A de la Tienda Chiclayo en el Primer Trimestre del año 2015”**

---

Lic. en Adm. Patricia Del Carmen Correa Vigo

---

Econ. Ana Bianchina Samame Castillo

**Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.  
Para optar el Grado de: MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN  
PROYECTOS DE INVERSIÓN**

**APROBADO POR:**

---

**JUAN PABLO GRANADOS YNOÑAN  
PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**VIRGINIA MENDOZA PESCORÁN  
SECRETARIO DEL JURADO**

---

**LUIS ANIBAL ESPINOZA POLO  
VOCAL DEL JURADO**

---

**Dr. MAX CORREA CABANILLAS  
ASESOR**

**LAMBAYEQUE - 2017**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Carmen y Max por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi hija Isabella que en todos mis logros como en este siempre has estado presente.

Aquellas personas especiales que ocupan parte importante de mi día a día.

**Patricia.**

A mis padres Carmela y Carlos por su apoyo incondicional, por estar presentes en cada reto de mi vida.

A mis cuatro hijos

Sebastián, Nicolás, Mariano y Leonardo, porque son el motor de mi vida.

Este logro es para cada uno de Ustedes.

A todos mis familiares y amigos que de alguna manera u otra formaron parte de este gran proyecto.

**Bianca.**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A NUESTRO ASESOR:**

Al Dr. Max Correa Cabanillas Por habernos guiado durante todo el proceso de elaboración de la investigación, por su apoyo, tiempo y profesionalismo. Mil Gracias.

# INDICE

RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCION .....	10
CAPITULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA .....	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	12
1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....	12
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	13
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	14
2.2 BASE TEÓRICA .....	20
2.2.1 EMOCIONES .....	20
2.2.2 INTELIGENCIA .....	21
2.2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	23
2.2.4 TEORÍAS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	25
2.2.4.1 Teoría de cuatro-fases de inteligencia emocional.....	25
2.2.4.2 Teoría de las competencias emocionales:.....	26
2.2.4.3 Teoría de la Inteligencia emocional y Social: .....	28
2.2.4.4 MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL ...	30
2.2.4.5 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA .....	31
2.3. HIPOTESIS .....	33
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	33
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO .....	36
3.1 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS .....	36
3.2 POBLACION Y MUESTRA.....	36
3.3 MATERIALES, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. 36	
3.4 MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36

3.5	ANALISIS ESTADISTICOS DE LOS DATOS.....	36
	CAPITULO IV: RESULTADOS .....	37
4.1	TABLAS.....	37
4.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	51
4.3.	PROPUESTA TEORICA .....	52
	CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
5.1.	CONCLUSIONES .....	79
5.2.	RECOMENDACIONES.....	80
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....	81
	ANEXOS .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TRABAJADORES SEGÚN EDAD .....	37
TABLA 2: TRABAJADORES SEGÚN SEXO.....	38
TABLA 3: TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN .....	39
TABLA 4: TRABAJADORES SEGÚN CARGA FAMILIAR .....	40
TABLA 5: TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL.....	41
TABLA 6: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO .....	42
TABLA 7: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN AUTORREGULACION .....	43
TABLA 8: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN .....	44
TABLA 9: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATIA .....	45
TABLA 10: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN HABILIDADES SOCIALES .....	46
TABLA 11: INTELIGENCIA EMOCIONAL GENERAL DE LOS TRABAJADORES ...	47
TABLA 12: PRODUCTIVIDAD PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES DURANTE EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2015 .....	48
TABLA 13: PRODUCTIVIDAD PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES DURANTE EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2015, SEGÚN INTELIGENCIA EMOCIONAL GENERAL.....	49

## RESUMEN

La Inteligencia Emocional hoy en día es de vital importancia dentro de las organizaciones a nivel mundial, se ha comprobado que no sólo tener personal con coeficiente intelectual elevado es suficiente para alcanzar el éxito en una posición de la empresa, el controlar las emociones de manera positiva es importante para ser competitivo y tener satisfacción laboral.

La presente investigación se realizó en el área administrativa y comercial de la empresa Telefónica del Perú S.A.A, Sucursal Chiclayo, teniendo como Objetivo general determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores, para ello se realizó un estudio de tipo analítico, transversal, prospectivo; asimismo se utilizó un diseño de contrastación de hipótesis de una sola casilla.

Los principales resultados encontrados en la investigación fueron:

Sobre la caracterización de los trabajadores se encontró que la mayoría oscila en edades de 32 a 42 años, siendo el sexo femenino el predominante en un 65%; asimismo el nivel de instrucción preponderante es el nivel de instrucción superior universitaria (66.67%), la carga familiar es de 2 hijos (46.67%) y el estado civil en su mayoría es de conviviente (44.44%).

Por otra parte, en lo que se refiere a la inteligencia emocional en general de los trabajadores, se obtuvo como resultado que la mayoría de ellos (47.78%) a veces maneja o controla sus emociones.

Asimismo, en el estudio de Nivel de Productividad se obtuvo como resultado la mayoría de los trabajadores (25.56%) están en un nivel de productividad del 71% al 80%

Concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la productividad ( $p < 0.05$ )

## **ABSTRACT**

Emotional Intelligence today is of vital importance within the organizations worldwide, it has been proven that not only have personnel with high IQ is enough to achieve success in one position of the company, controlling emotions in a positive way is important to be competitive and have job satisfaction.

The present investigation was carried out in the administrative and commercial area of the company Telefónica del Perú SAA, Chiclayo Branch, having as a general objective to determine if there is a relationship between emotional intelligence and worker productivity, for this an analytical study was carried out. , transversal, prospective; Also, a one-box hypothesis testing design was used.

The main results found in the investigation were:

On the characterization of the workers it was found that the majority oscillates in ages of 32 to 42 years, being the feminine sex the predominant one in a 65%; likewise, the preponderant level of education is the level of university higher education (66.67%), the family load is of 2 children (46.67%) and the civil status is mostly of a partner (44.44%).

On the other hand, as regards the emotional intelligence in general of the workers, it was obtained as a result that most of them (47.78%) sometimes manage or control their emotions.

Also, in the study of Productivity Level was obtained as a result most workers (25.56%) are at a level of productivity of 71% to 80%.

Concluding that there is a statistically significant relationship between emotional intelligence and productivity ( $p < 0.05$ )

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su productividad para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Asimismo, aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales.

Es necesario tener en cuenta en las empresas determinantes afectivas, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional.

Las Instituciones de Telecomunicaciones, no escapan de los planteamientos anteriores y atendiendo a estas consideraciones se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Existe asociación entre la Inteligencia Emocional y la Productividad de los trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A. de la Tienda Chiclayo?

Asimismo, el objetivo general de la investigación es determinar si existe relación entre la Inteligencia Emocional y la productividad en la empresa Telefónica del Perú S.A.A. de la Tienda Chiclayo.

La hipótesis que se plantea en la presente investigación es que: Si existe relación entre la Inteligencia Emocional y la productividad en la empresa SAA.

Los contenidos que se presentan son los siguientes:

Capítulo I, Trata de la realidad problemática, del planteamiento y formulación del problema, justificación e importancia de la investigación, objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Llamado Marco teórico, contiene los antecedentes de estudio, la base teórica, la hipótesis y cuadro de Operacionalización de variables.

Capítulo III: Denominado marco metodológico, contiene el diseño de contrastación de hipótesis, población y muestra de estudio, materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos para la recolección de datos y análisis estadístico.

Capítulo IV: Se presenta los resultados y contiene los cuadros estadísticos debidamente interpretados, con las pruebas estadísticas, la discusión y la propuesta teórica.

Capítulo V: Contiene las conclusiones y las recomendaciones.

Como conclusión general se encontró que la inteligencia emocional está asociada a la productividad de los trabajadores de telefónica del Perú S.A.A. de la tienda Chiclayo

## **CAPITULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad todas las empresas buscan mejorar sus rendimientos y se ayudan de diferentes estrategias para contratar el personal adecuado. Algunas se enfocan en buscar las cualidades en cada individuo que puedan ser compatibles para que los grupos de trabajo puedan brindar los resultados requeridos. Otras se enfocan en las necesidades que se requieren según sus actividades y funciones. Sin embargo, integrando todos estos factores muchas de las empresas no logran optimizar su productividad. Esto tiene que ver en muchas ocasiones con la dificultad que presentan las personas para interrelacionarse entre sí, por ello es importante que las personas al mando de las organizaciones logren valorar y entender las emociones y el sentir de los empleados hacia la organización; de ahí la importancia de saber cómo motivarlos, pues al hacerlo da como resultado un clima organizacional más armonioso y un entorno más productivo.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad las organizaciones se exige un alto nivel de competitividad y productividad en las empresas de todos los sectores (productos y/o servicios) para lograr así su permanencia y crecimiento en el mercado, por lo que es importante cuidar hasta el más mínimo detalle que pueda afectar en el alcance de los objetivos de la organización. Es por ello que el personal es el recurso interno que cada vez se hace más importante y es el que le da el valor agregado a la organización. Lo que hace que se diferencie de otras compañías.

Es por ello que Telefónica del Perú S.A.A del rubro de telecomunicaciones enfocan sus esfuerzos en brindar mayores beneficios económicos aquel trabajador que alcance una mayor productividad. Pero aun así siguen teniendo muchas dificultades con respecto a esta variable ya que el entorno interno de la organización viene atravesando diversas dificultades que no permite mejorar esta variable: por la incertidumbre en la contratación y en la continuidad laboral de sus trabajadores, individualización de los trabajadores con baja performance para las capacitaciones y esfuerzos , bajo reforzamiento en la actitud de los trabajadores en los atributos de calidad, Lo que origina desanimo en los trabajadores quienes optan mostrando aptitudes negativas, que no permiten a los trabajadores desarrollar sus actividades acorde a los objetivos que persigue la empresa.

### **1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Existe asociación entre la Inteligencia Emocional y la Productividad de los trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A de la Tienda Chiclayo en el Primer Trimestre del año 2015?

### **1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

En la actualidad Telefónica del Perú SAA viene experimentado una serie de cambios y Estrategias que le permitan seguir permaneciendo en el mercado dentro de las 30 mejores empresas para trabajar.

Telefónica del Perú S.A.A por ser una empresa Líder considera que tanto los trabajadores como la tecnología son piezas claves que se tienen que ir perfeccionando para seguir manteniendo ese liderazgo, por lo que es importante tanto acelerar el crecimiento y adaptación de sus trabajadores para que sean capaces de enfrentarse a los diferentes cambios por lo que se tiene que estar preparado.

La Inteligencia Emocional es una herramienta clave en este crecimiento, pues va a permitir al trabajador aprovechar las oportunidades de mejora para incrementar sus niveles de Rentabilidad y Productividad convirtiéndolos en un recurso humano más competitivo para así alcanzar un nivel óptimo de crecimiento personal y profesional.

La mayoría de las Empresas buscan alternativas de solución en indicadores externos que le permitan mejorar sus resultados; no considerando que es el estado emocional de sus trabajadores lo que hace que sus resultados como empresa sean favorables o desfavorables.

Por lo tanto es necesario centrarse en analizar con más detalle cuales son los factores que afectan la Inteligencia emocional de cada trabajador en las diferentes situaciones y buscar alternativas de solución.

Con la realización del presente estudio se espera explicar que la inteligencia Emocional es el Principal factor que afecta directamente la Rentabilidad y Productividad en los Trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A de la Tienda Chiclayo en el Primer Trimestre del año 2015.

Para establecer la importancia y las razones por la cual se desea realizar esta investigación se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- **Conveniencia:** El estudio servirá a la Empresa Telefónica del Perú SAA Tener claro los Factores que afectan la Rentabilidad y Productividad y cómo influye La Inteligencia Emocional en sus trabajadores.

- Relevancia Social: Al conocer los Factores que afectan los indicadores de rentabilidad, productividad e Inteligencia Emocional se va obtener un perfil más preciso al momento de la contratación del Personal, además de medir mensualmente la inteligencia emocional del trabajador en relación directa con sus resultados.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

“Determinar si existe asociación entre la Inteligencia Emocional y la productividad de los Trabajadores del Perú SAA de la Tienda Chiclayo en el primer Trimestre del año del 2015”.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar a los trabajadores de Telefónica del Perú de acuerdo a la Edad, sexo, nivel de instrucción, carga familiar y estado civil.
- Identificar la Inteligencia Emocional de los trabajadores por dimensiones
- Identificar la Inteligencia Emocional en General de los trabajadores
- Determinar la Productividad de los Trabajadores de Telefónica durante el trimestre de estudio.
- Relacionar la Inteligencia Emocional de los trabajadores con la Productividad.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

(Marcano, 2006), realizó una investigación titulada: “Estudio de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N), S.A; Sucursal Maturín Estado de Monagas. Venezuela, la investigación tuvo como objetivo determinar el conocimiento del personal en cuanto a la inteligencia emocional , conocer los tipos de inteligencia emocional tanto como Interpersonal como Intrapersonal en los empleados de la empresa, conocer si los empleados pueden comprender las emociones ajenas, para ello se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo, orientada hacia el nivel descriptivo; asimismo la población de estudio estuvo constituida por una población de veintiún personas, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario y se llegó a las siguientes conclusiones: Los factores psico-sociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano para la empresa. Se plantearon las siguientes recomendaciones: Capacitar al personal en cuanto a la inteligencia emocional para que su productividad se oriente al éxito profesional y personal.

(Guerra, 2007). Realizaron un estudio sobre “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo, en Venezuela”. La investigación se realizó dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transaccional. La muestra de estudio estuvo conformada por trabajadores con responsabilidad gerencial y de jerarquía de supervisores, para ello se diseñaron dos Instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta entre la inteligencia emocional del nivel directivo con el desempeño laboral, lo cual permite que estas personas reconozcan las emociones propias y la de los demás, se esfuercen diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional.

(Roberpierre, 2008), realizó la investigación titulada, “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas.” La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas, para ello se

realizó una investigación de tipo descriptivo-explicativo, se realizan mediciones acerca de las variables: inteligencia emocional y rendimiento académico. El diseño de la presente investigación es transaccional, correlacional, la población objeto de estudio estuvo compuesta por estudiantes de la Facultad de Educación en los diversos ciclos de la Universidad Alas Peruanas. Finalmente se concluyó que la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas muestran tan solo cierto grado de asociación entre las variables de estudio.

(Manrique, 2012), realizó una investigación titulada, “Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores en el Ambiente Laboral del Municipio de Momostenango de Guatemala”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral, el estudio fue aplicado en las organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango, del departamento de Totonicapán. Guatemala”. Los trabajadores que conformaron la muestra, fueron 80 personas de ambos sexos que oscilan entre las edades de 18 a 65 años pertenecen a diversas etnias, religiones, estado civil y puestos diferentes como jefes de tienda, asistentes, cajeros y dependientes y cubre descansos. El estudio aplicado fue de tipo correlacional y como instrumento para obtener la información de la inteligencia emocional se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y las organizaciones.

Se utilizó una encuesta, el formato consiste en ítems que contextualizan la estancia de cada uno de los colaboradores dentro de las organizaciones y algunas que permitieron establecer las competencias que se manejan a nivel organizacional. Los resultados obtenidos indicaron que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones no sólo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral sino también el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas dando como resultado una baja productividad en cuanto a sus funciones y actividades que cada uno efectúa a nivel organizacional. Por esto mismo se recomendó realizar actividades dentro del lugar de trabajo que promuevan y estimulen la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir lo que la efectividad que cada organización persigue.

(Mego, 2013), realizaron un estudio sobre, “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta del distrito de Chiclayo”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los

trabajadores en el área de ventas del Banco de Crédito del Perú. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional, apoyado por las teorías de gestión de Goleman y Chiavenato. Para el estudio se utilizó una muestra de 17 empleados (incluyendo a los ejecutivos y funcionarios) del Área de Ventas. Se aplicó una encuesta de 27 preguntas. La conclusión fue que un alto porcentaje de empleados obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de Pearson fue de 0.78.

(Guardiola, 2014), realizó un estudio sobre, “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México”. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. La población estuvo compuesta por 108 directivos de los cuales se tomó una muestra de 73 directivos. La inteligencia emocional resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral, trabajo y en el Desempeño Laboral de su equipo en un Centro de Llamadas”.

(Ferreo, 2016), Realizó un estudio sobre, Impacto del programa de inteligencia emocional en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas. La investigación fue Cuasi-experimental y realizó una evaluación de determinadas variables de la Inteligencia Emocional (Intrapersonal e Interpersonal) y del Desempeño Laboral al inicio de la investigación (Pre test), para posteriormente intervenir con el programa de inteligencia emocional. La muestra de estudio fue de 282 sujetos. Los resultados de la investigación han revelado que en situación pre-test, no existe ninguna diferencia en ninguna de las variables que evalúan la Inteligencia Emocional de los supervisores, y tampoco en el Desempeño Laboral de los equipos que supervisan. No se ha encontrado relación entre la inteligencia emocional de los supervisores y el Desempeño Laboral de sus equipos tanto en situación pre-test como post-test. Por el contrario, sí se ha encontrado impacto del programa de inteligencia emocional en lo que respecta a una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en el momento del Post-test.

(Pérez, 2016), realizaron un estudio denominado, “Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo Periodo 2016”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se consideró como muestra de 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación correlacional, empleando la técnica de la encuesta, y utilizando como

instrumento el cuestionario para recolección de datos. Los resultados de la investigación han permitido explicar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C, determinando que la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es directa y significativa.

(Herrera, 2016), realizó un trabajo de investigación sobre, “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín”. La investigación es de tipo transversal, correlacional, para la cual se tomó una muestra de 152 trabajadores de esta entidad. Los resultados obtenidos, muestran que existe una relación significativa de la inteligencia emocional y el desempeño Laboral, además afirman que mientras más alta sea la Inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño laboral.

(Meisler, 2016), realizó una investigación sobre, “Inteligencia emocional en entornos laborales - Israel”, su objetivo consistió en analizar la Inteligencia emocional en diferentes microcosmos laborales. La muestra de estudio fue de 809 personas con puestos laborales (algunos con responsabilidades directivas) en cuatro organizaciones, dos de ellas públicas y otras dos del sector privado.

Las conclusiones fueron las siguientes

- «Los trabajadores con mayor inteligencia emocional tienen una dedicación y satisfacción laboral superior a la de sus compañeros»
- «La desmotivación, las ganas de cambiar de empresa o el trabajo hecho de prisa y corriendo para cumplir el expediente, están más presentes entre los compañeros con menor inteligencia emocional»
- «Los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional tienen una menor tendencia a emplear formas enérgicas y agresivas de persuasión, sino que intentan persuadir a sus supervisores con tácticas de influencia más delicadas»
- «Los empleados con un mayor nivel de inteligencia emocional son un valor para sus organizaciones»
- «A mayor inteligencia emocional, mayor satisfacción, dedicación y sentido de la justicia organizativa laboral.»

(Paredes, 2016), realizó una investigación, sobre Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán. Lima. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2016. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue de 125 trabajadores. Se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional de Baron y la evaluación del desempeño laboral se realizó a través de un instrumento elaborado por el área de recursos humanos del mismo hospital. Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose una relación  $r = 0,460$  entre las variables: inteligencia emocional y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa. Se concluye que inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizán.

(Tarrillo, 2016), realizó un estudio sobre, la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín. En este estudio se tomó como referencia cuatro aspectos principales del desempeño laboral como son: calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento. La investigación es de carácter transaccional o transversal de tipo correlacional. La muestra de estudio fue de 152 trabajadores. Se aplicó el instrumento de inteligencia emocional de Hernández (2008), adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño laboral de Hernández (2008), ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del alpha de Crombach con un 0,93 para inteligencia emocional y un 0,87 para desempeño laboral lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra. Además se realizó un análisis de correlación de Rho Spearman, los resultados muestran que existe una relación significativa ( $r=0.729$ ;  $<0,01$ ) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. En conclusión mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño.

(Llaza, 2016), Realizó un estudio sobre, relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín. La investigación tuvo como objetivo, identificar la relación entre la

inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán y la hipótesis formulada fue, la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan de manera directa. La investigación fue de tipo Correlacional. El diseño empleado fue no experimental. Para la investigación se utilizaron cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral aplicados a una población de 8 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán. Como resultado se encontró que, existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral la cual es de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016. Obteniéndose una correlación positiva y alta de ( $r_s=0.991$ ;  $p\text{-valor}=0.000$ ).

(Fajardo, 2017), realizó una investigación sobre, la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las teleoperadoras de Essalud en Línea en Lima. La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, desarrollado bajo un diseño correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 175 trabajadores del Centro de atención de llamadas del seguro social, y se trabajó con una muestra de 120 teles operadoras. Se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman para la contratación de hipótesis. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos, ambos pasaron por los filtros correspondientes. Finalmente se concluye que habiéndose obtenido un valor de Alfa Crombach de 0,920 el mismo que al ser mayor de 0.7 indica que la inteligencia emocional se relaciona directa, y significativamente con el desempeño laboral del personal de Es salud en Línea Lima.

(Pomatanta, 2017). Realizaron un estudio sobre .la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de Bienestar Universitario de la Universidad Privada Antenor Orrego en la Ciudad de Trujillo. La población estuvo conformada por 36 empleados, a quienes se les aplicó los instrumentos de medición. Sobre la inteligencia emocional se obtuvo que el 100 % de los empleados tienen un nivel alto y el 100% de los empleados tienen un nivel satisfactorio en desempeño laboral. También se ha encontrado que la existe una relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de Bienestar Universitario de la UPAO ( $p < 0.05$ ). Se concluyó que la inteligencia emocional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los empleados de Bienestar Universitario de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo en el año 2017.

## **2.2 BASE TEÓRICA**

### **2.2.1 EMOCIONES**

Etimológicamente, la palabra emoción proviene del latín *motere* y significa estar en movimiento o moverse; es decir, la emoción es el catalizador que impulsa a la acción (Schachter y Singer 1962).

Primeras teorías de la emoción se considerarán la teoría mentalista de James y la fisiológica de Cannon. La emoción como sensación corporal: La teoría de James-Lange. Es la teoría psicológica más antigua. Fue propuesta de manera independiente por James y Lange. William James señaló que el sentido común parece indicar que la percepción de una situación hace surgir el sentimiento de la emoción y que se producen toda una serie de cambios corporales.

Históricamente, la emoción se ha relacionado con los campos de la psicología, psicodinámica y sociología, desempeñando un papel fundamental en la configuración de las situaciones sociales (Matthews et al. 2002). En la psicología contemporánea se ha puesto énfasis en la funcionalidad de las emociones, como fuente principal para la motivación y como modelador de la opinión y juicio de las personas (Salovey et al. 2001). Cooper y Sawaf (1997) consideran que la función social de las emociones está siempre presente, pues el afecto es inherente al ser humano (Fineman 2000). Las emociones sirven, entonces, como la fuente más poderosa, auténtica y motivadora de energía humana (Lazarus 1991). Por lo tanto, se podría entender a la emoción como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos psicológicos, experienciales y cognitivos (Mayer et al. 2001).

Ahora, los resultados de las investigaciones han logrado el reconocimiento, por parte de los líderes industriales, de la importancia de la relación entre las emociones y los resultados laborales, específicamente su notable influencia en los comportamientos y actitudes de los trabajadores (Ashforth 2001; Grandey 2000). Por estos motivos, se ha empezado a ubicar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral, dejándose de lado la idea de que las emociones retardan o estancan a las organizaciones, sus objetivos y su efectividad (Ashkanasy et al. 2000; Cooper y Sawaf 1997). Adicionalmente, la capacidad emocional de los individuos está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación a cambios organizaciones y la construcción de relaciones laborales (Ashforth y Humphrey 1995).

## 2.2.2 INTELIGENCIA

La inteligencia es toda actividad mental que orienta a la adaptación consciente al entorno y a la selección o transformación de éste con el propósito de predecir resultados y ser capaz de provocar activamente la adecuación de uno al medio o del medio a uno. Se trata del conjunto de capacidades de pensamiento que se utilizan en la resolución de problemas más o menos cotidianos o abstractos. A lo largo del tiempo han existido diferentes tipos de inteligencia por mucho tiempo el término que se utilizaba para denotar habilidad cognitiva para razonar y aprender.

E.L. Thorndike (1932), eminente psicólogo planteó en un artículo de Harper's Magazine que un aspecto de la inteligencia es la inteligencia social, y la definió como: "La capacidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas; eran en sí mismas un aspecto del coeficiente intelectual (C.I.) de una persona". Rechaza la teoría de una inteligencia general y analiza siete habilidades esenciales. (p. 140) Louise L. Thurstone (como se citó en Rodríguez, 2014). "argumentaba que la inteligencia comprende siete habilidades distintas que son la comprensión y la fluidez verbal, habilidad numérica, percepción espacial, memoria, razonamiento y rapidez de percepción". Cattell (2014), "distingue entre Inteligencia Fluida e Inteligencia Cristalizada". (p. 28)

Spearman (1904), establece el factor "g" como índice general de la inteligencia. Asimismo todos ellos hacen referencia en sus teorías a capacidades verbales, numéricas, espaciales, perceptivas, de memoria o psicomotrices. Es decir, se elaboran conceptos de inteligencia siempre relacionados con la predicción del éxito académico, dejando los aspectos afectivo-emocionales como elementos facilitadores o distorsionadores de ese rendimiento, pero no como elementos centrales del desarrollo intelectual y predictores del éxito personal y social. En estas últimas décadas, algunos autores han considerado incompleta la visión de la inteligencia que hace referencia solamente al denominado cociente intelectual. Es por ello por lo que las teorías recientes conducen al desarrollo de una nueva perspectiva de la inteligencia mucho más amplia, en la que se tienen en cuenta otros aspectos más allá de los puramente racionales, como los factores emocionales. (p.16)

Entre las teorías actuales se encuentra la aportada por Sternberg (1985) su teoría triárquica de la inteligencia se basa en la concepción de éste de que los modelos tradicionales y jerárquicos de la inteligencia no son exhaustivos dado que no dan cuenta del uso que se hace de la inteligencia en sí, limitándose a conceptualizar su naturaleza y funcionamiento sin observar

cómo se vincula y aplica en un contexto real. Así, esta teoría considera que la medición de la capacidad intelectual se ha centrado únicamente en un aspecto de la inteligencia, ignorando otros aspectos de gran relevancia que forman habilidades cognitivas por sí mismas. En conclusión, Sternberg plantea que no es suficiente con ver qué se hace, sino también cómo y por qué, a la hora de actuar.

En la teoría triárquica de la inteligencia de Sternberg, está compuesta por la Inteligencia Analítica, La Inteligencia Práctica Contextual y la inteligencia Creativa. La inteligencia analítica supone la capacidad de captar, almacenar, modificar y trabajar con la información. Es la más cercana a la concepción unitaria de la inteligencia, refiriéndose a la capacidad de establecer planes y gestionar los recursos cognitivos. Gracias a la inteligencia analítica podemos realizar operaciones mentales tales como definir, tomar decisiones y generar soluciones.

La Inteligencia Práctica o contextual: “Este tipo de inteligencia hace referencia a la capacidad del ser humano de adaptarse al entorno en el que habita. En primer lugar el organismo intenta sobrevivir a partir de lo ya existente en el ambiente, aprovechando las oportunidades que ofrece para adaptarse”.

La Inteligencia Creativa o experiencial: Se considera a este tipo de inteligencia como la integración de la información obtenida del exterior con nuestra psique. Dicho de otro modo, es aquel tipo de habilidad que nos permite aprender a partir de la experiencia. También se vincula a la creatividad y a la resolución de problemas no experimentados anteriormente. Quien después de una investigación más sistemática llegó a la conclusión de Thorndike: que la inteligencia social es distinta de las capacidades académicas y al mismo tiempo, es una parte clave que hace que a la gente le vaya bien en sus aspectos prácticos de la vida. Diferenciando así varios tipos de talentos o inteligencias relativamente distintas e independientes: la analítica, la práctica y la creativa.

Asimismo Sternberg, (2001), “integró en su concepto la creatividad, los aspectos personales y sociales”. (p.17)

Por su parte, Howard Gardner enuncia sus planteamientos a través de su teoría de las Inteligencias Múltiples, estableciendo siete capacidades fundamentales, añadiendo a la capacidad lingüística, lógico-matemática, espacial, musical y kinésico corporal, las capacidades interpersonales e intrapersonal, intentando dar una visión global del desarrollo intelectual, como la capacidad de resolver problemas o crear productos útiles para la sociedad. Estas dos últimas capacidades estarían relacionadas con aspectos socio-emocionales,

coincidiendo así, al menos en parte, con la corriente de autores que defiende la existencia de una. A través de la evolución de las teorías, conceptos sobre inteligencia se han presentado diversas propuestas y perspectivas que incluyen los contextos personales, ambientales, situacionales y culturales.

La Inteligencia emocional es el resultado del desarrollo, evolución y combinación de la emoción y la inteligencia, esta integración ha generado el reconocimiento de aspectos psicológicos que intervienen en comportamiento humano.

### **2.2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones, Un fundamento previo lo encontramos en la obra de Howard Gardner, quien en 1983 propuso su famoso modelo denominado "inteligencias múltiples" que incluye 7 tipos de inteligencia: verbal, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésica, interpersonal, intrapersonal. Siete años después término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Jhon Mayer y Peter Salovey(1990;9), para quienes la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar emociones y sentimientos propios y los de otros, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Comprende cualidades emocionales como empatía expresión y comprensión de sentimientos, control de los impulsos, independencia, capacidad de adaptación, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto a los demás.

Por su parte, Goleman (1995, p. 18), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”.

Simmons y Simmons (1997, p. 26), plantean que la Inteligencia Emocional fue relacionada en un principio con el carácter y al plantear la sinonimia entre ambos términos los consideraban términos equivalentes. Posteriormente, define la Inteligencia Emocional como “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”.

Al respecto Carrión (2001, p. 31). Sostiene que la Inteligencia Emocional considera el dominio

emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

De igual manera, Weisinger (2001), la define a la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas. (p. 101)

Martín y Boeck (2007) afirman que la inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida. Sentir y pensar, son cosas, por lo tanto, que están entrelazadas. Emoción determina en qué medida se puede poner en marcha el potencial mental: para pasar bien la selectividad, además de un cociente intelectual lo más elevado posible, se necesitan cualidades como la circunstancia y el optimismo. El pensamiento determina el grado de sensibilidad y profundidad con que se puede sentir, imaginar, es capacidad analítica, comprensión lógica, estructura interna que sensibiliza, diferencia y aumenta la percepción emocional. (p. 21).

## **2.2.4 TEORÍAS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a éste y otras interrogantes es la Inteligencia Emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales favorece a la productividad y al Desempeño Laboral.

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías o de inteligencia emocional. (Mamani, 2013, p. 20)

### **2.2.4.1 Teoría de cuatro-fases de inteligencia emocional**

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990: 189) definieron la Inteligencia Emocional como, “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias.

El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad (Mayer y Salovey, 1997) concibe a la IE como una inteligencia per se relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz.

Salovey & Mayer, consideran como habilidades de la inteligencia emocional las siguientes:

**1.- Percepción, evaluación y expresión de emociones:** “La inteligencia emocional no puede existir sin esta capacidad; la percepción emocional supone reconocer, atender y decifrar los mensajes emocionales a medida que van siendo emitidos mediante expresiones faciales, tono de voz, y objetos de arte, entre otros símbolos culturales”.

**2. Asimilación en la vida mental de las experiencias emocionales básicas (facilitación emocional):** “Las emociones son el resultado de múltiples aspectos de la vida mental: psicofisiológicos, emocional-experiencial, y cognitivos. De esta manera, las emociones influyen alterando las cogniciones, convirtiéndolas en algo negativo o positivo, en función de la cualidad de la emoción”.

**3.-Comprensión y razonamiento con la emoción:** “Una vez que las emociones son reconocidas y etiquetadas tiene lugar una comprensión de las mismas. El individuo que posee esta capacidad tiene más fácil acceso al conocimiento y comprensión de uno mismo y de las relaciones interpersonales”.

**4.-Manejo y regulación de la emoción en uno mismo y los demás:** “Se trata de la habilidad más compleja, de nivel superior, que es el resultado de la integración de todas las anteriores. Solo si existe una buena percepción emocional en un primer momento, se pueden manejar los cambios en el estado de ánimo y se comprenden las emociones”.

#### **2.2.4.2 Teoría de las competencias emocionales:**

Goleman (1999): La Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. (p. 24)

Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales de:

##### **Auto-conocimiento:**

“Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones”. El autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

**1. Conciencia emocional:** Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos;

**2. Autoevaluación precisa:** Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.

**3. Confianza en uno mismo:** Certeza sobre el propio valer y facultades.

### **Autorregulación:**

Consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. La autorregulación comprende, a su vez, cinco sub aptitudes emocionales: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación”.

**1. Autocontrol:** Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.

**2. Confiabilidad:** Mantener normas de honestidad e integridad.

**3. Escrupulosidad:** Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.

**4. Adaptabilidad:** Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.

**5. Innovación:** Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

### **Motivación:**

“Son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas”. La motivación comprende, a su vez, cuatro sub aptitudes emocionales:

**1. Afán de triunfo:** Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.

**2. Compromiso:** Alinearse con los objetivos de un grupo una organización.

**3. Iniciativa:** Disposición para aprovechar las oportunidades.

**4. Optimismo:** Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

### **Empatía:**

“Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses”. La empatía comprende, a su vez, cinco sub aptitudes emocionales:

**1. Comprender a los demás:** Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse

activamente por sus preocupaciones;

**2. Ayudar a los demás a desarrollarse:** Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad;

**3. Orientación hacia el servicio:** Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente;

**4. Aprovechar la diversidad:** Cultivar las oportunidades a través de personas diversas; y

**5. Conciencia política:** Interpretar las corrientes sociales y políticas.

### **Habilidades Sociales:**

“Son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas”. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes emocionales:

**1. Influencia:** Implementar tácticas de persuasión efectiva.

**2. Comunicación:** Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

**3. Manejo de conflictos:** Manejar y resolver desacuerdos.

**4. Liderazgo:** Inspirar y guiar a individuos o grupos.

**5. Catalizador de cambios:** Iniciar o manejar los cambios

**6. Establecer vínculos:** Alimentar las relaciones instrumentales.

**7. Colaboración y cooperación:** Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.

**8. Habilidades en equipo:** Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

### **2.2.4.3 Teoría de la Inteligencia emocional y Social:**

Reuven Bar-On considera que los conceptos de Inteligencia Social e Inteligencia Emocional están relacionados y, con toda probabilidad, representan componentes interrelacionados de un mismo constructo. Este autor afirma que la Inteligencia emocional-social está compuesta por un conjunto de competencias intrapersonales e interpersonales, habilidades y facilitadores que se combinan para determinar la conducta humana. La Inteligencia emocional-social incluye las

habilidades de reconocer, entender y utilizar las emociones, de relacionarse con otras personas, de adaptarse a los cambios, de resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal, y de afrontar eficientemente las demandas y desafíos de la vida diaria (Bar-On 2006). El modelo de Bar-On se basa en el EQ-i (Emotional Quotient Inventory).

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de inteligencia emocional tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso *et al.* 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997).

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos: 1) *el componente* intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros; 2) el componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos; 3) el componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista; 4) el componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social; y, por último, 5) el componente de adaptabilidad o ajuste.

Además, Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: 1) las capacidades básicas (core factors), que son esenciales para la existencia de la IE: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas; y (2) las capacidades facilitadoras (facilitators factor), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (Bar-On 2000). Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí. Por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad.

En resumen, los modelos de inteligencia emocional sobre habilidad mental y mixtos parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características (Mayer *et al.*, 2000a).

#### **2.2.4.4 MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Cooper y Sawaf (2004, pag 23), exponen el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis Psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

#### **PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

##### **Primer Pilar.**

Conocimiento Emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

##### **Segundo Pilar.**

Aptitud Emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

##### **Tercer Pilar.**

Profundidad Emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

##### **Cuarto Pilar.**

Alquimia Emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro. Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

#### **2.4.4.5 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA**

Sobre la inteligencia emocional en la empresa Daniel Goleman (1999, p.1, 2) indica que el concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo, demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, integro, responsable. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. La buena noticia es que la inteligencia emocional se puede aprender. A nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar. Indudablemente, esta capacidad no es mágica. No nos haremos ricos con solo practicarla, pero lo cierto es que si ignoramos el elemento humano estamos destinados al fracaso.

En el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional. En la actualidad, los requisitos para realizar una carrera profesional, para obtener altos cargos, y hasta para permanecer en un trabajo que nos satisfagan cada vez mayores. La carrera por obtener títulos es muy competitiva. Algunos ejecutivos buscan otras posibilidades de trabajo para no correr el riesgo de quedar desempleados a causa de los grandes cambios y reestructuraciones que se producen en las empresas modernas. Desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional. Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son algunas de las características que analiza Goleman con lucidez e intuición, gracias al estudio de más de quinientas organizaciones, demuestra que

estas capacidades son las requeridas en el mercado de trabajo actual. Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido.

Goleman (1998, pág. 11.-23) brinda claras recomendaciones para desarrollar las capacidades emocionales en el ámbito laboral. El autor afirma que, la inteligencia emocional en la empresa es la herramienta que se necesitaba para trabajar con humanidad y eficacia. Una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación autorregulación, empatía y destreza para las relaciones:

- Aptitud personal: Estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo.
- Autoconocimiento: Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.
- Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos
- Autoevaluación precisa: Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valor y facultades.
- Autorregulación: Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
- Autocontrol: Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar el cambio Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.
- Motivación.

### **2.3. HIPOTESIS**

**“Sí existe Asociación entre Inteligencia Emocional y Productividad de los Trabajadores de Telefónica del Perú SAA en la tienda Chiclayo”.**

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Sub Indicador	Escala de medición	Instrumento
<b>Variable Independiente</b> <b>Inteligencia Emocional</b>	Es la capacidad para reconocer sentimientos en si mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otras personas	Motivación	-Afán de triunfo -Compromiso -Iniciativa -Optimismo	Siempre Con frecuencia A veces Rara Vez Nunca	Ordinal	Encuesta
Autoconocimiento		-Conciencia Emocional -Autoevaluación precisa -Confianza en uno mismo	Siempre Con frecuencia A veces Rara Vez Nunca	Ordinal		
Autorregulación		-Autocontrol -confiabilidad -Escrupulosidad -Adaptabilidad -Innovación	Siempre Con frecuencia A veces Rara Vez Nunca	Ordinal		
Empatía		-Comprender a los demás -Ayudar a los demás a Desarrollarse -Orientación hacia el Servicio -Aprovechar la diversidad .Conciencia política	Siempre Con frecuencia A veces Rara Vez Nunca	Ordinal		

<b>Variable Dependiente</b>		Habilidades sociales	-Influencia -comunicación -Manejo de conflictos -Liderazgo -Catalizador de cambios -Establecer vínculos -Colaboración y cooperación -Habilidades en equipo	Siempre Con frecuencia A veces Rara Vez Nunca	Ordinal	
<b>Productividad</b>	Comportamiento del trabajador para lograr los objetivos fijados	Laboral	60 - 70 % 71 - 80 % 81 - 90 % 91 - 100 % 101 - 110 % 111 - 120 %		Razón	
<b>VARIABLES INTERVINIENTES</b>						
<b>-Edad</b>	Años transcurridos desde el nacimiento de una persona	Cronológica	Años	21 - 31 32 - 42 43 - 53 54 - 65	Razón	
<b>-Sexo</b>	Características fisiológicas que diferencian al hombre de la mujer.	Genética	Hombre Mujer		Nominal	

<b>-Nivel de Instrucción</b>	Es el conjunto de información y habilidades que posee un individuo y que permite la capacidad de reflexión y discernimiento	Educativa	Superior No universitaria Superior Universitaria		Ordinal	
<b>-Carga Familiar</b>	Número de miembros descendientes de los padres de una familia	Biológica	Número de hijos	0 1 2 3 4 >4	Razón	
<b>-Estado Civil</b>	Condición conyugal de una persona	Categorica	Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente		Nominal	

## **CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS**

Se utilizó el diseño de tipo relacional.

### **3.2 POBLACION Y MUESTRA**

La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores del área administrativa y comercial en las tiendas de la ciudad de Chiclayo. Para fines de estudio, se está tomando una muestra por conveniencia del investigador, que son los 90 trabajadores de las tiendas de Chiclayo.

### **3.3 MATERIALES, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Materiales:** encuestadores, tableros, lápices, borradores, formatos, etc.

**Instrumento:** Test validado de Inteligencia Emocional de Goleman. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó previamente a una muestra piloto de 20 trabajadores la encuesta y se calculó la confiabilidad con el método de Alfa de Crombach, arrojando un índice de 0.82, lo cual demostró que el instrumento es altamente confiable. Ficha sobre productividad de los trabajadores. Técnicas: Se aplicó la técnica de la entrevista.

### **3.4 MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Para la recolección de datos se tuvo que visitar a los trabajadores del área administrativa y comercial de la de la tienda Chiclayo. A los trabajadores se les informó sobre el objetivo de la investigación y se les solicitó que llenen con veracidad las encuestas. Se le dio en promedio 25 minutos para que llenen el cuestionario.

### **3.5 ANALISIS ESTADISTICOS DE LOS DATOS.**

Los datos fueron consolidados en tablas estadísticas unidimensionales y bidimensionales y fueron analizados a través de cifras porcentuales y el cálculo de medidas de resumen. Para determinar la asociación Inteligencia emocional y productividad se utilizó la prueba estadística de la CH-Cuadrado, leída al 95% de confiabilidad. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 TABLAS

**TABLA 1: TRABAJADORES SEGÚN EDAD**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

<b>EDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>TOTAL</b>	90	100.00
<b>21 – 31</b>	12	13.33
<b>32 - 42</b>	47	52.22
<b>43 – 53</b>	22	24.45
<b>54 – 65</b>	9	10.00

Con respecto a la edad, la mayoría de trabajadores (52.22%) tienen una edad de 32 a 42 años, el 24.25% de 43 a 53 años, un 13.33% tienen una edad de 21 a 31 años y el 10% de trabajadores tienen una edad de 54 a 65 años. La edad promedio de los trabajadores es de 41 años.

**TABLA 2: TRABAJADORES SEGÚN SEXO**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

<b>SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>TOTAL</b>	90	100.00
<b>HOMBRE</b>	31	34.44
<b>MUJER</b>	59	65.56

En cuanto al sexo, se tiene que el 65.56% son mujeres y el 34.44% son hombres.

**TABLA 3: TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN  
TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

NIVEL DE INSTRUCCION	Nº	%
TOTAL	90	100
SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	30	33.33
SUPERIOR UNIVERSITARIA	60	66.67

Referente a nivel de instrucción, el 66.67% tienen un nivel de instrucción superior universitaria y el 33.33% tienen un nivel de instrucción superior no universitaria.

**TABLA 4: TRABAJADORES SEGÚN CARGA FAMILIAR****TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

---

CARGA FAMILIAR	N°	%
TOTAL	90	100
0	15	16.67
1	14	15.55
2	42	46.67
3	12	13.33
4	6	6.67
>4	1	1.11

---

Sobre la carga familiar de los trabajadores, la mayoría (46.67%) tienen 2 hijos, el 16.67% no tienen ningún hijo, el 15.55% tienen un hijo y un 13.33% de trabajadores tienen 3 hijos.

**TABLA 5: TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

---

ESTADO CIVIL	Nº	%
TOTAL	90	100
SOLTERO	13	14.45
CASADO	34	37.78
VIUDO	1	1.11
DIVORCIADO	2	2.22
CONVIVIENTE	40	44.44

---

Referente al estado civil de los trabajadores, el 44.44% son convivientes, el 37.78% son casados y un 14.45% son solteros.

**TABLA 6: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

AUTOCONOCIMIENTO	N°	%
TOTAL	90	100.00
SIEMPRE	-	-
CON FRECUENCIA	4	4.45
A VECES	24	26.67
RARA VEZ	44	48.88
NUNCA	18	20.00

En el cuadro N° 6 se presenta la inteligencia emocional de los trabajadores según la dimensión del autoconocimiento: La mayoría de trabajadores (48.88) rara vez conocen sus propios estados internos lo que no les permite conocerse a sí mismos. El 26.67% de trabajadores a veces conocen sus propios estados internos y un 20% nunca lo conocen.

**TABLA 7: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA  
DIMENSIÓN AUTORREGULACION**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

AUTORREGULACIÓN	N°	%
TOTAL	90	100.00
SIEMPRE	-	-
CON FRECUENCIA	12	13.33
A VECES	52	57.78
RARA VEZ	26	28.89
NUNCA	-	-

Con respecto a la inteligencia emocional de los trabajadores según la dimensión de autorregulación, se aprecia que el 57.78% a veces logra manejar sus propios estados internos, impulsos y recursos; el 28.89% rara vez lo logra y solamente un 13.33%, lo logra con frecuencia.

**TABLA 8: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

MOTIVACIÓN	Nº	%
TOTAL	90	100.00
SIEMPRE	-	-
CON FRECUENCIA	6	6.67
A VECES	32	35.55
RARA VEZ	42	46.67
NUNCA	10	11.11

Referente a la inteligencia emocional de los trabajadores según la dimensión de motivación, se evidencia que el 46.67% rara vez sus tendencias emocionales guían o facilitan la obtención de las metas, el 35.55% a veces logran guiar la obtención de sus metas y un 11.11% de trabajadores nunca sus tendencias emocionales guían la obtención de sus metas.

**TABLA 9: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATIA**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

EMPATIA	Nº	%
TOTAL	90	100.00
SIEMPRE	2	2.22
CON FRECUENCIA	14	15.55
A VECES	36	40.00
RARA VEZ	32	35.56
NUNCA	6	6.67

Referente a la inteligencia emocional de los trabajadores según la dimensión de empatía, se puede observar que el 40.00% a veces captan sus sentimientos, necesidades e intereses y comprenden y ayudan a los demás, el 35.56%, rara vez lo hacen y un 15.55% de los trabajadores, lo hacen con frecuencia.

**TABLA 10: INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
HABILIDADES SOCIALES**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

HABILIDADES SOCIALES	N°	%
TOTAL	90	100.00
SIEMPRE	-	-
CON FRECUENCIA	1	1.11
A VECES	32	35.55
RARA VEZ	43	47.78
NUNCA	14	15.56

Con respecto a la inteligencia emocional de los trabajadores según la dimensión de habilidades sociales, se puede apreciar que el 47.78% rara vez manejan habilidades sociales de persuasión, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, colaboración en su entorno de trabajo, el 35.55% a veces lo hacen y un 15,56% nunca lo hacen.

**TABLA 11: INTELIGENCIA EMOCIONAL GENERAL DE LOS TRABAJADORES  
TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	N°	%
TOTAL	90	100.00
SIEMPRE	7	7.78
CON FRECUENCIA	36	40.00
A VECES	43	47.78
RARA VEZ	4	4.44
NUNCA	-	-

Sobre la inteligencia emocional en general de los trabajadores, se puede evidenciar que la mayoría (47.78%), a veces logran manejar o controlar sus emociones, el 40.00% con frecuencia manejan o controlan sus emociones y un 7.78% siempre lo logran.

**TABLA 12: PRODUCTIVIDAD PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES DURANTE  
EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2015**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

PRODUCTIVIDAD ( % )	N°	%
TOTAL	90	100.00
60 – 70	12	13.33
71 – 80	23	25.56
81 – 90	20	22.22
91 – 100	16	17.78
101 – 110	12	13.33
111 - 120	7	7.78

Con respecto a la productividad de los trabajadores, se puede apreciar que el 25.56% tuvieron una productividad promedio entre 71% y 80%, durante el periodo evaluado, el 22.22% tuvieron una productividad promedio entre 81% y 90% y un 17% de los trabajadores tuvieron una productividad de 91 a 100%

**TABLA 13: PRODUCTIVIDAD PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES DURANTE EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2015,  
SEGÚN INTELIGENCIA EMOCIONAL GENERAL**

**TELEFONICA DEL PERU: AREA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	PRODUCTIVIDAD (%)											
	60 - 70		71 - 80		81 - 90		91 - 100		101 - 110		111 - 120	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TOTAL	12	13.33	23	25.56	20	22.22	16	17.78	12	13.33	7	7.78
SIEMPRE	-	-	-	-	-	-	2	2.22	1	1.11	4	4.45
CON FRECUENCIA	-	-	8	8.89	11	12.22	6	6.67	9	10.00	2	2.22
A VECES	10	11.11	13	14.45	9	10.00	8	8.89	2	2.22	1	1.11
RARA VEZ	2	2.22	2	2.22	-	-	-	-	-	-	-	-
NUNCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			$\chi^2 = 23.10$				$\chi^2 = 11.07$				P < 0.05	

De los trabajadores que tuvieron una productividad del 71% al 80% (25.56%), un 14.45% a veces logran controlar sus emociones y un 8.89% con frecuencia lo hacen.

De los trabajadores que tuvieron una productividad del 81% al 90% (22.22%), un 12.22% con frecuencia controlan sus emociones y un 10.00% a veces logran controlar sus emociones

De los trabajadores que tuvieron una productividad del 91 al 100% (17.78%), un 8.89% a veces logran controlar sus emociones y un 6.67% con frecuencia logran controlar sus emociones.

Se encontró que existe asociación entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en estudio del área administrativa y comercial de la empresa telefónica del Perú. ( $p < 0.05$ )

## 4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se discuten las variables que se han considerado en la investigación y se pueden comparar con las variables indicadas en los antecedentes de estudio. Asimismo los resultados de las variables de estudio que no se tienen con quien comparar, sólo se comentarán los resultados más importantes.

Cabe mencionar que la mayoría de trabajos de investigación citados en los antecedentes de estudio relacionan la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Asimismo caracterizado a los trabajadores de acuerdo a la edad, sexo, nivel de instrucción, carga familiar y estado civil.

Con respecto a la edad, la mayoría de trabajadores (52.22%) tienen una edad de 32 a 42 años, siendo la edad promedio de 41 años (TABLA 1).

El 65.56% de los trabajadores son mujeres (TABLA 2), mientras que se evidencia que de la totalidad de trabajadores el 66.67 % tienen un nivel de instrucción superior universitaria (TABLA ° 3).

La mayoría de los trabajadores (46.67%) tienen una carga familiar de dos hijos por familia (TABLA 4), siendo el 44.44% de los trabajadores de la empresa convivientes (TABLA N° 5).

Con respecto al componente emocional autoconocimiento, el 48.88% de los trabajadores rara vez reconocen cuales son sus emociones (TABLA 6).

Referente a la inteligencia emocional de los trabajadores según la dimensión de autorregulación, el 57.78% a veces logra manejar sus propios estados internos, impulsos y recursos (TABLA 7).

El componente emocional motivación, sigue la tendencia de los anteriores, es decir, el 46.67%% rara vez los trabajadores se sienten comprometidos con las tareas que realizan. (TABLA 8).

Lo mismo sucede con el componente emocional empatía, donde el 40.0% de los trabajadores de telefónica a veces captan sus sentimientos, necesidades e intereses y comprenden y ayudan a los demás (TABLA N° 9).

El componente emocional de habilidades sociales, sigue la tendencia de los tres componentes anteriores, es decir, el 47.78% de los trabajadores rara vez manejan habilidades sociales de persuasión, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, colaboración en su entorno de trabajo (TABLA N° 10).

Con respecto a la inteligencia emocional general de los trabajadores de telefónica se puede observar que, la mayoría (47.78%), a veces logran manejar o controlar sus emociones. De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que muy pocos trabajadores siempre controlan sus emociones (7.78%) (TABLA 11), no siendo estos resultados los deseables y los que indican que es necesario impartir programas educativos a los trabajadores con la finalidad de mejorar los niveles de la inteligencia emocional.

Referente a la variable, productividad de los trabajadores de la empresa telefónica, se observa que la mayoría de ellos (25.56 %) tuvieron una productividad promedio entre 71% y 80%, durante el periodo de estudio (TABLA 12).

Al relacionar la productividad con la inteligencia emocional, encontramos que, de los trabajadores que tuvieron una productividad del 71% al 90%, un 14.45% a veces logran controlar sus emociones.

Se encontró una asociación estadística significativa entre la inteligencia emocional de los trabajadores y la productividad ( $p < 0.05$ ), resultados similares fueron encontrados por Araujo, M. y Guerra (2), Manrique E. (4), Guardiola, M.

(6), Férreo, M. (7), Silva, K. y Pérez, J. (8), Herrera, G. (9), Meisler, G. (10), Paredes, K. (11), Tarrillo, J. (12), Llacza, S. (13), Fajardo, R. (14), Espejo, L. y Pomatanta, D. (15).

### **4.3. PROPUESTA TEORICA**

Talleres para desarrollar la inteligencia emocional en beneficio de la productividad laboral de los trabajadores de telefónica del Perú, tienda Chiclayo.

#### **I. Introducción**

La inteligencia emocional es la forma de interactuar con el mundo, es la habilidad de sentir, controlar, modificar los estados emocionales de uno mismo y de los demás, tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Ellas configuran

rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Más allá de modas pasajeras, la inteligencia emocional ha llegado al mundo laboral para quedarse, es por ello que las empresas hoy en día demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y ajenas, con habilidades sociales y con capacidad de adaptación a las distintas situaciones.

Los departamentos de recursos humanos demandan profesionales, que además de contar con sólidos conocimientos, sean capaces de utilizar sus habilidades emocionales para desarrollar su labor profesional. A partir de la definición de Goleman, podemos intuir la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral dominado por la globalización y la competitividad entre empresas

La propuesta que se presenta estará compuesta por distintas actividades que permitirán a los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A, desarrollar su inteligencia emocional permitiéndoles interactuar mejor tanto en el ámbito personal como laboral.

## **II. Justificación**

Es importante que los colaboradores se reconozcan y a su vez desarrollen su inteligencia emocional, la cual va influir positivamente en diversos ámbitos, como en el trabajo que interviene en la toma de decisiones favorables en el mejoramiento de la calidad de las relaciones interpersonales y el apropiado control de las emociones como el enojo, la frustración o la apatía, entre otras. De esta manera, la influencia que tiene la Inteligencia Emocional en el trabajo sobre la capacidad del líder dentro del entorno profesional se hace evidente y se vuelve, de manera indiscutible, el factor determinante para el éxito del ejecutivo, muy por encima de otros tipos de inteligencia. Esto principalmente por el hecho de poder interactuar de manera apropiada e inteligente con los miembros de un equipo de trabajo y con sus jefes o directores.

Los resultados de la escala de productividad laboral, demostraron que la mayoría de empleados tienen productividad promedio, desempeñando sus funciones de manera adecuada, para que esto continúe de la misma manera, es importante que se les brinden las herramientas adecuadas para su desarrollo integral dentro de la institución. Esto permitirá que las relaciones interpersonales mejoren y que la competitividad incremente.

## **III. Objetivos**

### Objetivo General

Brindar actividades útiles dentro del ámbito laboral relacionadas al manejo de la inteligencia emocional con el propósito de mejorar la productividad laboral dentro de la institución.

### Objetivos específicos

- Describir actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional y como poder aplicarlas a la labor diaria y a la vida personal.
- Concientizar sobre los beneficios que puede tener el uso de la inteligencia emocional para incrementar su productividad en el trabajo.

#### IV. Descripción de la propuesta

- Para implementar los ejercicios de ayuda para el desarrollo de la inteligencia emocional y productividad laboral, se llevaran a cabo 6 talleres, dos por mes, según el acuerdo al que se llegue con los encargados de la empresa.

#### V. Desarrollo de estrategias propuestas

### AUTOCONOCIMIENTO Y AUTORREGULACIÓN

Emociones: Saber expresarlas y controlarlas

✓	Autoconocimiento
✓	Autorregulación
	Relaciones Sociales
	Influencia Personal
	Dominio de la Visión

Esta actividad ayuda a reconocer cuales son las emociones de los colaboradores hacia el trabajo. Incrementa el conocimiento de la emociones que siente el trabajador durante un día de trabajo, también ayuda a reconocer cual es el momento adecuado para expresar las emociones en el lugar de trabajo y la necesidad de autocontrol en lo relativo a las emociones negativas.

#### Objetivos

- ✓ Ayudar a los participantes a reconocer cuáles son sus emociones en el trabajo.
- ✓ Incrementar el conocimiento de las emociones que siente el líder durante el transcurso de un día de trabajo.
- ✓ Ayudar a los participantes a reconocer que sus emociones influyen en otras personas de su entorno de trabajo.
- ✓ Ayudar a los participantes a reconocer cuál es el momento adecuado para expresar emociones en el lugar de trabajo y la necesidad de autocontrol en lo relativo a las emociones negativas.

#### Aplicaciones

Seminarios de formación sobre Liderazgo.

Sesiones privadas de entrenamiento con líderes de todos los niveles.

### **Sugerencias para el Entrenador formador**

Si la emoción debe manifestarse o controlarse en el entorno de trabajo depende de muchos factores. El líder emocionalmente inteligente sabe cuándo y cómo controlar las emociones negativas. Este líder también es consciente del impacto y del daño que las emociones negativas pueden tener los empleados.

El líder emocionalmente cualificado sabe también cuándo debe expresar las emociones relacionadas con el orgullo, la gratitud, la compasión y el interés que tienen un impacto positivo en los empleados. Este líder también es consciente del impacto positivo en sus empleados.

Por consiguiente, para el líder, la emoción no es buena ni mala en el entorno de trabajo.

La manera en la que el líder elige actuar dependiendo de las emociones tiene un impacto tremendo en la cultura y el clima global de la unidad de trabajo.

Este ejercicio está diseñado para ayudar a los líderes a dar el primer paso hacia la inteligencia emocional: autoconocimiento emocional exacto.

Los líderes se les pide que identifiquen sus reacciones emocionales pasadas y que identifiquen los resultados de esas emociones de las personas que estaban a su alrededor.

#### **Visión Global**

Explique al grupo que todos los líderes o trabajadores tienen emociones y que la forma que expresamos o reprimimos esas emociones es un componente crítico de la inteligencia emocional. Ofrezca también ejemplos para demostrar estas situaciones, ya que ambas al expresar las emociones y controlarlas, son cualidades del líder eficaz. Explique que la emoción en el líder no es buena ni mala para el entorno de trabajo. Por el contrario es capaz de distinguir y discriminar si es o no es adecuado y expresar lo que distingue a los líderes eficaces, por ejemplo, todos hemos oído anécdotas de jefes emocionalmente inestables, aparentemente incapaces de controlarse, que matan al mensajero y de alguna u otra manera intimidan a sus empleados. En otros casos, quizá hemos vivido la fuerza de los sentimientos positivos, expresados con sinceridad, que incrementan sustancialmente la moral de los empleados y contribuyen a la productividad, la calidad y la creatividad.

#### **Objetivo**

El propósito de este ejercicio es ayudarle a identificar alguna de sus emociones que afectan la cultura del entorno de trabajo. Con frecuencia, los líderes bloqueamos o negamos todas nuestras emociones porque en algún momento de nuestra vida hemos aprendido que no debemos ponerlas de manifiesto en nuestro entorno de trabajo. Sin embargo, tiene mucha más fuerza cuando usted, como líder, decide cuáles son las emociones que debe controlar porque pueden causar daños innecesarios y cuándo debe expresar las emociones que quizá puedan generar algún bien. De esta forma, usted controla esta fuerza tan potente. El primer paso para controlar este poder consiste en reconocer la existencia de sus sentimientos en el trabajo.

#### **Instrucciones.**

- A. Entregar la hoja de trabajo N° 1 a los participantes.
- B. Pedir a los participantes que recuerden las diferentes emociones enumeradas en la

hoja de trabajo.

a) ¿Qué impacto tuvo esa emoción en su comportamiento?

b) ¿Qué impacto tuvo la emoción en el estado de ánimo de las demás personas de su área de trabajo?

C. Pedir que se centren en dos aspectos importantes de cada emoción. Se pueden brindar ejemplos para ayudar a los participantes.

D. Dividir a los participantes en grupos para que discutan las incidencias de sus reacciones a las emociones enumeradas en la hoja de trabajo. Deben discutir como los demás reaccionan a sus emociones.

#### **4. Plantear las preguntas siguientes a los grupos de trabajo.**

¿Cuáles son las reacciones más comunes frente al enojo del líder?

¿Cuáles son las reacciones más comunes frente al optimismo y orgullo del líder?

¿Cuánto es mejor mantener bajo control las emociones y no expresarlas a nuestros empleados?

¿Cuándo puede resultar útil el expresar nuestras emociones a nuestros empleados?

¿Cuáles son las directrices que usted sugeriría para demostrar emociones negativas?

¿Cuáles son las directrices que usted sugeriría para demostrar emociones positivas?

Escriba las directrices en el rotafolios y discútalas en el grupo general.

## **EMPATIA**

	Autoconocimiento y Control
✓	Empatía
	Relaciones Sociales
	Autorregulación
	Motivación

Objeti vos:

- ✓ Ayudar a los participantes a desarrollar empatía mejorando sus destrezas de escucha activa
- ✓ Mejorar las relaciones y los vinculos con los empleados mejorando sus destrezas de escucha activa.
- ✓ Practicar las destrezas de escucha activa en situaciones estrezantes.

Materiales: Rotafolios y rotuladores

### **Aplicaciones**

Seminarios de formación sobre liderazgo

Sesiones privadas de entrenamiento con líderes de todos los niveles

Sugerencias para el Entrenador /Formador

Las destrezas de escucha activa activa son vitales para el líder emocionalmente competente; sin embargo, para escuchar se necesita algo más que dominar una técnica. La escucha genuina exige una mentalidad que incluya los elementos siguientes :

Una actitud de respeto hacia la persona que habla, incluso aún cuando el contenido de su mensaje sea irritante.

Una mentalidad abierta, dispuesta a escuchar y a intentar comprender los mensajes de la persona que habla.

Considerar a la persona humana como un ser humano que merece la atención de la persona que escucha.

Estas cualidades son mucho más que una técnica. En consecuencia a pesar de que es posible enseñar la teoría, en la práctica es indispensable adoptar una actitud correcta: de lo contrario , la escucha no parecerá sincera. Los líderes tienen que examinar que no solamente sus técnicas, sino también sus corazones para poder impactar realmente para impactar su habilidad para escuchar activamente.

Asimismo es más fácil escuchar cuando la persona que escucha y la que habla comparten unos valores similares en un tema específico. Es más desafiante cuando la otra persona dice algo totalmente contrario al punto de vista del que escucha. En esos momentos, el líder emocionalmente competente es capaz de escuchar genuinamente y practicar el autocontrol, garantizando así que escucha la persona que habla.

La intención de este ejercicio es practicar tanto la técnica como actitud. Al desarrollar la destreza y la actitud, el líder podrá ejercer vínculos más fuertes y creará un clima más abierto en su entorno de trabajo.

## Notas del entrenador o formador

1.- Visión Global
<p>Explique al grupo que una de las herramientas más importantes para reforzar la inteligencia emocional es la escucha activa. Enseñe los principios básicos de la escucha activa, incluyendo:</p> <p>A.- Escucha Reflexiva para clarificar el contenido</p> <p>B.- Escucha Reflexiva para clarificar los sentimientos</p> <p>C.- Escuchar los mensajes no verbales.</p> <p>Nota: El entrenador o formador debe determinar usando su buen juicio el volumen de información que debe presentar; sin embargo, como mínimo esta sección debe servir como recordatorio y revisión de esta destreza tan importante.</p>
2.- Objetivo
<p>El propósito de este ejercicio es recordarle la importancia de desarrollar los buenos hábitos de escucha y practicar la escucha activa en su entorno de trabajo con sus empleados, colegas y otros.</p>
3.- Instrucciones
<p>A.- Entregue a los participantes el Ejercicio N° 2</p> <p>B.- Pida a cada participante que dedique tiempo durante la semana siguiente a practicar las destrezas de escucha activa con sus empleados, colegas y otros. Dígalos que recorra su área o departamento y hablen con los empleados preguntándoles que tal va todo. A continuación deben practicar las técnicas adecuadas de escucha activa.</p> <p>Recuerden que deben hacer preguntas para clarificar lo que escuchan, que deben ser conscientes de los hábitos negativos de escucha y que reflejen tanto los sentimientos como el contenido siempre que sea procedente.</p> <p>C.- Pida a los participantes que mantengan un registro de aprendizaje sobre este ejercicio.</p>
4.- termine el ejercicio, utilizando las preguntas siguientes:
<p>(A) ¿Qué es lo que aprendió sobre sus destrezas de escucha activa?</p> <p>(B) ¿Qué es lo que le resultó más difícil?</p> <p>(C) ¿Qué es lo que le resultó más fácil?</p> <p>(D) ¿Aprendió algo del trabajo que el resto de trabajadores desempeñan?</p> <p>(E) ¿Por qué es importante escuchar?</p>

## RELACIONES SOCIALES

	Autoconocimiento y Control
	Empatía
✓	Relaciones Sociales
	Autorregulación
	Motivación

### **Objetivos:**

- ✓ Ayudar los participantes a sensibilizarse para desarrollar una actitud de interés y apertura con sus empleados.
- ✓ Ayudar a los participantes a fijar los límites profesionales de su actitud de ayuda en el trabajo.
- ✓ Ayudar a los participantes a crear vínculos sin comprometer su rol como líder.

### **Aplicaciones**

Seminarios de formación sobre liderazgo

Sesiones privadas de entrenamiento con líderes de todos los niveles.

### **Sugerencias para el entrenador /formador**

La creación de unos vínculos estrechos con los empleados tiene numerosas ventajas para el líder. La mayor parte de los empleados agradecen y aceptan las muestras de interés genuino por parte del líder. El líder emocionalmente inteligente recibe el compromiso, la lealtad y la confianza de sus empleados, ya que es capaz de establecer unos vínculos sinceros.

Es indispensable establecer unos canales abiertos de comunicación con los empleados para seguir siendo competitivos y creativos en nuestro mundo global. En consecuencia el líder emocionalmente inteligente comprende la necesidad y la importancia que hay que dar a la creación unos vínculos sinceros con los empleados.

Esos vínculos se crean tanto de acciones como de palabras. La integridad de nuestras relaciones, la honestidad de nuestras comunicaciones y la coherencia de nuestras acciones consiguen un alto nivel de confianza en el clima de trabajo.

El líder puede conseguirlo, al menos parcialmente, tratando a las personas como seres iguales, intentando comprender sus respectivas situaciones y reconociendo sacrificios, destrezas, dones y humildad de cada empleado.

Este ejercicio anima a los líderes a analizar el concepto de interés y apoyo en el entorno de trabajo. Les reta a definir los límites de un rol de interés y apoyo que esté equilibrado con su rol de líder.

## Visión Global

Explique a los participantes que la tarea del líder se facilita cuando gestiona en un entorno de amabilidad y apertura. Este tipo de entorno permite el libre intercambio de información y el flujo de ideas creativas sin miedo a las críticas, los problemas se solucionan con más facilidad y el tiempo de respuesta a los clientes o a los demás se les reduce.

Explique también que el líder emocionalmente inteligente sabe gestionar con sinceridad su entorno de trabajo para hacer aflorar esas características en sus colaboradores, Insista en que es necesario que todos los líderes respondan a una pregunta importante: ¿Cuál es la diferencia entre crear un entorno de amabilidad y apertura y desarrollar una amistad que puede poner en peligro su liderazgo?

## Objetivo

El propósito de este ejercicio es ayudarle a definir que significa para usted el entorno de trabajo de amabilidad y apertura y cuál es la mejor manera de conseguirlo. Este ejercicio también le pide que explique las diferencias entre un entorno de amabilidad y apertura y una amistad personal.

## Instrucciones

- A. Entregue a los participantes el Ejercicio 2
- B. Pida a los participantes que trabajen individualmente en la hoja de trabajo. Deben escribir su propia definición de un entorno de amabilidad y apertura y de una amistad personal.
- C. Pida a los participantes que formen parejas para intercambiar sus definiciones y filosofías personales sobre amistad y el entorno amistoso.
- D. Ahora, pida a los participantes que escriban un ejemplo de cómo crearían un entorno de amabilidad y apertura con los empleados. Deben analizar las estrategias de un grupo vs las estrategias individuales.
- E. Pida a los participantes que trabajen en grupos de cuatro para intercambiar ideas sobre la forma de crear un entorno de amabilidad y apertura.

Haga un resumen con el grupo general. Enumere las sugerencias para crear un entorno de amabilidad y apertura con los empleados. Utilice las siguientes preguntas:

- (A) ¿De qué forma sabe el líder qué es lo que da resultado y qué es lo que no funciona?
- (B) ¿En qué medida hay que tener en cuenta las diferencias individuales a la hora de crear un entorno de amabilidad y apertura?
- (C) ¿Qué es lo que impide demostrar interés y apoyo en el entorno de trabajo? Por ejemplo, ¿qué mensajes hemos escuchado que parecen ser contraproducentes para la creación de unos vínculos estrechos con los empleados?

## AUTORREGULACION

	Autoconocimiento y Control
	Empatía
	Relaciones Sociales
✓	Autorregulación
	Motivación

### **Objetivos:**

- ✓ Ayudar a los participantes a desarrollar una mayor conciencia de como le ven a sus empleados.
- ✓ Ayudar a los participantes a conocer mejor cuales son sus puntos fuertes y débiles.
- ✓ Mejora sus relaciones y vínculos con los empleados, escuchando sinceramente sus percepciones.

### **Aplicaciones**

Seminarios de formación sobre liderazgo

Sesiones privadas de entrenamiento con líderes de todos los niveles.

### **Sugerencias para el Entrenador/Formador**

La información de retorno exacta es indispensable para la inteligencia emocional. La información de entorno de una variedad de fuentes es importante para garantizar el equilibrio y la exactitud. En consecuencia, las autoevaluaciones, las evaluaciones de 360, las encuestas anónimas de opinión de los empleados y las sesiones individuales de información de retorno con los empleados son métodos importantes de evaluación que mejoran el nivel de autoconocimiento del líder.

Este ejercicio tiene como objetivo conseguir información de retorno individual de los empleados. El líder se sienta frente al empleado y le hace unas preguntas concretas orientadas a mejorar el nivel de autoconocimiento el nivel de autoconocimiento del líder, y al mismo tiempo a reforzar los vínculos con el empleado practicando destrezas de escucha eficaz.

El nivel de preparación es un factor a tener en cuenta a la hora de implantar cualquier tipo de actividad de aprendizaje. Esta actividad conlleva grandes recompensas, pero también algunos riesgos. En consecuencia, debe tener mucho cuidado a la hora de utilizarla.

En primer lugar, solamente debe pedir a los participantes que hagan este ejercicio cuando esté convencido de que tienen un alto nivel de destrezas de escucha reflexiva . En segundo lugar, si tiene motivos para creer que el participante pueda albergar algún tipo de resentimiento contra un empleado que le presente información de retorno negativa, no ponga en peligro al empleado pidiendo al participante que haga este ejercicio. En tercer lugar , usted debe evaluar la medida en la que el participante está dispuesto a actuar en base a la información de retorno que reciba. Si piensa que el participante está preparado para hacer algunos cambios en su comportamiento, este ejercicio puede ser catalizador del cambio muy potente. Asegúrese de estar disponible para una sesión de entrenamiento individual después de este ejercicio.

### **Visión Global**

Explique al individuo o grupo que una de las herramientas más importantes para reforzar la inteligencia emocional es la auto-evaluación precisa. La información de retorno es una variedad de fuentes es el mejor medio para desarrollar una evaluación, equilibrada y exacta. Asimismo, explique que, cuando las condiciones son las adecuadas, la información de retorno sincera, cara a cara, es una herramienta muy potente que nos permite conocer cuál es la imagen que transmitimos como líder. En ocasiones, para conseguir esta información de retorno, lo único que tenemos que hacer es plantear las preguntas correctas.

### **Objetivos**

El propósito de este ejercicio es ayudarlo a conseguir la información de sus empleados que le ayudará a convertirse en un líder mejor. La información que recibirá está relacionada con su capacidad para crear un entorno donde sus empleados se sientan importantes y valorados, usted puede esperar un incremento en los niveles de creatividad, productividad y calidad el método que utilizará es muy sencillo: sentarse y pedir a sus empleados sus opiniones.

### **Instrucciones**

A.- Entregue a los participantes el ejercicio 3

B.- Pida a cada participante que pregunte a sus empleados si estarían dispuestos a responder algunas preguntas. El líder debe explicarles que le gustaría recibir información de retorno para mejorar sus destrezas de liderazgo.

C.- Enseñe a los participantes a practicar la escucha reflexiva y activa durante el proceso de la entrevista.

D.- Asigne tiempo para las entrevistas.

4.- Haga un resumen y discuta los resultados de las entrevistas con cada participante. Utilice las siguientes preguntas

A.- ¿ Qué es lo que aprendió que confirma sus propias percepciones?

B.- ¿ Qué es lo que aprendió que le ha sorprendido?

C.- ¿ Qué es lo más importante que ha aprendido? ¿Por qué?

## MOTIVACION

	Autoconocimiento y Control
	Empatía
	Relaciones Sociales
	Autorregulación
✓	Motivación

### **Objetivos**

Ayudar a los participantes a visualizar situaciones en las que han tenido éxito

Ayudar a los participantes a actuar basándose en sus ideas

Visualizar acciones que estén en línea con la meta de incrementar el nivel y sentimiento de importancia de los colaboradores.

### **Aplicaciones**

Seminarios de formación sobre liderazgo

Sesiones privadas de entrenamiento con líderes de todos los niveles.

Sugerencias para el Entrenador /Formador

La meta final de la formación o entrenamiento es conseguir que el participante actúe de forma que produzca el resultado deseado con el participante. Un paso que con frecuencia se asume, pero no siempre se hace, es que el líder puede imaginarse a sí mismo implantado con éxito el comportamiento deseado. Este paso de visualización es anterior la acción. En consecuencia, la visualización es muy importante para lograr un eventual cambio conductual por parte del participante.

Este ejercicio permite ensayar mentalmente las acciones deseadas. Ofrece a los participantes la oportunidad de prepararse para que cuando se presente la situación y la oportunidad utilice el comportamiento deseado.

La motivación de lograr metas es un componente crítico de la inteligencia emocional.

La visualización es un paso importante para crear esa motivación de implantar con éxito una meta.

## **Visión Global**

Explique al individuo o grupo que uno de los componentes más importantes de la inteligencia emocional es la motivación para actuar en base a nuestras propias metas. La competencia emocional se caracteriza por la habilidad para iniciar acciones positivas dirigida al logro de las metas y para mantener el optimismo y la motivación, a pesar de los obstáculos. Explique que este ensayo es una parte importante del éxito. Al igual que se prepara para una entrevista de trabajo o para una presentación ante la alta dirección, también debe prepararse para una entrevista de trabajo o para una presentación ante la alta dirección, también debe prepararse para mantener unas interacciones positivas en sus empleados.

## **Objetivos**

El propósito de este ejercicio es ayudarle a visualizar acciones y palabras positivas con sus empleados. Estas acciones positivas estarán relacionadas con su intención de ofrecer a sus empleados la sensación de que tanto las tareas que desempeñan como ellos a nivel personal son importantes y relevantes para usted y para la institución. Es necesario desarrollar esta sensación de importancia en sus empleados todos los días.

## **Instrucciones**

- A. Entregue a los participantes el ejercicio
- B. Pida a cada participante que piense en cada uno de sus empleados. Visualice un día típico y las interacciones que mantiene con sus empleados durante el día.
- C. Imagine que es un experto; usted sabe exactamente qué es lo que tiene que decir y hacer para transmitir a las personas la sensación de que son importantes y para ayudar a sus empleados a reconocer el valor que tienen las tareas que desempeñan cada día.
- D. ¿Qué puede Usted hacer o decir a cada empleado para incrementar esa sensación de importancia?
- E. Imagine que mantiene esta conversación con cada uno de sus colaboradores, o que emprende alguna acción para incrementar su sensación de importancia. ¿Qué es lo que haría o diría exactamente? ¿Dónde estaría Usted mientras mantiene esta conversación o emprende esta acción? Escuche su propia voz. ¿Cómo le suena? ¿Qué es lo que sugiere su lenguaje corporal?
- F. Repita esta visualización para cada uno de sus colaboradores.
- G. Tome notas para cada visualización. Escriba exactamente qué es lo que haría o diría, cuál sería su actitud, su tono de voz, etc.
- H. Fije una fecha para hablar con cada uno de sus colaboradores.

## **Conclusión**

- A. Haga un seguimiento con los participantes para determinar si actuaron o no según sus visualizaciones. Pídales que le informen de todo aquello que se desarrolló de manera positiva, así como de lo que no consiguió producir los resultados deseados.

## MOTIVACION

	Autoconocimiento y Control
	Empatía
	Relaciones Sociales
	Autorregulación
✓	Motivación

### Objetivos

- ✓ Ayudar a los participantes a comprender mejor el papel que juega la expresión sincera de gratitud en el desarrollo de las personas.
- ✓ Ayudar a los participantes a reconocer que la gratitud expresada con sinceridad es una destreza de liderazgo.
- ✓ Ayudar a los participantes a ser conscientes de que la gratitud puede generar un mayor nivel de colaboración y cooperación entre las personas.

### Aplicaciones

Seminarios de formación sobre liderazgo

Sesiones privadas de entrenamiento con líderes de todos los niveles.

Sugerencias para el entrenador/Formador

Una manera eficaz de desarrollar la inteligencia emocional consiste en pedir a los participantes que reflexionan sobre situaciones pasadas y saquen conclusiones en términos del nivel de eficacia de los medios utilizados por otros. Después de la reflexión, es importante pedir a los participantes que se comprometan a cambiar sus comportamientos.

Entirse valorado y reconocido es una necesidad universal que todos tenemos, ya sea en nuestro entorno de trabajo o en otras áreas de nuestra vida. Cuando nos muestran agradecimiento, afloran unas reacciones positivas predecibles. No obstante, en el entorno de trabajo, nuestras investigaciones sugieren que el 88% de las personas que hemos entrevistado no se sientan valoradas ni reconocidas.

El propósito de este ejercicio es ayudar a los líderes a identificar sus propias reacciones positivas que afloraron cuando se sintieron valorados y reconocidos. Al incrementar este conocimiento, los líderes tomarán conciencia de la fuerza de las emociones positivas en el entorno de trabajo, tales como la gratitud genuina. Esas emociones favorecen la influencia, la colaboración, la cooperación y la mejora de la productividad.

## **1.- Visión Global**

Explique a los participantes que la energía emocional positiva es contagiosa , y en el entorno de trabajo, la gratitud genuina es uno de los medios para propagar esa energía positiva. Explique que cada uno de nosotros reacciona a la gratitud de manera sincera, la reacción es siempre positiva. Desarrollar la capacidad de utilizar la influencia positiva es un componente indispensable del liderazgo. Los líderes emocionalmente competentes son conscientes de que ellos tienen un poder extraordinario sobre el clima emocional del entorno de trabajo.

## **2.- Propósito**

El propósito de este ejercicio es analizar nuestras propias experiencias en busca de pruebas de los beneficios de sentirse valorado en el trabajo. I pensamos en las veces que nos sentimos realmente valorados y reconocidos por nuestros esfuerzos, contribuciones, destrezas, etc., podemos comenzar a darnos cuenta del poder y la obligación que tenemos como líderes. En este ejercicio, recordaré algunas ocasiones en las que le demostraron agradecimiento y en otras en la que no y discutirá las reacciones que provocaron estas situaciones.

## **3.- Instrucciones**

A. Entregue a los participantes el ejercicio

B. Pídales que completen la hoja de trabajo, pensando en ocasiones en las que su jefe o algún colega le agradeció sus esfuerzos. Pídales que escriban esos incidentes en la hoja de trabajo y reflexionen sobre los sentimientos que provocó esa gratitud.

Asimismo, los participantes deben escribir las situaciones en las que sintieron que sus contribuciones no fueron reconocidas ni valoradas. De nuevo, los participantes deben reflexionar sobre los sentimientos provocados por esta falta de reconocimiento.

## **4.- Conclusión**

A. Trabajando en grupos de cuatro, los participantes, deben responder a las siguientes preguntas:

(1) ¿Qué impacto tiene la gratitud sincera en su rendimiento?

(2)¿Qué impacto tiene la gratitud sincera en su autoestima?

(3) ¿Cómo sabe usted si la gratitud es o no sincera?

B. Reúna a todos los participantes y pídale las respuestas de los grupos pequeños; escríbalas en el rotafolios.

C. En grupos de cuatro, pida a los participantes que respondan a las siguientes preguntas:

(1) ¿Qué impacto tuvo en usted el hecho de no sentirse reconocido o valorado?

(2) ¿De qué forma pueden los líderes influir en los demás a través del reconocimiento?

## **PRODUCTIVIDAD**

### Pasos para mejorar la productividad

El propósito de los pasos, es crear un hábito en los trabajadores, ya que estos permiten dedicar más tiempo, sin preocupaciones, a su vida personal. Además, contribuye a reducir el estrés que se siente cuando el trabajo se ha salido de control.

Instrucciones.

### **Hablar sobre la importancia de la productividad laboral**

#### **Mencionar los 15 pasos.**

- Establecer una misión, metas y una ética laboral sólida.
- Limpiar el espacio de trabajo y clasificar las tareas.
- Preparar una lista de tareas por hacer y clasificarlas por orden de prioridad.
- Darle curso al trabajo.
- Trabajar a paso constante.
- Disminuir la cantidad de tareas que hacen perder el tiempo.
- Concentrarse en una tarea a la vez.
- Concentrarse en tareas que produzcan mucho.
- Realizar las tareas creativas en un momento y las rutinarias en otro.
- No perder el control de papeleo ni del correo electrónico o el de voz.
- Usar la tecnología de oficina con eficiencia.
- Practicar el estado mental del máximo desempeño.
- Tomar siestas para reponer energía e involucrarse de manera intensa.
- Hacer un esfuerzo extra para manejar las distintas prioridades.
- Incluir flexibilidad en el sistema.

Realizar ejemplos en equipos sobre cada uno de los pasos para aumentar la productividad en cada área de trabajo.

## VI. Cronograma

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Taller 1</b>		
Bienvenida y presentación del tema Video sobre inteligencia emocional.	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos
<b>Que es Inteligencia Emocional</b> <b>Modelos de Inteligencia Emocional</b>	20 min	Autora de la Tesis Invitado Especializado en el Tema Encargado de Recursos Humanos.
Desarrollo del ejercicio Emociones: Saber expresarlas y controlarlas Presentación de resultados y comentarios .	40 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos.
Refrigerio	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos
<b>Taller 2</b>		
<b>Resumen del Taller anterior y Participación de los Colaboradores</b>	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos
<b>Empatía</b> <b>Amabilidad y</b>	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el

<b>Apertura</b>		tema encargado de Recursos Humanos
Desarrollo de ejercicio 2 <b>Reforzando Relaciones</b>	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
Refrigerio	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal.
<b>Taller 3</b>		
<b>Repaso de taller anterior y participación de los colaboradores</b>	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal.
<b>Función e Importancia de la Inteligencia Emocional en el ámbito Laboral y las Relaciones Sociales entre los Colaboradores.</b>	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos.
Desarrollo del Ejercicio <b>Ejercicio 3: Como Sintonizar con nuestros compañeros de trabajo</b>	30 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
Refrigerio	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos

		Humanos Personal.
<b>Taller 4</b>		
<b>Que es la motivación, la automotivación y sus Importancia en el área Laboral</b>	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
Desarrollo del Ejercicio 4 y 5	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
Refrigerio	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal.
<b>Taller 5</b>		
<b>Resumen sobre la Importancia la Inteligencia Emocional</b>	15 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos
Desarrollo del ejercicio <b>1. Respiración Profunda</b> <b>2. Detención del pensamiento</b> <b>3. Relajación muscular</b> <b>4. Ensayo Mental</b>	30 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal.
Refrigerio	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal.
<b>Taller 6</b>		
Productividad Laboral	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el

		tema encargado de Recursos Humanos
Desarrollo del Ejercicio <b>15 pasos para mejorar la productividad</b>	20 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
<b>Presentación de resultados y comentario final sobre los talleres</b>	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
<b>Evaluación sobre los talleres</b> <b>Agradecimiento final</b>	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal
Refrigerio	10 min	Autora de la tesis Invitado especializado en el tema encargado de Recursos Humanos Personal

## VII. Recursos

Recurso humano 4 colaboradores del área de recursos humanos de la empresa telefónica del Perú

Recursos materiales. Sala de conferencias, computadora, cañón de multimedia, recursos audiovisuales, hojas de trabajo, lapiceros.

## VIII. Evaluación

Al finalizar los talleres se aplica una encuesta de opinión con cada participante, con el objetivo de evaluar aspectos relacionados con los temas y su desarrollo, para percibir aspectos positivos y negativos de la actividad.

## **HOJA DE TRABAJO 1**

Es importante ser consciente de las emociones que experimentamos en el trabajo sobre nuestro trabajo. Con frecuencia, estas emociones son el telón de fondo para los mensajes que enviamos a nuestro compañeros, si comprendemos nuestras emociones, estamos mejor equipados para gestionar el espíritu del lugar de trabajo.

1.- Piense en la última vez que rió en el trabajo. ¿Por qué lo hizo? ¿cómo se sintió? ¿compartieron los demás esa sensación de diversión?

2.- Piense en algún momento en el que se sintió vencido en su trabajo. ¿Por qué estaba enfadado?, ¿Qué impacto tuvo su enfado en las interacciones con otros?.

3.- ¿Cuándo fue la última vez que se enfadó en el trabajo?, ¿Por qué estaba enfadado?, ¿Qué impacto tuvo su enfado en sus interacciones con otros?

4.- Piense en alguna ocasión que se sintió sobrecargado de trabajo. ¿De qué manera influyó en el espíritu de su unidad de trabajo?

5.- Piense en el momento en el que se sintió más orgulloso del equipo de compañeros de trabajo?

6.- Piense en alguna ocasión en la que se sintió defraudado en el trabajo. ¿cuáles pueden haber sido signos visibles para el resto de sus compañeros?

## HOJA DE TRABAJO 2

AMABILIDAD -APERTURA	AMISTAD
Mi definición	Mi definición

Piense en cada uno de sus empleados .Escriba algo que usted puede hacer para crear una relación de amabilidad y apertura con ellos

¿Qué puedo hacer con todo el grupo de trabajo para que el entorno sea más amable y abierto?

¿Qué le impide crear un entorno de amabilidad y apertura? ¿Cuáles son los mensajes que hemos escuchado que parecen ser contraproducentes para este tipo de entorno?

### **HOJA DE TRABAJO 3**

Práctica. La próxima vez que recorra su departamento o área, deténgase y pregunte a sus compañeros o empleados que tal va todo. No hable de alguna tarea en específica que desee asignarles; sencillamente, límitese a averiguar qué es lo que piensan. Cuando hablen con Usted, si es que lo hacen, practique la escucha genuina. Tómese su tiempo y plantee preguntas clarificar el tema, para comprender mejor su perspectiva y sus sentimientos. Asegúrese de prestar atención a sus propias destrezas de escucha a sus compañeros o empleados.

¿Está utilizando algún patrón negativo de escucha?

¿Cuáles está utilizando?

¿Qué impacto tienen esos patrones negativos en sus empleados?

## **HOJA DE TRABAJO 4**

En la práctica, las acciones dicen más que las palabras. Por ello, es importante que usted, el líder, evalúe los mensajes que transmite a sus empleados. En ocasiones, para saber qué es lo que piensan los empleados, el mejor método es preguntarles. Si le resulta cómodo, explique a sus empleados que le gustaría que le ayudasen para ser un líder mejor . Pida a cada uno de sus empleados que responda las preguntas siguientes:

¿Hay algo en lo que le gustaría sentirse incluido, pero en lo que actualmente se siente “excluido”?

¿Cómo ve usted sus tareas en relación a los demás miembros de este departamento?

¿Cree usted que yo trato a algunas personas como si fuesen más importantes y a otras cómo si fuesen menos?

¿ Qué es lo que he hecho yo para que usted se sienta más importante en el trabajo?

¿ Qué es lo que he hecho yo para que usted se sienta menos importante en el trabajo?

## **HOJA DE TRABAJO 5**

Visualizar el éxito. A medida que reflexiona sobre la idea de conceder importancia y relevancia a las personas y a las tareas que desempeñan, imagine que usted es un verdadero experto en este campo. En su calidad de experto cualificado, ¿Qué se imagina usted haciendo cada día con cada uno de sus empleados? Intente ser creativo y utilizar su imaginación. ¿Cómo son las imágenes que ve en su mente? A continuación, describa qué es lo que hará para transmitir a sus empleados la sensación de que ellos son importantes, y qué hará para incrementar el nivel de importancia de sus tareas. Deben ser acciones específicas que usted pueda imaginar haciéndolas de ahora en adelante.

Nombre:

Incrementará la sensación de importancia de este empleado de la manera siguiente...

## HOJA DE TRABAJO 6

A medida que piensa en sus experiencias pasadas, identifique ejemplos específicos en lo que su jefe le expresó su agradecimiento sincero por el trabajo que usted realizó. ¿Qué impacto tuvo esa gratitud en usted? ¿De qué forma exactamente expresó su jefe esa gratitud? ¿Cómo supo usted que era sincera? Escriba esas ocasiones bajo el encabezamiento de “campeón” ¿Puede usted recordar alguna ocasión en la que no recibió ningún reconocimiento por un trabajo bien hecho? ¿Hubo alguna ocasión en la que otros recibieron reconocimiento y a usted le olvidaron? Escriba esas ocasiones bajo encabezamiento de “Zoquete”.

<b>Campeón: Me demostraron agradecimiento</b>	<b>Zoquete: No me demostraron agradecimiento</b>

## **VII. Recursos**

Recurso humano 4 colaboradores del área de recursos humanos de la empresa telefónica del Perú

Recursos materiales. Sala de conferencias, computadora, cañón de multimedia, recursos audiovisuales, hojas de trabajo, lapiceros.

## **VIII. Evaluación**

Al finalizar los talleres se aplica una encuesta de opinión con cada participante, con el objetivo de evaluar aspectos relacionados con los temas y su desarrollo, para percibir aspectos positivos y negativos de la actividad.

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

1. Sobre la caracterización de los trabajadores se encontró que, la mayoría: tienen una edad entre 32 a 42 años, son del sexo femenino (65.56%), tienen un nivel de instrucción superior universitaria (66.67%), su carga familiar es de 2 hijos (46.67%) y son convivientes (44.44%)

2. Respecto a la inteligencia emocional por dimensiones, los porcentajes más relevantes correspondiente a los indicadores de cada categoría fueron:

Autoconocimiento: Rara vez (48.88%) conocen sus propios estados internos.

Autorregulación: A veces (57.78%) logran manejar sus propios estados internos.

Motivación: Rara vez (46.67%) sus tendencias emocionales facilitan la obtención de sus metas.

Empatía: A veces (40.00%) logran captar sus sentimientos, necesidades, e intereses y ayudan a los demás.

Habilidades sociales: Rara vez (47.78%) manejan habilidades de persuasión, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, colaboración en su entorno de trabajo.

3. Referente a la inteligencia emocional en general de los trabajadores, se encontró que la mayoría (47.78%) a veces maneja o controla sus emociones.

4. Se encontró que la mayoría de los trabajadores (25.56%) están en un nivel de productividad del 71% al 80%

5. Se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Desarrollar en los colaboradores , por medio del ejemplo de altos mandos, a mantener una actitud positiva ante los imprevistos o exceso de trabajo que se tenga dentro de la institución .
- Los Encargados de personal dentro de la empresa deben de trabajar para que los empleados estén seguros de sus capacidades y puedan manejar las emociones a su favor para que su desarrollo dentro de la empresa sea adecuado.
- Fomentar el trabajo en equipo para que los colaboradores practiquen técnicas de interacción para que el servicio se brinde de manera adecuada.
- Que se motive a los empleados de manera que se sientan parte del equipo y estén satisfechos con su participación dentro de la empresa para que su productividad sea mayor.
- Poner en práctica la propuesta de este estudio para el logro de un mejor desempeño de los colaboradores.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

- Doux, L. (2017). *ENFOQUE NEUROLOGICO DE LAS EMOCIONES* .
- Fajardo. (2017). *la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las tele operadoras de Es salud en Line en Lima*. Lima.
- Ferreo. (2016). *Impacto del Programa de Inteligencia emocional en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipo de trabajo en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas*.
- Goleman. (2017). *ENFOQUE NEUROLOGICO DE LAS EMOCIONES* .
- Guardiola. (2014). *"Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México"*. México.
- Guerra, A. &. (2007). *"Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo"*. Venezuela.
- Herrera. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin*.
- Llacza. (2016). *la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín*. Junín.
- Manrique. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores en el Ambiente Laboral del Municipio de Momostenango de Guatemala*. Guatemala.
- Marcano. (2006). *Estudio de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración*. Venezuela.
- Mayer, S. &. (1990). *INTELIGENCIA EMOCIONAL*.
- Mego, C. &. (2013). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú*. Chiclayo.
- Meisler. (2016). *Inteligencia emocional en entornos laborales*. Israel.
- Paredes. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán*. Lima. Lima.
- Pérez, S. &. (2016). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo Periodo 2016*. Trujillo.

- Pomatanta, E. &. (2017). *la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de Bienestar Universitario de la Universidad Privada Antenor Orrego en la Ciudad de Trujillo*. Trujillo.
- Roberpierre. (2008). “*Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas.*” .
- Tarrillo. (2016). *la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín*.
- Thorndike. (2012). *INTEGRACIÓN PERSONALIDAD-INTELIGENCIA*.

## ANEXOS

### ANEXO I: ENCUESTA

La encuesta consta de tres partes:

#### I. Datos generales:

1. Indique cuál es su edad: a) 21 -31 ( ) b) 32 – 42 ( ) c) 43 – 53 ( ) d) 54 – 65 ( )
2. Sexo: a) Hombre ( ) b) Mujer ( )
3. Cuál es su nivel de instrucción? : a) Superior no universitaria ( )  
b) Superior universitaria ( )
4. Indique cuál es su carga familiar a) 0 ( ) b) 1 ( ) c) 2 ( ) d) 3 ( ) e) 4 ( )  
f) Más de 4 ( )
5. Indique cuál es su estado civil: a) Soltero ( ) b) Casado ( ) c) Viudo ( )  
d) Divorciado ( ) e) Conviviente ( )

#### II. TEST SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El test sobre inteligencia emocional tiene como objetivo evaluar el nivel de desarrollo de su inteligencia emocional; por lo que se le solicita responder todas las preguntas con absoluta sinceridad, no se mienta a Ud. mismo que no sirve para nada.

Siempre= 4; Con frecuencia= 3; A veces = 2; Rara vez = 1; Nunca = 0

DIMENSIONES	0	1	2	3	4
<b>I. MOTIVACIÓN</b>					
1. ¿Cuándo algo no le sale como lo esperaba toma las cosas con humor?					
2. ¿Evita Ud. a las personas que le hacen sentir inferior?					
3. ¿Se considera Ud. una persona divertida?					
4. ¿Le gusta a Ud. sentirse el centro de atención de los que la rodean?					

5. ¿Cuándo ha pensado que lo que está haciendo le va a salir muy bien y resulta lo contrario le afecta emocionalmente?					
6. ¿Cuándo ha perdido algo valioso en su vida le resulta difícil de superar?					
<b>II.AUTOCONOCIMIENTO:</b>					
7. ¿Llega Ud. alguna vez a dudar de sus sentimientos?					
8. ¿Llega Ud. a tener dificultades a la hora de tomar decisiones?					
9. ¿Cuándo Ud. comete algún error en sus actos se da cuenta de ello?					
10. ¿Se siente contento (a) con la vida que lleva en la actualidad?					
11. ¿Cuándo le hacen sugerencias sobre aspectos que debe cambiar, lo acepta solo de personas que sean muy cercanas a Ud.?					
<b>III.AUTORREGULACIÓN:</b>					
12. ¿Evita Ud. a las personas que le hacen sentir culpable por algo que sucedió?					
13. ¿Cuándo siente mucho coraje por algo que le ha sucedido puede controlarse para no perder el control de sus emociones?					
14. ¿Cree Ud. que detrás de la mayoría de las críticas se esconde una mala intención venga de quien venga?					
15. ¿Siente Ud. que sus sentimientos alteran sus pensamientos?					
16. ¿Ante la pérdida de algo muy importante en su vida es factible que lo tome de manera positiva?					
17. ¿Le incomoda cuando le sacan de su ambiente					

cotidiano, porque le cuesta adaptarse a nuevas cosas?					
18. ¿Cree Ud. que es necesario mostrarse ante los demás con una expresión de alegría, aunque no lo sienta en ese momento?					
<b>IV: EMPATIA:</b>					
19. ¿Tiene Ud. la necesidad de sentirse aceptado (a) por todas las personas que conoce?					
20. ¿Su conducta depende mucho del estado de ánimo que tenga en ese momento?					
21. ¿Cuándo le hacen proposiciones que no le interesan no tiene dificultad para rechazarla?					
22. ¿Cuándo esta Ud. en apuros, le cuesta pedir favores y expresar abiertamente lo que necesita?					
23. ¿Es importante para Ud. que las demás personas reconozcan sus logros?					
<b>V.HABILIDADES SOCIALES:</b>					
24. ¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que los demás esperan de Ud.?					
25. ¿Evita Ud. a las personas que le hacen sentir avergonzado?					
26. - ¿Cuándo algo le molesta busca excusas para escaparse de la situación dada?					
27. ¿Se siente bien consigo mismo (a) ayudando a los demás?					
28. ¿Se considera Ud. una persona indispensable en la vida de los que lo rodean o la rodean?					
29. ¿Le resulta más fácil seguir a otros antes de tomar el mando?					

### III. PRODUCTIVIDAD: (%)

- a) De 60 a 70 ( ) b) De 71 a 80 ( ) c) De 81 a 90 ( ) d) De 91 a 100 ( )  
e) De 101 a 110 ( ) f) De 111 a 120 ( )

### ANEXO II:

#### BAREMACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:

##### Auto conocimiento:

Siempre 16 – 20

Con frecuencia 12 – 15

A veces 8 – 11

Rara vez 4 - 7

Nunca 0 – 3

##### Auto regulación:

Siempre 24

28

Con frecuencia 18 – 23

A veces 12 - 17

Rara vez 6 - 11

Nunca 0 – 5

##### Motivación:

Siempre 20 - 24

Con frecuencia 15 – 19

A veces 10 - 14

Rara vez 5 - 9

Nunca 0 - 4

**Empatía:**

Siempre 16 - 20

Con frecuencia 12 - 15

A veces 8 - 11

Rara vez 4 - 7

Nunca 0 - 3

**Habilidades sociales:**

Siempre 20 - 24

Con frecuencia 15 - 19

A veces 10 - 14

Rara vez 5 - 9

Nunca 0 - 4

**BAREMACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL GENERAL**

Siempre 94 - 116

Con frecuencia 70 - 93

A veces 46 - 69

Rara vez 23 - 45

Nunca 0 - 22