

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE
APURÍMAC**

**FACULTAD ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A
LOS MÁS POBRES – JUNTOS – UNIDAD TERRITORIAL
APURÍMAC 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

YESELA GAMARRA MOTTA

DIRMA AYQUIPA ALTAMIRANO

Abancay, Setiembre del 2016

PERÚ



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE
APURÍMAC**

**FACULTAD ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO
A LOS MÁS POBRES – JUNTOS – UNIDAD TERRITORIAL
APURÍMAC 2013**

Candidato/a	: Bach. YESELA GAMARRA MOTTA Bach. DIRMA AYQUIPA ALTAMIRANO
Asesor	: Lic. Adm. VICTOR CARMELINO VARGAS GODOY
Presidente del Jurado	: Mgt. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO
Segundo Jurado	: Lic. Adm. ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO
Accesitario	: Dr. JOSÉ ABDÓN SOTOMAYOR CHAHUAYLLA

**APURIMAC – PERÚ
2016**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA
NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS
POBRES – JUNTOS – UNIDAD TERRITORIAL
APURÍMAC 2013**



DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado a DIOS, por darnos la vida a través de nuestros queridos padres quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de nosotras una persona con valores para poder desenvolverme como: Profesionales.

A nuestros docentes de la universidad, por la abnegación de compartirme sus conocimientos y consejos para forjar NUESTRO éxito culminado.



AGRADECIMIENTO

Nos complace de sobre manera que a través de este trabajo exteriorizamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en la Facultad de Administración y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

A todas las personas que nos apoyaron con su tiempo a la hora de recabar la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada.



**CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
BASTIDAS DE APURÍMAC**

RECTOR

Dr. LEONARDO ADOLFO PRADA CÁRDENAS

VICERECTOR ACADÉMICO

Mgt. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO

VICERECTOR DE INVESTIGACIÓN

Dr. WILSON JOHN MOLLOCONDO FLORES

SECRETARIA GENERAL

Abg. JUAN JOSÉ AVALOS OVALLE



**AUTORIDADES DE LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

DECANO

Mg. VICTOR CARMELINO VARGAS GODOY

DIRECTORA (e)

Mg. ROSARIO LETICIA VALER MONTESINOS


DIRECTORA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Mg. SILVIA SOLEDAD LOPEZ IBAÑES



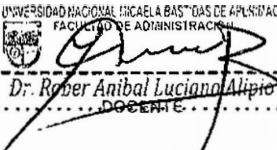
TESIS: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES - JUNTOS – UNIDAD TERRITORIAL APURÍMAC 2013”

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional Micaela Bastidas
de Apurímac

Mgt. Mauro Huayapa Huaynacho
DOCENTE PRINCIPAL - TC

PRESIDENTE DE JURADO

Mgt. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
DOCENTE

SEGUNDO MIEMBRO

Lic. Adm. ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE ORDINARIO

ACCESITARIO

Dr. J. SÉ ABDÓN SOTOMAYOR CHAHUAYLLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Abancay, 05 de mayo del 2016

CARTA N° 019-2016-EAPA-FA-UNAMBA

Mg. Leticia Valer Montesinos

DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ciudad.-

ASUNTO: Conformidad de informe final de tesis para optar el título profesional de Licenciadas en Administración de las Bachilleres en Ciencias Administrativas Yesela Gamarra Motta y Dirma Ayquipa Altamirano.

Es grado dirigirme a usted para saludarle y a la vez manifestarle que, el suscribe en calidad de asesor de tesis intitulado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES - JUNTOS - UNIDAD TERRITORIAL APURÍMAC 2013"**; presentado por Bachilleres en Administración de Ciencias Administrativas Yesela Gamarra Motta y Dirma Ayquipa Altamirano; da la conformidad respectiva al informe final , considerando que los recurrentes han cumplido con el levantamiento de observaciones realizado en la sustentación de tesis y todos procedimientos establecidos en el reglamento general de grados y títulos de la UNAMBA.

Sin otro particular me suscribe a usted, reiterando las muestras de mi aprecio y estima personal.

Atentamente.




Victor C. Vargas Godoy
DOCENTE ASOCIADO
EAPA

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



01

En la Ciudad de Abancay, a los dos días del mes de noviembre del año dos mil quince, en el local de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sito en la avenida Arenas número ciento veintiuno, en la Dirección de Secretaría General de esta Institución.

Se procedió a la apertura del presente Libro de Actas de Sustentación de Tesis de la Facultad de Administración de la Escuela Académico Profesional de Administración.

Libro que consta de cien (100) páginas útiles, de lo que certifico.



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN
Dpto. José Luis Sarmiento Pinto
SECRETARÍA



Acta de Sustentación de Tesis

En el Auditorio de la Facultad de Administración de la ciudad de Tumbusco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac Conforme al Memorando NO) multiple N° 011-2015-D-EAPA-FA-UNAMBA se hacen presente a este acto académico de sustentación y Defensa de tesis "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Juntos - UT - Apurímac, 2013".

Siendo las cuatro y diez minutos se da inicio al presente acto académico estando presente el presidente de jurado Mg. Mauro Huayasa Huayrachay, Segundo Miembro de jurado de jurado Lic. Adm. Rober A. Luciano Alipio y NO asistió al presente Acto el Lic. Adm. Mauricio Paul Escalante Cerdinas por lo que Conforme al Art. 52° del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, que señala a falta o inasistencia de uno de los miembros de jurado al acto de sustentación será suplido por el miembro accesorio del jurado, que en este caso corresponde al Sr. Dr. José A. Sotomayor Chabuylla. Para realizar la sustentación de la tesis titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Programa Juntos - UT - Apurímac 2013, Aprobado con Resolución N° 0116-2014-D-FA-UNAMBA el proyecto de tesis es fecha 06 de agosto de 2014 y siendo designada los miembros de jurado conforme a la Resolución Decanal N° 015-2014-D-FA-UNAMBA en el mes de enero del dos mil catorce. Así mismo con Dictamen N° 007-2015-TEAT-FA/DAG/FA-UNAMBA - N° 0



Por lo que en referencia al memorando múltiple N° 011-2015-D-EAPA-FA-UNAMBA, se da inicio provisionalmente de hacer alcance de que no existe documentos originales al respecto tan solo existiendo la solicitud de la petición de tesis de sustentación y copias de Boleros de pago realizados para este acto de sustentación y Defensa.

En primera instancia el presidente de jurado atribuye treinta minutos para la sustentación y seguidamente cumplida la sustentación se realiza una rueda de preguntas a los miembros de jurado para que puedan realizar observaciones que pudieran tener los miembros de jurado, concluida esta etapa los miembros de jurado solicita la presencia de los sustentantes los Bachilleros

Yesela Gamarrá Motta y Dirma Aguirre Altamirano y los asistentes al presente Acto, para poder Determinar el resultado del presente acto académico.

En conclusión los miembros de jurado aprueban por mayoría con la nota de catorce aprobando el presidente del presente acto.

Se concluye dicho acto académico siendo los cinco con cuarenta minutos, para lo cual firman los presentes.

[Signature]
 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 DOCENTE ORDINARIO

Que el presente documento
 Es copia fiel del original que obra en
 Los archivos de esta Institución
 Que me remito en caso necesario

Abancay, 26 OCT 2015
 Dr. José Abdon Sotomayor Chahusylla
 DOCENTE ORDINARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
 Escuela Académico Profesional de
 Administración de Empresas

Lic. Adm. Roger Anibal Luciano Anillo
 F.A.S.T.C. - ORDINARIO

[Signature]
 Dirma Aguirre Dibemirans

[Signature]
 Yesela Gamarrá Motta



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



Otro si: Teniendo lo observación en el presente se hace la siguiente aclaración:

Dice: Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en el programa Juntos - UT - Apurímac 2013.

Debe decir: "Inteligencia emocional y Desempeño laboral en el Personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Juntos - Unidad territorial Apurímac 2013"

Para dar cumplimiento a este acto firman al pie:

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

Dr. Miguel Huaypa Huaymacho
DOCENTE PRINCIPAL - TC

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Roger Anibal Luciano Alipio
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE ORDINARIO

Yesenia Gamarrá Rotta
DNI: 48003787

Dirma Dyque Altamirano
DNI: 46755900

EL SECRETARIO GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
BASTIDAS DE APURÍMAC

CERTIFICA:

Que el presente documento
Es copia fiel del original que obra en
Los archivos de esta Institución a los
Que me remito en caso necesario.

Abancay, 26 OCT. 2013

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Abog. Juan José Avalos Ovalle
SECRETARIO GENERAL



CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

EL ESPECIALISTA EN CORRECCIÓN DE LETRAS QUIEN SUSCRIBE

HACE CONSTAR

Que corregí la estructura externa consistente en la gramática, ortografía y semántica contextual del informe final de tesis titulada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES - JUNTOS – UNIDAD TERRITORIAL APURÍMAC 2013; presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas Yesela GAMARRA MOTTA y Dirma AYQUIPA ALTAMIRANO para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para los fines que estime conveniente

Abancay, 14 de marzo del 2016


Félix Pataca Rodríguez
E. P. COMUNICACION
MIEMBRO



ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
MARCO REFERENCIAL	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. MARCO TEÓRICO	3
1.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL	3
1.2.1.1. MODELOS TEÓRICOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	5
1.2.1.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO	16
1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL	17
1.2.2.1. MODELOS TEÓRICOS DEL DESEMPEÑO LABORAL	20
1.2.2.2. TAXONOMÍA DEL DESEMPEÑO CONTEXTUAL:	32
1.2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO	36
1.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN – PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES - JUNTOS	37
CAPÍTULO II	45
HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
2.1. Hipótesis General	41

2.2. Hipótesis específico	41
CAPÍTULO III	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. Tipo de investigación;	44
3.1.2. Nivel de investigación;	44
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
3.2.1. Método de investigación;	45
3.2.2. Diseño de investigación;	45
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.3.1. Población;	46
3.3.2. Muestra;	47
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	49
3.4.1. Recolección de Datos	49
3.4.2. Procesamiento y análisis de datos;	50
CAPÍTULO IV	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	51
4.1. RESULTADOS	51
4.1.1. Situación actual de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS – Unidad Territorial Apurímac	53

4.1.1.1.	DIMENSIÓN COMPETENCIA PERSONAL	53
4.1.1.2.	DIMENSIÓN COMPETENCIA SOCIAL.....	56
4.1.1.3.	DIMENSIÓN DETERMINANTE DIRECTO	61
4.1.1.4.	DIMENSIÓN DETERMINANTE INDIRECTO	64
4.2.	DISCUSIÓN	68
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	70
4.3.1.	Hipótesis Especifico	70
4.3.2.	Hipótesis General.....	83
CAPÍTULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
A.ANEXOS	93



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	32
Tabla 2	42
Tabla 3	47
Tabla 4	49
Tabla 5	53
Tabla 6	56
Tabla 7	61
Tabla 8	64
Tabla 9	70
Tabla 10	72
Tabla 11	73
Tabla 12	75
Tabla 13	76
Tabla 14	78
Tabla 15	80
Tabla 16	82
Tabla 17	83
Tabla 18	85



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Competencias Emocionales	12
Figura 2. Triángulo virtuoso de competencias	22
Figura 3. Coincidencias entre los dos modelos de desempeño.....	29
Figura 4. Relación entre tipos de competencias y criterios de ejecución	31
Figura 5. Teoría de diferencias individuales en el rendimiento en el contexto y la tarea. ...	35
Figura 6. Género de los encuestados	51
Figura 7. Nivel conforme a cargos ocupados	52
Figura 8. Dimensión competencia personal	54
Figura 9. Dimensión competencia social.....	58
Figura 10. Dimensión Determinante Directo	62
Figura 11. Dimensión determinante indirecto	65
Figura 12. Competencia personal y Determinante directo	71
Figura 13. Prueba de Chi cuadrado	72
Figura 14. Competencia social y el Determinante Indirecto	74
Figura 15. Prueba de chi cuadrado	75
Figura 16. Competencia personal y Determinante Indirecto	77
Figura 17. Prueba de chi-cuadrado.....	79
Figura 18. Competencia personal social y determinante directo	80
Figura 19. Prueba de chi - cuadrado.....	82
Figura 20. Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	84
Figura 21. Prueba de chi cuadrado	85

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general; demostrar la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013., el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 2000, 2005), Chiavenato (2002, 1998), Campbell (1990, 1993). La investigación es de tipo correlacional / causal. La población es de 120 trabajadores y la muestra de 65 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo estratificado, aquel en el que se divide la población en grupos en función de un carácter determinado. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual consta de 47 preguntas con cinco alternativas de respuesta de tipo escala Likert.

Se llega a la conclusión conforme al trabajo en campo que la inteligencia emocional y el desempeño laboral tiene una significativa relación, la conclusión coincide con otras investigaciones tomadas como antecedente.

Palabras Clave: inteligencia emocional, desempeño laboral.



ABSTRACT

This research has the general objective; demonstrate the relationship between Emotional Intelligence and Personal Work Performance in the Poorest of the National Program of Direct Support - TOGETHER UT - Apurimac, 2013. The study is theoretically supported by Goleman (1995, 2000 and 2005), Chiavenato (2002, 1998), Campbell (1990, 1993). The research is correlational / causal. The population is 120 workers and 65 sample workers, stratified sampling technique was used, one in which the population is divided into groups based on a particular character. The questionnaire for collecting information, which consists of 47 questions with five possible answers to Likert scale was applied.

It concludes under the fieldwork that emotional intelligence and job performance has a significant relationship, the conclusion is in line with other research taken as a precedent.

Keywords: emotional intelligence, job performance.



INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones investigan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado.

Después de la supervivencia física, el hombre ha sido el eje principal en el desarrollo de las sociedades, esto es producto de realizar una serie de actividades para adecuarse a las diferentes épocas y adaptarse a las exigencias del mundo moderno, esta capacidad ha facilitado la posibilidad de desarrollar un dominio emocional que le permitirá mantener el control del lenguaje oral y corporal, debido a la estrecha relación existente entre sí y la dinámica organizacional.

La inteligencia emocional es la habilidad humana de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto, esto hace al humano poseer habilidades para ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, demostrar la gratificación, mostrar empatía, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar.

Las empresas y/o las organizaciones hoy en día deben evaluar la inteligencia emocional, pues esta controla las actitudes del personal de la organización. A través de ellas se determina el potencial para aprender a desarrollar habilidades prácticas, consideradas a su vez, como los cuatro elementos de la inteligencia emocional: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones que representan la base de los empleados para su exitoso desenvolvimiento personal y profesional.

El estudio de la inteligencia emocional representa un salto sumamente significativo en el mundo laboral, pues permite desarrollar un conjunto de habilidades que lo llevarán a conocer mejor sus sentimientos y los de los demás, controlar los impulsos, regular el humor, tener persistencia en los proyectos, la auto motivación, la comunicación, manejar la frustración, las emociones y adaptarse a un ritmo de ejecución de trabajo cambiante; logrando esto, es posible que el individuo tenga mejor desempeño en las actividad que lo son encomendados.

Los programas sociales, no escapan de los planteamientos anteriores y atendiendo estas consideraciones la presente investigación persiguió como propósito fundamental, demostrar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac, 2013, con la finalidad de plantear lineamientos para el desarrollo de un óptimo Desempeño Laboral basado en competencias emocionales.

Es por ello que Estudiar la inteligencia emocional de los empleados del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Unidad Territorial Apurímac, es una opción factible para lograr la toma de decisiones asertivas y la resolución de conflictos para garantizar el desarrollo laboral óptimo en el programa.



CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. ANTECEDENTES

Como parte de la realización del estudio, se llevó a cabo la búsqueda de antecedentes de investigaciones a nivel de la Facultad de administración, se ubica el trabajo de investigación presentado por: LOAYZA AYALA, Soledad de título “Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay, en el año 2010” (2011) Abancay; tipo y nivel aplicativa correlacional; el cual concluyó que existe una relación moderada y significativa, razón por el cual señalamos que la inteligencia emocional y el clima organizacional son variables asociadas, es decir que existe una correlación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y la percepción del clima organizacional de la municipalidad provincial de Abancay (LOAYZA AYALA, 2011).

Trabajo de investigación para obtener el grado de doctorado de ORUE ARIAS, Elsa Fiorella con el título de “Niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hidrostral S.A.” (2009); El cual concluyó en que la relación entre la variable de inteligencia emocional con respecto al desempeño del trabajador, es directamente proporcional en todos los casos, ya que las áreas críticas como es el área de fundición, posee un nivel bajo de inteligencia emocional, a diferencia de las áreas que tienen un buen desempeño como es el área de construcciones metálicas, la cual su nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor (ORUE ARIAS, 2009).

Tesis para optar grado académico de maestro en contabilidad y finanzas de ALEGRÍA CUETO, Oscar Fernando de título “efectos de la inteligencia emocional en el desempeño profesional del auditor” (2012); lima; objetivo principal de establecer como la inteligencia emocional influye en el desempeño profesional del auditor; llegando a la conclusión que los componentes de la inteligencia emocional adquiridos si influye en el trabajo que realizan los auditores (ALEGRÍA CUETO, 2012).

Tesis para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas presentado por BUSTAMANTE PANEZ, Sheyla, KAWAKAMI OKADA, Roxana y REATEGUI MEDINA, Sandro de título “Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú”(2010); que tiene como objetivo identificar si existe una relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los gerentes bancarios en el Perú; tipo y nivel de investigación aplicativo correlacional; los mismos que llegaron a la conclusión En la investigación realizada se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional. No se encontró una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional; sin embargo, si se encontró una correlación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. También, se encontró una mediana correlación positiva entre la inteligencia emocional, y la las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción). (BUSTAMANTE PANEZ, KAWAKAMI OKADA, & REATEGUI MEDINA, 2010)

Tesis elaborada para optar al título de licenciatura en psicología presentado por RAMOS, Aura Marina con título “La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de Ilopingo”

(2013); El Salvador; con el objetivo de Investigar la Influencia de la Inteligencia Emocional como herramienta para desarrollar Sinergia con el fin de mejorar el desarrollo laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de Ilopango; tipo de investigación utilizada fue diagnóstica, llegando a la siguiente conclusión: los resultados obtenidos en la prueba de Inteligencia Emocional muestran en su mayoría que los empleados cuentan con un grado de inteligencia alta e intermedia lo cual hace inferir que los conocimientos y habilidades están y son parte de sus vidas, lo importante ahora es fortalecer dichas habilidades. (RAMOS, 2013)

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

El término inteligencia emocional fue usado por primera vez de manera amplia por (Salovey & Mayer, 1990) quienes lo definieron como “la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás, para discriminar entre ellos y para usar esta información para guiar los pensamientos y emociones de uno mismo” (pág. 189).

Por su parte (Goleman, La Inteligencia Emocional , 1995) define a la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar la esperanza”. (pág.46)

Asimismo, (Goleman, La Inteligencia Emocional , 1995) afirmó que el “éxito de una persona no depende solo de su coeficiente intelectual y que el coeficiente

emocional sustituirá en el futuro al coeficiente intelectual. Además, señaló que en todos nosotros hay una mezcla de CI e inteligencia emocional en diversos grados; cada una de estas dimensiones agrega separadamente a las cualidades de una persona. En la medida en que una persona posee inteligencia cognitiva y también emocional, estas descripciones se funden en una sola. Sin embargo, de las dos, la inteligencia emocional añade muchas más de las cualidades que nos hacen más plenamente humanos” (pág. 56).

(Goleman, La Inteligencia Emocional , 1995) “Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

THORNDIKE Citado por (Salvador Ferrer, 2010) define como “La habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”. Así mismo para Thorndike habla de la inteligencia social quien indica que no es la única inteligencia, existen también otros dos tipos de inteligencia: la *abstracta* – habilidad para manejar ideas- y la *mecánica* – habilidad para entender y manejar objetos (pág. 16).

“La inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás” dice (Olguín, 2008).

(Weisenger, 2000) “La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones

trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados” (pág.14).

1.2.1.1. MODELOS TEÓRICOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

A. Modelo de las cuatro frases de la inteligencia emocional o modelo de habilidad

El modelo de habilidades está basado en la conceptualización de la inteligencia emocional de (Salovey & Mayer, 1990) quienes definen a la inteligencia emocional como la “capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”.

El modelo está compuesto por cuatro etapas de capacidades emocionales:

- (1) *La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual (regular)*; es la habilidad para estar abierto a los sentimientos positivos o negativos, emplear, monitorear y manejar reflexivamente las emociones es decir modularlos en uno mismo y en otros para promover el entendimiento y crecimiento personal.
- (2) *Entendimiento y análisis de las emociones (entender)*; es la habilidad de entender la información emocional, el modo en el que las emociones se combinan y progresan a través de las transiciones de una relación, y apreciar tal significado emocional.

(3) **Facilitación emocional del pensamiento (facilitar)**; es la habilidad de generar y utilizar emociones como una forma necesaria de comunicar sentimientos o emplearlos en otros procesos cognitivos.

(4) **Percepción emocional y expresión de la emoción (percibir)**; es la habilidad de percibir emociones en uno mismo y en otras personas, así como en objetos, arte, historias, música, y otros estímulos (Salvador Ferrer, 2010, págs. 25-26).

B. Modelo de las competencias emocionales (Goleman)

(Goleman, Cary, & Warren, Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones, 2005) Modificó su planteamiento inicial, proponiendo solo (04) cuatro habilidades fundamentales de la inteligencia emocional.

Las cuatro habilidades se definen como la capacidad de manejarnos a nosotros mismos y a nuestras relaciones. Cada habilidad está compuesta por un conjunto de competencias:

B.1. Competencia personal

Competencia que determina el dominio de uno mismo y el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos (Goleman, Cary, & Warren, Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones, 2005)

(1) Conciencia de uno mismo, comprensión de los sentimientos y valoración adecuada de uno mismo.

La primera de las tres competencias de conciencia de uno mismo es el, *Autoconciencia emocional*; que refleja la importancia de reconocer los propios sentimientos y sus efectos.

La conciencia de uno mismo es clave para comprender las propias virtudes y defectos. *Valoración adecuada de uno mismo*; capacidad de conocer las propias fortalezas y debilidades, los individuos que poseen esta competencia son conscientes de sus habilidades y limitaciones, buscan la retroalimentación y aprenden de sus errores y saben dónde necesitan mejorar y como trabajar con otros individuos con virtudes suplementarios.

Autoconfianza; seguridad en la valoración que hacemos de nosotros mismos y sobre nuestras capacidades, (Goleman, La práctica de la Inteligencia Emocional, 2000) dice; “la confianza en nosotros mismos nos proporciona, en suma, la suficiente seguridad como para asumir el papel de líder.

Así mismo la confianza en uno mismo nos proporciona la energía suficiente para tomar decisiones o emprender cursos de acción en los que uno cree a pesar de las posibles opiniones en contra o incluso de la desaprobación explícita de alguna persona de más autoridad. El individuo dotado de confianza en sí mismo permanece firme, sin mostrarse arrogante ni ponerse a la defensiva y es consecuente con sus decisiones” (Pág. 70-80).

(2) Autogestión, consiste en la capacidad de controlar los sentimientos de forma que sean apropiados y redireccionar los impulsos negativos.

Autocontrol; mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos, se manifiesta como la ausencia de angustia y sentimientos negativos.

Confiabilidad; es demostrar honradez e integridad; dice (Goleman, La práctica de la Inteligencia Emocional, 2000) señala que la ética juega un papel importante. La moral de personas con ética intachable se caracteriza por gran honradez y sinceridad, las cuales generan confianza a las personas que las rodean, tienen facilidad para admitir sus errores, no dudan en señalar las actitudes poco éticas y mantiene sus valores a pesar de las circunstancias que los rodean.

Según (Peña, 2003) la mejor manera de evitar actos deshonestos dentro de la empresa es contar con gente honesta. Se debe fomentar una relación de confiabilidad y confianza entre los miembros. La confiabilidad debe ser un requisito para trabajar en una empresa ya que es una forma de respetar y fomentar la dignidad de la gente.

Minuciosidad; demostrar responsabilidad en nuestra actuación personal, ser cuidadoso y escrupuloso a la hora de ocuparse de las propias responsabilidades.

Adaptabilidad; flexibilidad para afrontar los cambios; están abiertos a informaciones nuevas, pueden abandonar suposiciones que dejan de ser reales y, por tanto adaptarse a las nuevas condiciones.

Orientación hacia el logro; hace referencia a un esfuerzo optimista por mejorar continuamente el rendimiento. Los individuos que poseen esta competencia son activos y persistentes, tiene una actitud optimista frente a los contratiempos y operan desde la esperanza de triunfar.

Iniciativa; actúan antes de ser forzados a hacerlos por sucesos externos, es decir llevan a cabo acciones anticipatorias a fin de evitar problemas antes de que estos sucedan, o aprovechan las oportunidades antes de que estén resulten visibles para los demás.

B.2. Competencia social

Capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con los demás. Esto implica dominar las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad.

(3) Conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.

Empatía; consiste en la capacidad para reconocer las emociones de los demás y tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

Orientación hacia el servicio; Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente

Conciencia organizativa; cultivar las oportunidades que nos brindan las diferentes personas, aprovechamiento de la diversidad

(4) Gestión de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de redes de trabajo, empleando de manera efectiva habilidades sociales cuando se interacciona con los demás.

Desarrollar a los demás; Darse cuenta de las necesidades del desarrollo de los demás y ayudarles a fomentar sus habilidades.

Influencia; transacción interpersonal que tiene efectos conductuales, retenida a un comportamiento mediante el cual un individuo altera las actitudes de otro, ya sea a través de sensaciones (positivas o negativas), persuasión o por medio de un intercambio de ideas, esta alteración se genera en la anticipación de las respuestas de otros. Se puede decir también que es aplicar tácticas efectivas para la persuasión

Comunicación; ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes

Resolución de conflictos; habilidad que tiene una persona para identificar y definir los problemas, así como también de generar e implementar soluciones efectivas.

Liderazgo; Inspirar y guiar a grupos e individuos

Catalizar los cambios; es una competencia muy valorada los líderes deben poder reconocer la necesidad de cambiar, eliminar barreras, desafiar el statu quo y comprometer a otros a en la consecución de los objetivos.

Iniciar o manejar el cambio

Establecer los vínculos; personifica a los individuos en los que las conexiones y contactos son vitales para lograr el éxito; estos individuos buscan personas con una pericia o recursos particulares para que formen parte de su red de contactos.

Trabajo en equipo y colaboración; Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

	Competencia personal	Competencia social
Reconocimiento	Conciencia de uno mismo Conciencia emocional Valoración adecuada de uno mismo Autoconfianza	Conciencia social Empatía Orientación hacia el servicio Conciencia organizativa
Regulación	Autogestión Autocontrol Confiabilidad Minuciosidad Adaptabilidad Orientación hacia el logro Iniciativa	Gestión de las relaciones Desarrollar a los demás Influencia Comunicación Resolución de conflictos Liderazgo con visión de futuro Catalizar los cambios Establecer los vínculos Trabajo en equipo y colaboración

Figura 1. Competencias Emocionales

Fuente: Barcelona, 2005. Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones; Cary Cherniss; Daniel Goleman; Warren Bennis.

C. Modelo de la inteligencia emocional y social (Bar-On)

(Bar-On, 1997) Por su parte, ha ofrecido otra definición de inteligencia emocional tomando como base a (Salovey & 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”.

El modelo de (Bar-On, 1997) se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar como un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente.

Por tanto, la IE y la inteligencia social, esto es, la capacidad del individuo para relacionarse satisfactoriamente con los demás, generando apego y cooperación y evitando conflictos, son considerados un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

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

capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba a la realidad, flexibilidad y capacidad para solucionar problemas.

Además Bar-On divide las capacidades emocionales en dos tipos principales: (1) *las capacidades básicas*, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional: la autoevaluación, 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; (2) *las capacidades facilitadoras*, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social. Cada uno de estos elementos está interrelacionados entre sí.

D. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

(Cooper & Sawaf, 2004), 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.

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.

1.2.1.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

(Goleman, 2000), dice “en el mundo empresarial se afirma cada día más que las personas que ascienden mucho más rápido son aquellas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional”.

La inteligencia emocional requiere rapidez; mientras la inteligencia general requiere tiempo y calma, la gestión de la inteligencia emocional significa reafirmar lo emocional o la racional en las relaciones interpersonales y no comportarse como primitivos cediendo de nuestros impulsos. Una vez que una persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, y hacer compromisos, se necesita primero: Que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer; segundo: Que sepa cómo hacerlo; tercero: Que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello efectivamente.

La solución original exige concebir ideas que a primera vista, pueden parecer demasiado radicales o arriesgada, con el valor de llevarlas a cabo, pese a todo. La base emocional del innovador laboral es el placer que encuentra en la originalidad de saber empaparse con el trabajo teniendo creatividad en la aplicación de ideas novedosas para alcanzar los resultados y teniendo el uso inteligente de manejar sus emociones.

El compromiso con la organización nace de los vínculos emocionales a través de la clave para determinar cuánto esfuerzo ponen en su trabajo y al apego emocional a la organización, al orgullo que les inspira trabajar en ella y la importancia que tiene el empleo y al valor de la visión optimista.

1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

(Chiavenato I. 1998), plantea que el desempeño laboral “es la eficacia del personal en su trabajo, para lo cual muestra capacidad en la realización de tareas eficientes dentro de la organización.

Es decir, el desempeño es el nivel de ejecución alcanzado por el empleado en cuanto al logro de los objetivos propuestos dentro de la institución. Significa que los empleados planean, deciden y hacen”.

Para (Szilagyi, 1997) el desempeño laboral se define como el grado con el cual un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución, comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de tiempo, tales como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia o puntualidad, conocimiento sobre las tareas, habilidad para planear e iniciativa en el trabajo.

Según (Murray, Cubero, & Fernández, 1996) el desempeño expresa el grado de perfección con el que un trabajador ha desempeñado la parte de la tarea asignada, con objeto de hacer realidad la estrategia de la empresa u organización, en términos de alcanzar unos objetivos relacionados con su papel individual, o en términos de demostrar competencias definidas como pertinentes para la empresa, ya sea en un papel particular o de modo más general.

El desempeño laboral, según (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Analizando su definición esta plantea que el desempeño profesional está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, (Chiavenato I. 2002) define el “desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”.

Así mismo, (Zelaya, 2006) afirma que en el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por 3 categorías: las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y

educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tendencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y las categorías de las características del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externos a las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo.

(Mora, 2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

(Benavides, Gimeno, & Benach, 2002), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

(STONER & WANKEL, 2002) “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

De todo lo expuesta anteriormente entendemos por desempeño *“al conjunto de conductas que un individuo realiza en un contexto laboral, y que constituyen, en mayor o menor grado, un aporte al cumplimiento de los desafíos y metas de la organizacionales”*

1.2.2.1. MODELOS TEÓRICOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Siguiendo la sistematización realizada por (Sanz Castejón, 2002) es posible reconocer y resumir entre otros los siguientes modelos teóricos:

A. El modelo de motivación - Cognición de Earley y Shalley

De acuerdo a (Sanz Castejón, 2002), este modelo consiste “en una extensión de modelo del establecimiento de metas en la que se concede una gran importancia a los aspectos puramente cognitivos que resultan de la internalización de metas, en el proceso que guía la conducta laboral”.

Earley y Shalley buscan explicar el procedimiento por el cual las metas laborales influyen sobre el desempeño de las tareas, especificando la manera en la cual las metas se transforman en acciones, en un determinado comportamiento laboral. El modo por el cual las metas se convierten en acciones son los planes de acción, parte de las tres premisas siguientes:

- (1) Los individuos están dirigidos por metas y las utilizan para la actividad cognitiva, afectiva y conductual.
- (2) Los procesos cognitivos y motivacionales son cíclicos e interdependientes
- (3) Los individuos desempeñan tareas en un contexto social que tiene implicaciones sobre su modo de actuar.

De acuerdo a este modelo, existen dos fases principales. Por un lado, se aprecia un proceso de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales; y por otro, el modelo especifica un proceso de desarrollo y ejecución de planes de acción, que concluye el ciclo a través de procesos de *feedback* sobre la fase de internalización de las metas. Esto permite la mejora continua del desempeño.

B. El modelo de gestión por competencias

Si bien este modelo no está contenido en el resumen propuesto por Sanz Castejón, es indudable que ha venido ganando importantes espacios en organizaciones de diversa índole.

Este modelo, en términos muy sucintos, indica que para que una conducta laboral se realice en determinado estándar, debe cumplirse el siguiente triángulo virtuoso:

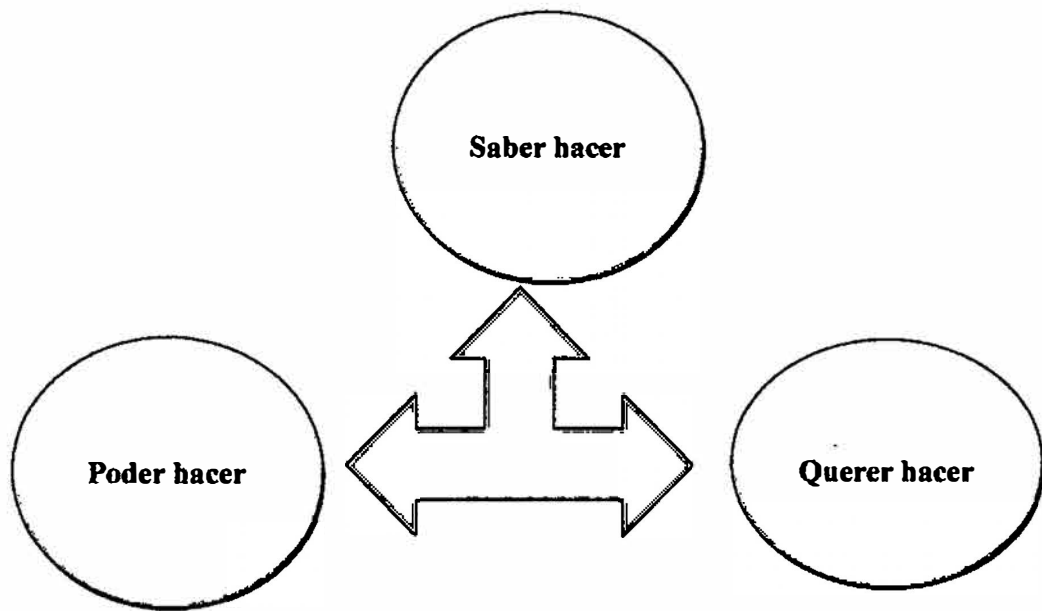


Figura 2. Triángulo virtuoso de competencias

Fuente: Bernardez, 2005

Ello demanda no sólo la voluntad de hacer algo, sino que las condiciones para poder realizarlo, entre las que están el conocimiento y las habilidades para ponerlos en práctica.

Las competencias son, en este enfoque, las palancas centrales del desempeño, y sobre ellas debe gestionarse de modo de disminuir las posibles brechas.

Luego, este modelo ha adoptado énfasis diversos, dependiendo del enfoque de competencias que se elija. Así, se podrá optar por aquellos enfoques conductuales, funcionales o constructivistas.

El foco de este modelo apunta a generar procesos de fortalecimiento de las competencias fundamentales para una organización, y con ello propender a la mejora continua del desempeño de las personas. Con todo, existen algunos autores que

manifiestan reparos a introducir en el proceso de evaluación del desempeño las competencias. Esto, básicamente por tres consideraciones:

- a. Las competencias no son suficientes por sí solas para explicar el desempeño de una persona. Es decir, es posible encontrar desempeños deficientes en personas con escasas brechas de competencias detectadas, o desempeños sobresalientes en personas que presentan importantes brechas. Esto se explica porque las competencias son uno de múltiples predictores del desempeño, y dependiendo de circunstancias específicas, pueden no ser incluso el principal predictor en determinados casos. Geary Rummier (2005) afirma que “si ponemos al mejor ejecutante individual a luchar contra un mal sistema de performance, el sistema vencerá el 95% del tiempo” (Bernardez, 2005). Esto, con independencia de las competencias del ejecutante.
- b. El desempeño es un resultado, mientras que las competencias son uno de varios insumos. Por ello, no correspondería valorar el desempeño de una persona, evaluando uno de los componentes que lo predicen.
- c. La medición de brechas de competencia requieren destrezas y manejo de herramientas específicas. Transformar a las jefaturas en evaluadores de competencias requiere, cuando menos, una inversión significativa.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que en opinión del Servicio Civil, las competencias pueden potenciar un sistema de gestión del desempeño, principalmente en las fases de planificación, y en el diseño de planes de mejora. No obstante, es recomendable analizar en profundidad la conveniencia de introducirlas en la fase de evaluación, aspecto que es indudablemente materia de cada institución.

C. Modelo de Campbell

El “Modelo de Campbell” reenfoca la atención de la investigación psicológica laboral sobre sus fundamentos más profundos y plantea una teoría del desempeño individual innovadora. En este sentido Campbell y sus colaboradores afirman que:

El rendimiento laboral individual es sinónimo de conducta laboral, y que este influye únicamente a las acciones a los comportamientos relacionados con la consecución de los objetivos organizacionales.

Explorando la definición de desempeño individual:

- 1. Es conductual:** el comportamiento se evidencia en las actividades o funciones que las personas realizan en su trabajo y que pueden ser observadas, descritas y verificadas. (Moreno, 2001)
- 2. Es episódico:** el rendimiento no puede considerarse como una constante con un inicio y un final definidos dentro de una jornada laboral de ocho horas, ya que hace referencia únicamente a las actividades que tienen la marcada intencionalidad de lograr objetivos o estándares planteados por la organización, es decir, las actividades esenciales de cada puesto o cargo (Borman, Motowidlo, & Schmith, 1997).
- 3. Es evaluable:** en la medida en que puede ser valorado como positivo o negativo para la efectividad personal u organizacional (Borman, Motowidlo, & Schmith, 1997).
- 4. Es multidimensional:** el rendimiento no depende de una única variable, por el contrario se lo estudia como un conjunto de factores, determinantes (indirectos y

directos) o conductas laborales relevantes para la organización en la mayoría de contextos (Moreno, 2001).

Dentro del desempeño que plantea este modelo, hay dos partes inseparables e interdependientes. Por un lado las conductas laborales (funciones actividades), por el otro los objetivos organizacionales.

Determinantes del desempeño laboral

Campbell y sus colaboradores citados por (Anastasi & Urbina, 1998) aseveran que el rendimiento puede ser predicho a partir de los elementos que lo componen (determinantes), los mismos que pueden ser clasificados como determinantes directos e indirectos.

(1) Determinantes directos

Son características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente en su nivel de rendimiento.

Campbell propuso tres determinantes directos del desempeño laboral.

- a) *Conocimientos*; Conjuntos articulados de información que poseen las personas en variedad de temas.
- b) *Destrezas o habilidades*; Grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea(s) específica(s).
- c) *Motivación o motivos*; Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.

(2) Determinantes indirectos

Como su nombre lo indica, influyen en el rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos (propios del individuo) o externos (organizacionales).

a) Determinantes indirectos internos

Capacidades aptitudes, Rasgos generales de los individuos, hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades

Rasgos de personalidad; Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.

Actitudes; Predisposiciones de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.

Valores; Ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.

Intereses; Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.

b) Determinantes indirectos externo

Los factores externos provienen de la organización y se proyectan de forma diferente sobre cada individuo, afectando a su forma de entender el trabajo, a su rendimiento y también a su motivación; estos factores pueden ser:

El liderazgo de la dirección; Constituye un punto fundamental ya que motiva al empleado, le da confianza y le permite auto-realizarse en el trabajo y ser más productivo. Se apoya en la definición de objetivos, que es un aspecto estratégico que tendría que hacerse extensible a todos los puestos de trabajo.

Supervisión; Monitorear el cumplimiento de las actividades de las personas a cargo.

La estructura organizativa; Influye en gran medida en el rendimiento de los trabajadores y por eso la empresa, en todo momento, debe dejar claras las funciones de cada persona. Para ello es necesario que delimite tareas y responsabilidades, porque si el reparto no es adecuado y se producen sobrecargas, se puede mermar no sólo la productividad, sino también la confianza, ya que es una de las principales causas del malestar e insatisfacción en la plantilla.

Disponibilidad de recursos, materiales y equipos; asignar recursos para la ejecución de las diferentes actividades.

Comunicación; comunicar eficientemente cuestiones laborales utilizando los medios de comunicación disponibles.

D. Desempeño como conjunción de destrezas técnicas y sociales

(Motowillo y van scotter, 1994) encuentran evidencia empírica que apoya la descripción del desempeño global del trabajador como el resultado de su destreza en tareas relacionadas con el soporte técnico junto a las conductas relacionadas con la interacción con el entorno general de la organización.

Este nuevo concepto de desempeño contextual se refiere a todos aquellos comportamientos que generan el ambiente psicológico, social y global en la empresa. Y se puede descomponer en cinco categorías: la predisposición a desarrollar actividades que no son formales parte de los requerimientos obligatorios, la persistencia para completar las tareas con éxito y de forma entusiasmada, la ayuda y cooperación con otros, el seguimiento de la totalidad de reglas y procedimientos y, por último el respaldo, apoyo y defensa de los objetivos de la organización. Estos dos factores del rendimiento contribuyen de forma independiente a la ejecución en el puesto.

Desde este enfoque, (borman y motowldo, 1993) desarrollan un modelo con importantes conincidencias con el de (campbell y el al, 1993) (ver figura 2) de manera que, el rendimiento en tareas técnicas engloba los factores específicos y no específicos de puesto. Y la mayoría de comportamientos descritos como desempeño contextual en cajan con los elementos del esfuerzo demostrado, el mantenimiento de la disciplina personal y la facilitación del trabajo en equipo de campbell (campbell, gasser y oswald, 1996).

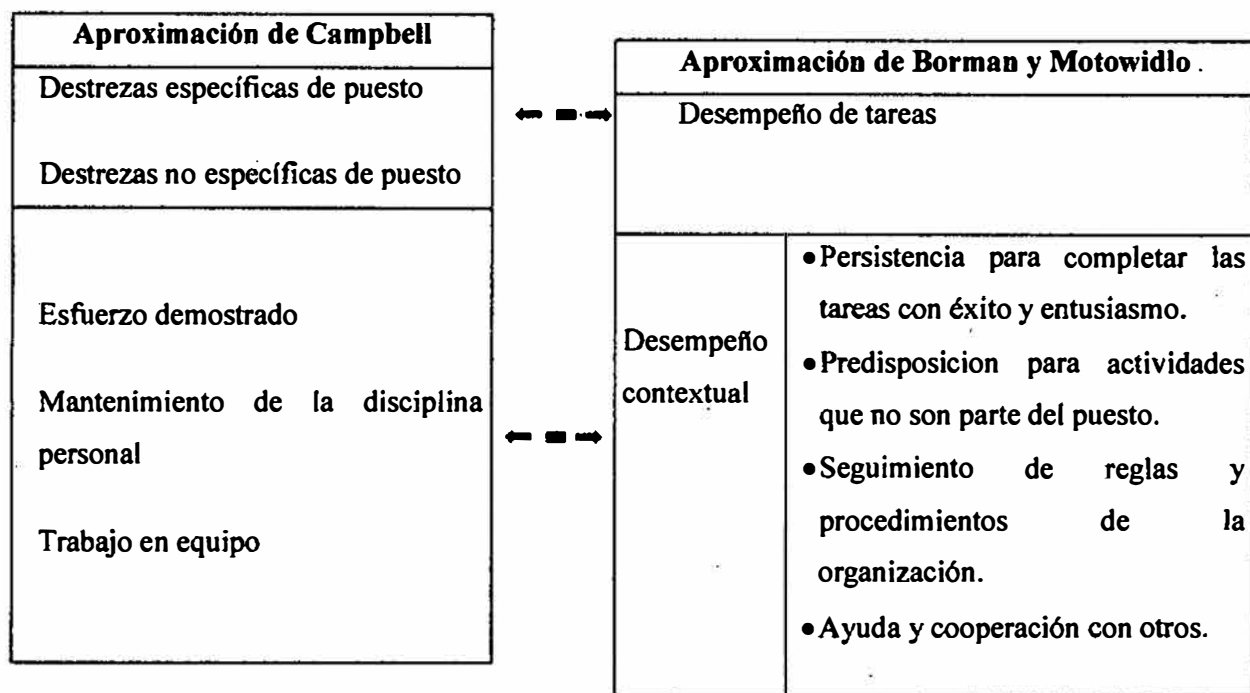


Figura 3. Coincidencias entre los dos modelos de desempeño

Fuente: Campbell et al. 1993

En ambos modelos, el desempeño se considera como un constructo multidimensional, en el que los distintos componentes comparten similar relevancia para la descripción de la conducta del trabajador.

En el siguiente punto se recoge un enfoque diferente que sugiere la existencia de un único factor general para describir el desempeño laboral.

E. Desempeño como un único factor general

(VISWESVARAN, 1993) propone la existencia de un factor general que ocuparía el nivel más alto en la estructura latente del desempeño, por debajo del cual estarían recogidos el resto de elementos. Esta nueva perspectiva difiere de las anteriores, pero

no deja de ser consistente con la noción de multidimensionalidad. Pues, aunque define que un único aspecto es capaz de explicar el desempeño del trabajador, asume la presencia de otros componentes que quedan por debajo de este.

Al no alcanzar un claro consenso respecto a este constructo, las nuevas propuestas tienden a dirigir su atención sobre la definición de las categorías centrales que lo componen más que sobre el análisis confirmatorio de su estructura interna. Surge así nuevas dimensiones de comportamiento, como por ejemplo el desempeño adaptativo de (Pulakos, Arad, Danovan y Plamondon, 2000).

(Kline y Sulsky, 2009) plantean que cualquier taxonomía de esta materia precisa delimitar los siguientes parámetros fundamentales: las dimensiones del desempeño, el número de niveles o grados, las expectativas de ejecución, el modo de ponderación del constructo en situaciones limitadas y la pauta de comparación relativa/absoluta.

Como último punto del apartado de conceptualización del desempeño laboral se analiza brevemente la diferencia que existe entre la ejecución eficaz y la ejecución superior en la tarea.

F. Desempeño superior y desempeño eficaz

El término de desempeño superior se utiliza para hacer referencia a aquel nivel de rendimiento laboral que está significativamente por encima del comportamiento promedio en la organización. Y por desempeño eficaz se entiende el nivel considerado como mínimo aceptable, por debajo del cual el trabajador sería valorado como no-competente para el puesto. Tal y como se observa en la figura 3; dichos criterios de ejecución se relacionan con las competencias distintivas y umbral respectivamente.

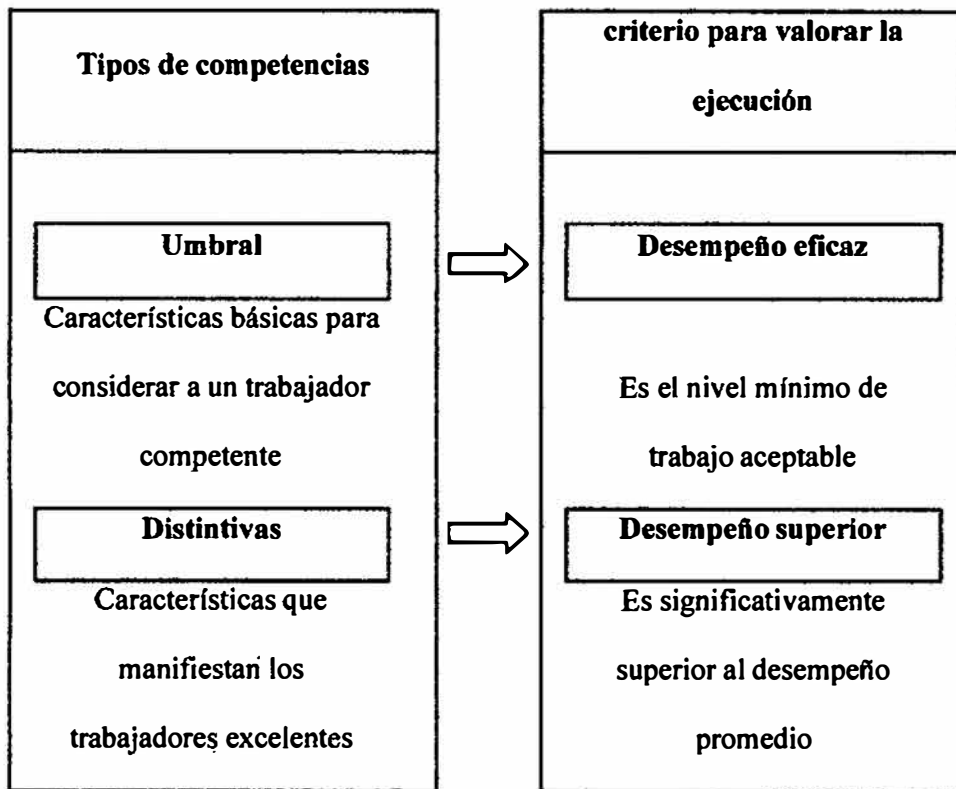


Figura 4. Relación entre tipos de competencias y criterios de ejecución

Fuente: Campbell et al. 1993

El siguiente apartado profundiza en la evaluación del desempeño en el ámbito laboral. Este tipo de valoración de la plantilla de una organización forma parte de las principales funciones asignadas a la gestión de personal (Puchol, 1997). Gradualmente ha adquirido suficiente entidad para desarrollar estudios específicos que se aproximan directamente al concepto (Campbell, 1990); (Campbell, McCloy, Oppler, y Sager, 1993)

1.2.2.2. TAXONOMÍA DEL DESEMPEÑO CONTEXTUAL:

Los autores de la teoría del rendimiento contextual proponen una taxonomía o clasificación de factores contextuales generales, los mismos que agrupan algunos comportamientos. La misma se resume a continuación:

Tabla 1

Taxonomía del desempeño contextual

Factores de desempeño contextual	Comportamientos relacionados
Persistir con entusiasmo y esfuerzo extra, para completar exitosamente las tareas asignadas formalmente.	<ul style="list-style-type: none">• Perseverancia y conciencia• Esfuerzo extra en el trabajo
Ofrecerse como voluntario para realizar tareas que no son formalmente parte del propio trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Sugerir mejoras organizacionales• Iniciativa para asumir responsabilidades extras• Realizar sugerencias constructivas• Desarrollo personal
Ayudar y cooperar con otros	<ul style="list-style-type: none">• Asistir / ayudar a compañeros• Asistir / ayudar a clientes• Cortesía organizacional• Altruismo• Deportividad

Acatar reglas y procedimientos de organizacionales.

- Acatar órdenes, regulaciones y respetar la autoridad
- Cumplir con los valores y políticas organizacionales
- Conciencia
- Cumplir con los plazos de trabajo
- Virtud cívica

Aprobar, apoyar y defender objetivos organizacionales.

- Lealtad organizacional
- Preocupación por los objetivos del departamento o unidad
- Permanecer en la organización durante situaciones difíciles
- Representar favorablemente a la organización frente a personas externas
- Proteger a la organización.

Fuente: Borman, W. & Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. Human performance.

Determinantes del rendimiento contextual:

Es importante recalcar que los dominios del rendimiento (contextual y en la tarea), no son de ninguna manera incompatibles o contrapuestos. Son simplemente dos dimensiones del desempeño diferentes pero indispensablemente complementarias para entender y gestionar la multidimensionalidad del rendimiento humano.

Sus principales diferencias se resumen a continuación:

- a) Las actividades técnicas varían considerablemente de un cargo a otro, mientras que las actividades contextuales tienden a ser más similares entre cargos. (Borman & Motowidlo, 1997). El rendimiento en la tarea es muy específico, hace referencia a las actividades técnicas de un cargo o grupos de cargos afines. Por su parte el rendimiento en el contexto es altamente generalizable, sus dimensiones son aplicables a diferentes cargos, clases ocupacionales y organizaciones. (Moreno, 2001)
- b) Las actividades técnicas son más comúnmente determinadas por el rol, que las actividades contextuales. (Borman & Motowidlo, 1997)
- c) Los antecedentes o determinantes del rendimiento en la tarea están más relacionados con variables de orden cognitivo, mientras que el rendimiento en el contexto está más relacionado con variables de personalidad. (Borman & Motowidlo, 1997)

La teoría del rendimiento en el contexto coincide con el modelo de Campbell al afirmar que los determinantes directos del desempeño son los conocimientos, destrezas y la motivación, y estos determinantes a su vez están influenciados por otras variables psicológicas como las aptitudes, rasgos de personalidad, valores, creencias, etc.

En cuanto al rendimiento en la tarea, sus determinantes directos son fuertemente influenciados por las capacidades o aptitudes del individuo, mientras que para el rendimiento contextual, los determinantes más importantes son los rasgos de

personalidad. (Moreno, 2001). En este sentido, Motowidlo & Smith (1999) afirman que:

“Se presume que la capacidad cognitiva afecta primariamente al rendimiento en la tarea a través de su influencia en los conocimientos, las destrezas y los hábitos de trabajo, mientras que los rasgos de personalidad afectan principalmente al rendimiento contextual mediante sus efectos en los conocimientos, las destrezas y los hábitos contextuales de trabajo”.

A continuación se exponen gráficamente las relaciones entre los dominios del rendimiento y las variables que los componen:

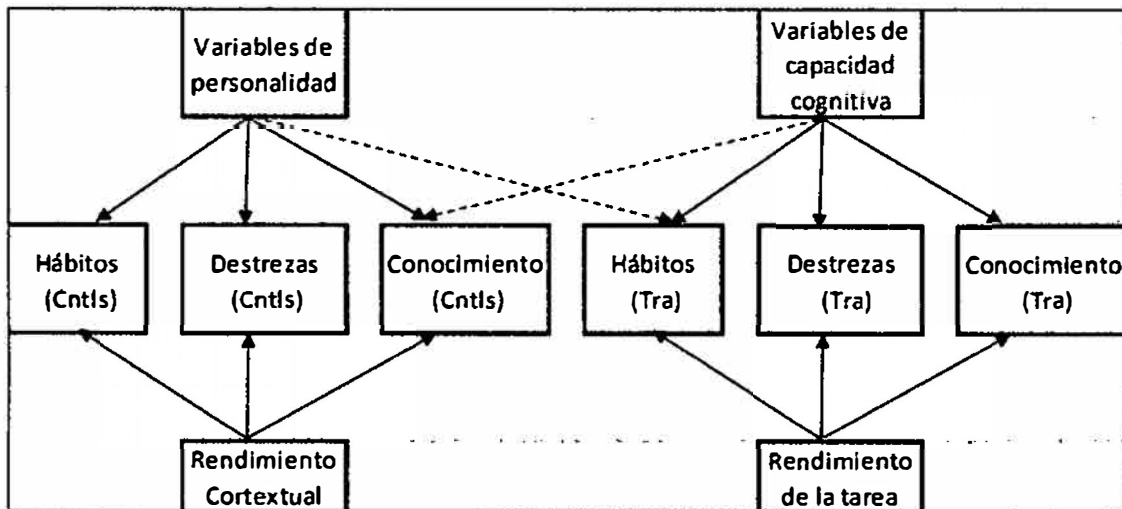


Figura 5. Teoría de diferencias individuales en el rendimiento en el contexto y la tarea.

Fuente: Motowidlo, Borman & Schmith (1997, p. 79)

Dónde:

- Cntls: Contextuales
- Tra: En la tarea

- Línea continua: Influencia directa
- Línea discontinua: Influencia indirecta

La gráfica permite visualizar las influencias primarias y secundarias de las variables de personalidad y de capacidad cognitiva, haciéndose evidente que las primeras influyen directamente al rendimiento contextual e indirectamente al rendimiento en la tarea, de la misma manera la capacidad cognitiva influencia directamente al rendimiento en la tarea e indirectamente al rendimiento contextual. Este efecto de interdependencia es de gran importancia al mostrar la interacción entre los dominios del desempeño.

1.2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO

Actualmente, en el entorno laboral, los directivos se convencen de que las personas que ascienden con más rapidez dentro de una organización, son quienes cuentan con un coeficiente emocional más alto, ya que la inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, los cuales les ayudan para desarrollarse con otros.

Para (Mayer & Salovey, 1997) los trabajadores que cuentan con un nivel alto de inteligencia emocional tienen éxito en proyectos que consideren decisiones complejas.

Estudios sobre inteligencia emocional realizados a lo largo de los años, han indicado que las personas intelectualmente brillante, no siempre son las que alcanzan el éxito, ni en el ambiente laboral como en su vida personal (Cooper & Sawaf, 1998).

Para realizar lo anterior, es necesario tener la capacidad de liderar personas y generar un trabajo de equipo efectivo, de acuerdo a lo considerado por (Rice & David, 1999)

Las competencias emocionales que integran las dimensiones de la inteligencia emocional son las capacidades adquiridas por el ser humano, las cuales determinan el nivel de desempeño laboral sobresaliente (Goleman D., 1999)

(Yoder, 2005) señala que el cuadro de competencias emocionales formulado por Goleman está enfocado en la inteligencia emocional como una teoría del desempeño laboral. También menciona que una de las partes más importantes en donde es manifiesta la inteligencia emocional, es en el clima organizacional que los trabajadores pueden conseguir, de acuerdo al nivel en el que se encuentran en este tipo de inteligencia.

(Rodríguez, 2005) señala que las empresas en este tiempo de gran competitividad, han realizados cambios organizacionales los cuales buscan captar recursos humanos con mayores niveles de inteligencia emocional, ya que estos muestran un mayor desempeño en las actividades que les son encomendadas y son más competentes al alcanzar los objetivos que la organización establece.

1.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN – PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES - JUNTOS

Reseña Histórica de la institución

El 7 de abril del 2005 mediante el Decreto Supremo No. 032-2005-PCM el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –JUNTOS, como programa

de Transferencias Monetarias Condicionadas con la finalidad de romper con la transmisión intergeneracional de la pobreza y potenciar el capital humano de los hogares más pobres del Perú. En este sentido, el programa entrega un incentivo económico a los hogares usuarios condicionando el cumplimiento de compromisos adquiridos con el programa en materia de educación y control de la salud de los niños y niñas.

Programa JUNTOS

JUNTOS es un programa social que busca promover el acceso a los servicios de salud y educación de gestantes, niños, niñas, jóvenes y adolescentes de hasta 19 años de edad que viven en situación de pobreza y extrema pobreza en el Perú. Para ello entrega a los hogares usuarios un incentivo monetario con el propósito que los padres tengan las condiciones necesarias para llevar a sus hijos a las instituciones educativas y centros de salud y las gestantes a sus controles prenatales.

Visión

En el ámbito de acción del Programa, se han restituido los derechos básicos de los hogares, cuyos miembros acceden con pleno ejercicio de su ciudadanía de manera regular a servicios básicos de calidad en educación, salud y nutrición habiendo mejorado la calidad de vida y el desarrollo de capital humano reduciendo con ello la transferencia intergeneracional de la pobreza.

Misión

El Programa tiene por misión contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades especialmente de las generaciones futuras, orientado su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza, mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de calidad en educación, salud, nutrición e identidad bajo un enfoque de restitución de esos derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

Objetivos estratégico

Contribuir con el alivio de la pobreza y potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.

Funciones generales del programa

- Incentiva y facilitar a los hogares el acceso a los servicios de salud – nutrición y educación, con su participación y compromiso voluntarios, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materna infantil y la escolaridad sin deserción.
- Entregar incentivos monetarios, mediante transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional.

Unidades Territoriales de JUNTOS

El programa juntos cuenta con 16 unidades territoriales que se menciona a continuación: Piura, Cajamarca, Cusco, Condorcanqui, Amazonas – Bagua, La Libertad, Ancash, Loreto - Iquitos, Loreto – Yurimaguas, Huánuco, Pascó, Junín, Huancavelica, Ayacucho, Apurímac y Puno.

JUNTOS en Apurímac

JUNTOS en la Unidad Territorial Apurímac, cuenta con 120 colaboradores que durante el año atienden a la población de la Región Apurímac, en sus 7 provincias y 78 distritos.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis General

Existe una significativa relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

2.2. Hipótesis específico

H.E.1. Existe una significativa relación entre competencia personal y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

H.E.2. Existe una significativa relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

H.E.3. Existe relación entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

H.E.4. Existe una significativa relación entre competencia social y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
1. Inteligencia Emocional	Competencia Personales	Conciencia de uno mismo	Auto conciencia emocional
			Valoración adecuada de uno mismo
			Autoconfianza
		Autogestión	Autocontrol
			Adaptabilidad
			Orientación hacia el logro
			Iniciativa
	Competencia Sociales	Conciencia social	Empatía
			Orientación hacia el servicio
			Conciencia organizativa
		Gestión de las relaciones	Desarrollar a los demás
			Influencia
			Comunicación
			Resolución de conflictos
2. Desempeño Laboral	Determinante Directos	Conocimiento en relación al puesto	Liderazgo
			Catalizar los cambios
			Establecer los vínculos
			Trabajo en equipo y colaboración
			Experiencias
			Capacitación en relación al puesto
			Conocimiento de

		funciones
		Destrezas cognitivas
	Destrezas o habilidades	Destrezas auto dirección
		Destrezas interpersonales
		Selección de esfuerzo
	Motivación o Motivos	Nivel de esfuerzo
		Persistencia en el esfuerzo
		Capacidades o aptitudes
		Valores individuales
	Internos (Propios del individuo)	Rasgos de personalidad
		Intereses individuales
		Actitudes
Determinantes Indirecto	Externos (Propios de la organización)	Disponibilidad de recursos, materiales y equipos
		Condiciones laborales
		Capacitación
		Supervisión
		Comunicación

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. *Tipo de investigación;*

En la presente tesis se emplea la investigación científica de tipo aplicativo, cuyo propósito es transformar o producir cambios en un sector de la realidad. Enfocada en la solución de problemas más que sobre la formulación de teorías.

Según (Valderrama Mendoza, 2007) “La investigación aplicada denominada también activa o dinámica busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta” (pág. 29)

3.1.2. *Nivel de investigación;*

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio correlacional; (Hernández, 2014) “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (pág.93)

Entonces en la presente tesis la intención de la investigación es demostrar el grado de relación entre la variable de inteligencia emocional y el desempeño laboral.

3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método de investigación;

Teniendo en cuenta que en toda investigación científica, el método deductivo es conjeturar desde lo general hasta lo específico en los hechos o fenómenos de la realidad. El desarrollo del presente trabajo de investigación científica, se sitúa dentro del cuadro del método de investigación: deductivo / cuantitativo, definido según (Hernández Sampieri, 2014), “como el más indicado para un descripción ordenado, coherente y lógico del problema bajo el tratamiento de premisas verdaderas y la conducción a sus conclusiones, identificación de las partes, las mismas que permitirán establecer la relación causa-efecto, relacionarlos y crear explicaciones” (pág. 33).

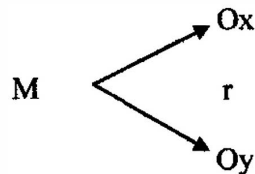
3.2.2. Diseño de investigación;

(Hernández, 2014); El tipo de diseño de investigación del presente estudio; es no experimental, “estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Pag. 152).

(Hernández, 2014); De acuerdo a su ubicación en el tiempo es una investigación de tipo transaccional o transversal, “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Pag. 154).

A su vez los diseños transaccionales pueden dividirse en tres: exploratorias, descriptivos y correlacionales/causales. Al referirse específicamente al diseño transaccional correlaciones/causales, (Hernández, 2014) explica “Describen relaciones

entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinados ya sean en términos correlacionales, en función de la relación causa – efecto. (Pag. 158).



m = muestra

r = relación

Ox = Observación de la variable x, Inteligencia Emocional.

Oy = Observación de la variable y, Desempeño Laboral.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población;

La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones; “El presente proyecto de investigación tiene como población de estudio a los 120 trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac, que se encuentran en la modalidad de CAS, y están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Recursos Humanos de la Unidad Territorial – Apurímac

NIVELES	CARGO	CANTIDAD
	Jefe de la unidad territorial	1
Nivel	Administrador	1
Estratégico	Coordinador técnico territorial	1
	Gestor de información	1
	Coordinador técnico zonal	9
Nivel	Comunicador	1
Intermedio	Asistente administrativo	1
	Asistente de archivos	1
Nivel	Chofer	1
Operativo	Gestores locales	103
	Total personal	120

Fuente: Área de Recursos Humanos de *JUNTOS – UT- Apurímac*

3.3.2. Muestra;

Subgrupo de la población o universo se utiliza por economía de tiempo y recurso.

Básicamente categorizamos dos grandes ramas: muestras probabilísticas y no probabilísticas.

En la presente investigación para la determinación de la muestra se aplica el muestra probabilística “subgrupo de la población en el que todos los elementos tiene la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández, 2014).

Para determinar el tamaño de muestra se utiliza la muestra probabilística en su sud división de muestra probabilística estratificada, “muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (Linares Cazola, 2009)

Tamaño;

$$N = 120$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 5\%$$

$$P = 0.90 \text{ (Eficientes)}$$

$$Q = 0.10 \text{ (Deficientes)}$$

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$
$$n = \frac{120(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.05)^2(120 - 1) + (1.96)^2(0.9)(0.1)} = 65$$
$$n = 65$$

De acuerdo a los cálculos se realizar 65 encuestas, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 4

Personal a encuestar por niveles jerárquicos

Nivel	Porcentaje que representa	
Nivel Estratégico	3%	2
Nivel Intermedio	10%	7
Nivel Operativo	87%	56
TOTAL		65

Fuente: Elaboración propia.

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Recolección de Datos

Toda investigación no parte de cero, siempre la recolección de información acerca del fenómeno de estudio, adiciona elementos que posibiliten la captación de los datos, haciéndose necesario el uso de instrumentos de medición que permitan abordar de manera práctica y sencilla el objeto de estudio; en el presente trabajo se está aplicando los siguientes instrumentos de medición:

- **Encuesta - Cuestionario:**

Es el instrumento más utilizado en las ciencias sociales para la recolección de datos, (Hernández, 2014) “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” que pueden ser cerradas o abiertas; su contexto puede ser auto administrativo, entrevista personal o telefónica o vía internet (pág.217).

- *Escala de medición de actitudes:*

Escalamiento tipo Likert; “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández, 2014) (pág. 238)

3.4.2. Procesamiento y análisis de datos;

El análisis de los datos cuantitativos obtenidos del trabajo en campo se realiza mediante el siguiente programa computarizado:

- Statistical package for the social sciences o paquete estadístico para ciencias sociales - SPSS

Este nos permitirá analizar los datos de manera descriptiva e inferencia (sirve para estimar parámetros y probar hipótesis).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS

Concerniente a este capítulo se da a conocer los resultados obtenidos, a través del trabajo de campo, mostrando el instrumento aplicado un resultado, los mismo que se unificaran para obtener la interpretación final y demostrar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Unidad Territorial de Apurímac, 2013.

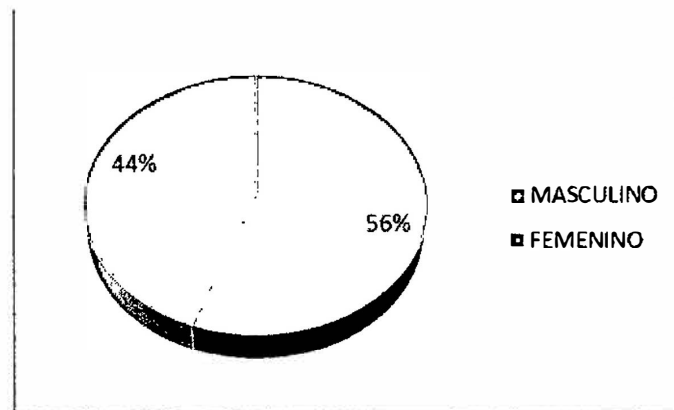


Figura 6. Género de los encuestados

Fuente: Encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Según los datos de la figura 06, del resultado de la encuesta se desprende que los encuestados están comprendidos de la siguiente manera: un 56% es del género masculino, y un 44% está integrado por el género femenino, esto quiere decir que en el

programa nacional de apoyo directo a los más pobres unidad territorial de Apurímac existe mayor número de varones.

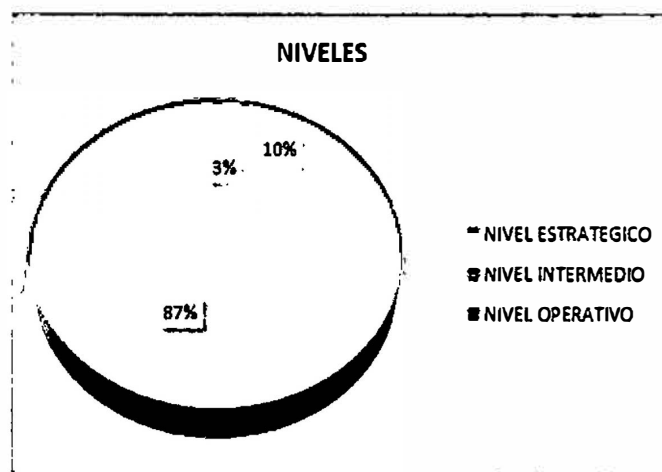


Figura 7. Nivel conforme a cargos ocupados

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

Conforme la figura 07 se muestra el porcentaje de cargos que ocupan los encuestados del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres, donde un 87% ocupan el nivel operativo, un 10% el nivel intermedio y un 3% el nivel estratégico.

4.1.1. Situación actual de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS – Unidad Territorial Apurímac.

4.1.1.1. DIMENSIÓN COMPETENCIA PERSONAL

Tabla 5

Dimensión Competencia Personal

COMPETENCIA PERSONAL	Nunca	A veces	Siempre
	%	%	%
¿Comprende los vínculos existentes entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones?	1.5	63.1	35.4
¿Tiene conocimiento de la influencia de los sentimientos en su rendimiento?	4.6	53.8	41.5
¿Siente seguridad de sí mismo en la mayoría de las situaciones?	.0	44.6	55.4
¿Mantiene la calma ante situaciones difíciles?	.0	58.5	41.5
¿Puede excluir toda distracción cuando está concentrado?	3.1	69.2	27.7
¿Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes?	4.6	38.5	56.9
¿Tiene facilidad para afrontar los cambios?	1.5	53.8	44.6
¿Se orienta a los resultados y se mantiene para cumplir sus objetivos y exigencias?	.0	44.6	55.4
¿Buscan nuevas ideas y soluciones originales en sus labores?	.0	61.5	38.5

¿Afronta objetivos desafiantes y de riesgo?	3.1	58.5	38.5
¿Evalúa su desempeño y la forma como mejorar?	.0	43.1	56.9

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

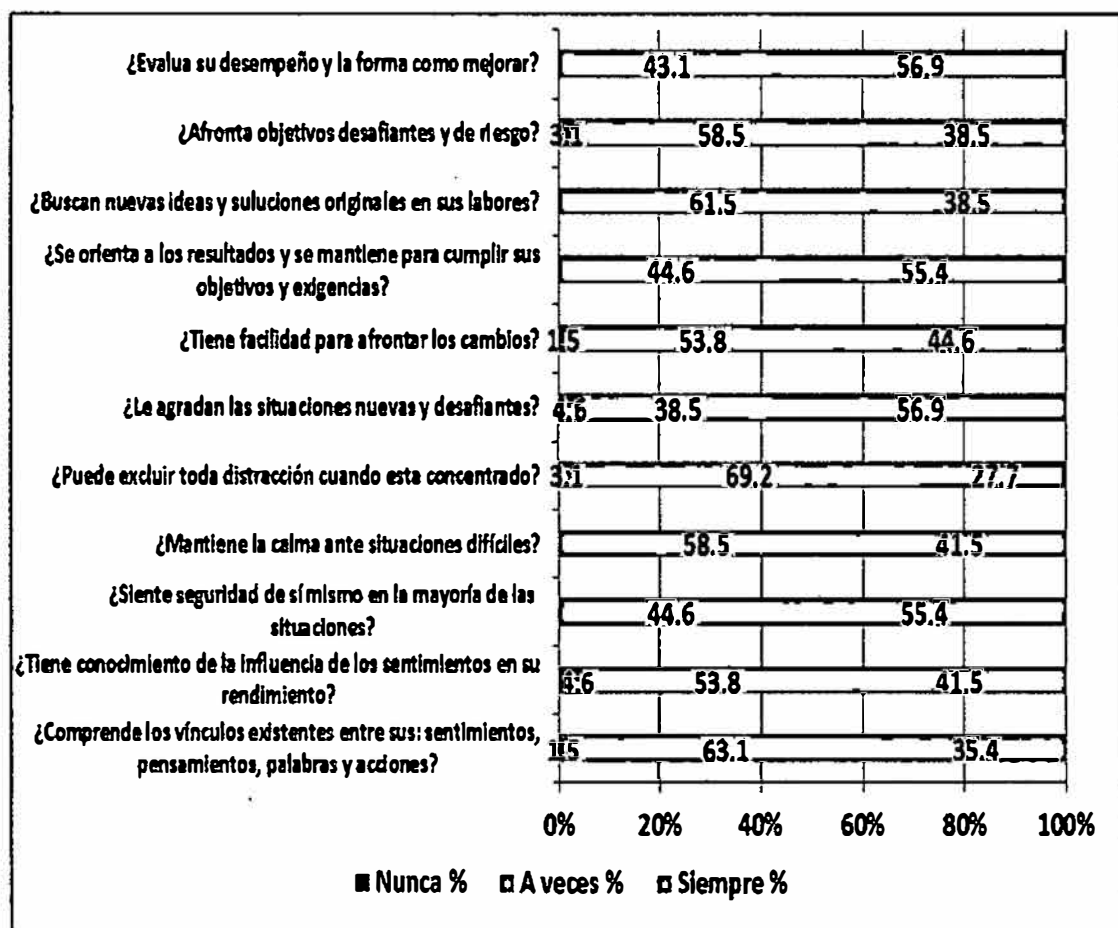


Figura 8. Dimensión competencia personal

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Como se observa la tabla 5 y la figura 8, resultados de la dimensión competencia personal definida como “la capacidad que determina el dominio de uno mismo y el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos” según (Goleman, Cary, & Warren, 2005); se determina que los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS -- Apurímac, cuentan con un nivel medio de competencia personal; pues según el indicador **conciencia de uno mismo**, el 63.1% de los encuestados cuenta con un nivel medio de auto conciencia emocional, el 53.8% cuenta con un nivel medio de valoración adecuada de uno mismo y el 55.4% cuenta con un nivel alto de autoconfianza es decir que el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac a veces conoce el modo en que sus estados de ánimo influye en su comportamiento y ocasionalmente conoce cual son sus virtudes y sus puntos débiles.

El indicador conciencia de uno mismo, es la comprensión de los sentimientos y valoración adecuada de uno mismo. Es decir, saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones.

Por otro lado según el indicador **autogestión**, el 69.2% cuenta con un nivel medio de autocontrol, el 56.9% cuenta con un nivel elevado de adaptabilidad, el 55.4% cuenta con un nivel alto de orientación hacia el logro y el 58.5% cuenta con un nivel medio de iniciativa, esto quiere decir que el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac pueden caer en estados de inseguridad dejándose llevar por emociones negativas.

La autogestión es la capacidad de controlar los sentimientos de forma que sean apropiados y de re-direccionar los impulsos negativos.

4.1.1.2. DIMENSIÓN COMPETENCIA SOCIAL

Tabla 6

Dimensión competencia social

COMPETENCIA SOCIAL	Nunca	A veces	Siempre
	%	%	%
¿Capta e interpreta adecuadamente las emociones ajenas?	4.6	70.8	24.6
¿Ayuda a los demás en la comprensión de sus necesidades y sentimientos?	1.5	66.2	32.3
¿Comprenden las necesidades de sus usuarios y tratan de satisfacer con los servicios?	1.5	43.1	55.4
¿Interpreta adecuadamente la realidad externa e interna de la institución?	.0	56.9	43.1
¿Sabe reconocer y recompensar las fortalezas, los logros y el desarrollo de los demás?	4.6	52.3	43.1
¿Muestra persuasión a los demás?	12.3	61.5	26.2
¿Escucha y busca la comprensión y no tiene problemas en compartir la información?	3.1	53.8	43.1
¿Maneja a las personas con diplomacia y tacto en situaciones tensas?	3.1	63.1	33.8
¿Buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados?	3.1	64.6	32.3
¿Es capaz de guiar el desempeño de los demás?	1.5	66.2	32.3

¿Estimula el entusiasmo hacia los objetivos compartidos?	1.5	66.2	32.3
¿Promueve el cambio y consigue que otros lo hagan?	9.2	55.4	35.4
¿Crea y consolida la amistad personal en su entorno laboral?	1.5	52.3	46.2
¿Colabora y comparte planes, información y recursos con sus compañeros de trabajo?	1.5	41.5	56.9
¿Promueve un clima de amistad y cooperación?	1.5	43.1	55.4
¿Despierta la participación y entusiasmo en su entorno laboral?	1.5	55.4	43.1

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

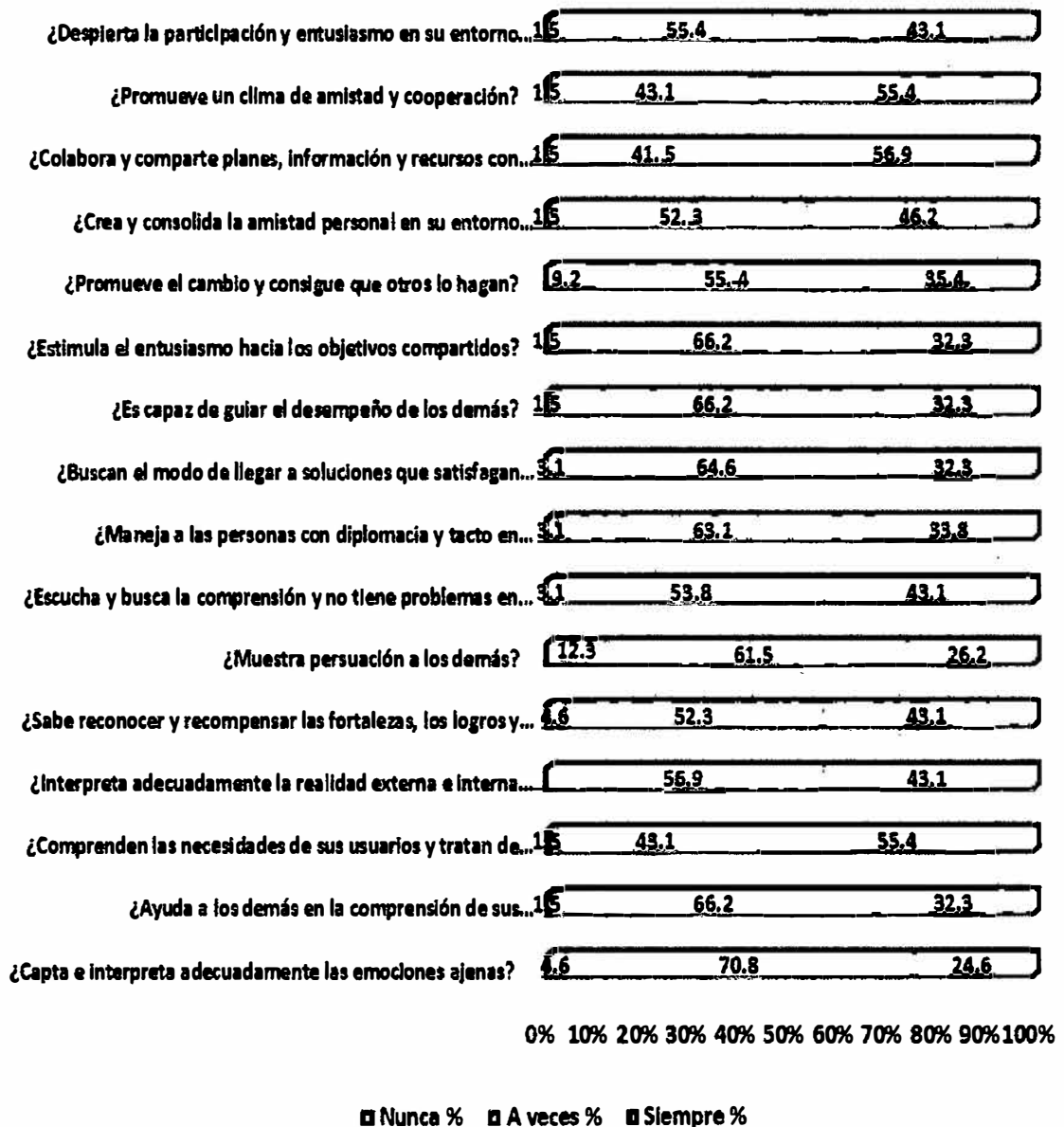


Figura 9. Dimensión competencia social

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

De acuerdo a lo que fundamenta (Goleman, 2005) “la dimensión competencia social es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas; esto implica dominar las habilidades sociales, gestión de las relaciones, orientación hacia el servicio, influencia y el liderazgo”. En tal sentido ilustramos en la tabla 6 y figura 9 la dimensión competencia social de los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac, que según el indicador **conciencia social**, el 70.8% cuentan con un nivel moderado de empatía pues responden que a veces Capta e interpreta adecuadamente las emociones ajenas, el 55.4% siempre comprenden las necesidades de sus usuarios y tratan de satisfacer con los servicios es decir que cuentan con un nivel elevado de orientación hacia el servicio y el 56.9% cuenta con un nivel moderado de conciencia organizativa puesto que ellos a veces interpretan adecuadamente la realidad externa e interna de la institución; de lo descrito anteriormente es preciso señalar que el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac, cuenta con un nivel medio de conciencia social definido como capacidad para captar y responder a los sentimientos ajenos, sentir dentro de uno mismo lo que los otros están sintiendo e interesarse por el bienestar de los compañeros lo que permite que exista más cohesión y colaboración en el grupo de trabajo.

El indicador conciencia social definido como el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros, es decir es la capacidad para captar y responder a los sentimientos ajenos, sentir dentro de uno mismo lo que los otros están sintiendo e interesarse por el bienestar de los compañeros lo que permite que exista más cohesión y colaboración en el grupo de trabajo, por ende mayor productividad. Los fundamentos de este componente se encuentran en la autoconciencia, puesto más

consientes somos de nuestras propias emociones mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos ajenos.

De acuerdo al indicador **gestión de las relaciones**, el 52.3% de los encuestados responden que a veces suele buscar el desarrollo de los demás, 61.5% cuenta con un nivel adecuado de influencia, 53.8% de los encuestados responden que a veces cuentan con facilidad para comunicar, 64.6% de los encuestados afirman que a veces cuentan con la destreza de solucionar conflictos, el 66.2% de los encuestados afirman que a veces cuentan con rasgos de liderazgo, el 55.4% de los encuestados a veces son buenos catalizadores de cambio, el 56.9% siempre busca establecer vínculos en su trabajo y el 55.4% de los trabajadores a veces cuenta con la habilidad de trabajar en equipo.

El indicador gestión de las relaciones definida como la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte empleando de manera efectiva habilidades sociales cuando se interacciona con los demás, para crear y mantener relaciones sociales eficientes, para expresar verbalmente los propios sentimientos, saber escuchar, y dominar el lenguaje no verbal propio y de los demás (Goleman, Cary, & Warren, 2005).

Es preciso señalar que personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres UT-Apurímac cuenta con un nivel adecuado de competencia social debido que practica la empatía, orientación hacia al servicio, liderazgo, conciencia organizativa y trabajo en equipo. Sin embargo esta habilidad debe ser entrenada porque juega un papel cada vez más importante tanto en la vida personal y profesional.

4.1.1.3. DIMENSIÓN DETERMINANTE DIRECTO

Tabla 7

Dimensión determinante directo

	Nunca %	A veces %	Siempre %
¿Cuenta con la experiencia necesaria para asumir su puesto?	.0	18.5	81.5
¿Considera que las diferentes capacitaciones referidas previas a su trabajo influyen en su rendimiento actual?	1.5	55.4	43.1
¿Considera sus funciones en las actividades que realiza?	.0	47.7	52.3
¿La institución en el cual labora considera la profesión como factor indispensable en la selección del personal?	7.7	64.6	27.7
¿Estableces objetivos y prioridades con una adecuada distribución de tareas y recursos?	1.5	70.8	27.7
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	4.6	55.4	40.0
¿Se propone metas en las actividades que realiza?	.0	35.4	64.6
¿Muestra motivación y agrado por el trabajo realizado?	.0	41.5	58.5
¿Evalúa su desempeño en relación de sus metas planteadas?	.0	44.6	55.4
¿Es persistente en alcanzar las metas establecidas?	.0	33.8	66.2

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS -- Apurímac. Febrero 2015

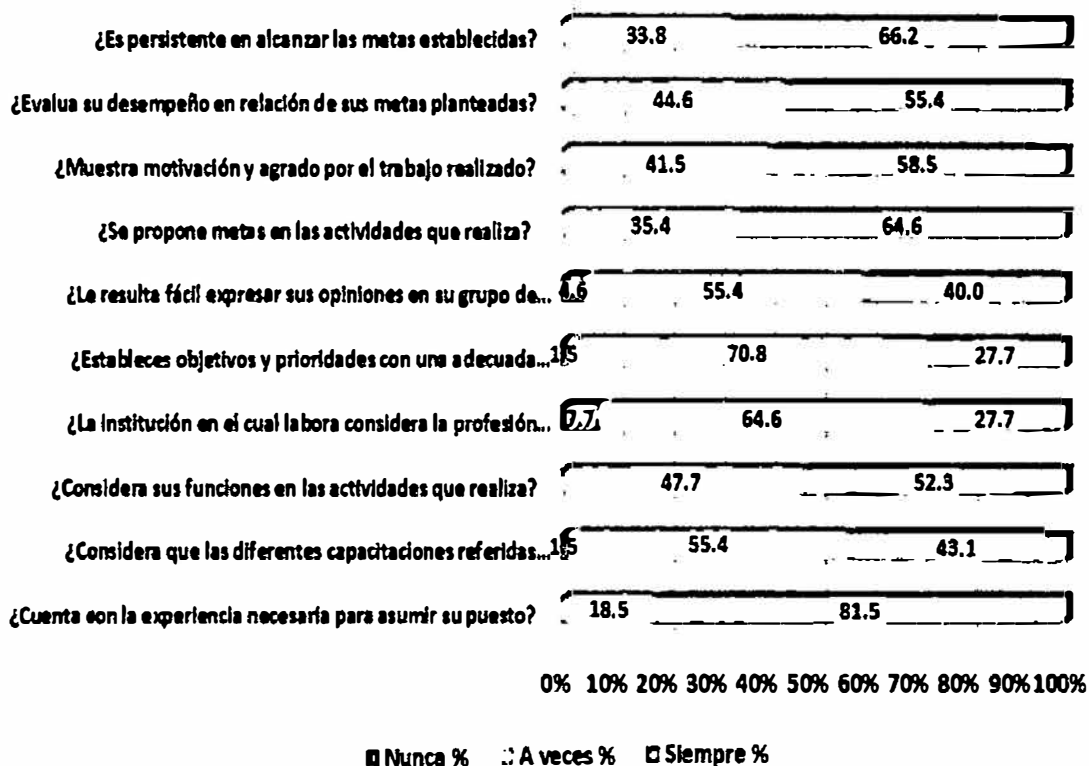


Figura 10. Dimensión Determinante Directo

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

En la figura 10 y tabla 7 se observa que el 66.2% del personal encuestado siempre es persistente en alcanzar sus metas establecidas, el 55.4% siempre evalúa su desempeño en relación de sus metas y el 58.5% siempre muestra motivación y agrado por el trabajo realizado; los resultados anteriores responden al indicador **motivación o motivos** que se define como el grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad, es el impulso para realizar una determinada actividad y este indicador está

integrado por el índice selección de esfuerzo, nivel de esfuerzo y persistencia en el esfuerzo.

Así mismo los resultados concernientes al indicador **destrezas o habilidades** de la dimensión determinante directo se obtiene que, el 64.6% de los encuestados responden que siempre se proponen metas en las actividades que realiza y el 55.4% de los encuestados a veces le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo; el indicador destrezas es definido como el dominio que una persona posee en la ejecución de una tarea específica; es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

Ahora bien en relación al indicador **conocimiento** los resultados nos muestran que el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres- JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac, cuenta con el conocimiento y la experiencia necesaria para desenvolverse satisfactoriamente en su puesto de trabajo es así que el 81.5% de los encuestados responden que siempre cuentan con la experiencia necesaria para asumir su puesto, el 52.3% siempre considera sus funciones en las actividades que realiza y el 55.4% a veces considera que las diferentes capacitaciones referidas previo a su trabajo influyen en su rendimiento actual, así mismo cabe precisar también que el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres- JUNTOS contrata a su persona teniendo en consideración la profesión.

De los resultados descritos anteriormente de cada indicador de la dimensión determinante directo definido como factor interno que interviene en los resultados que una persona pueda tener en relaciona a su trabajo (Campbell, McCloy, Oppler, & Sagar, 1993)

es preciso señalar que el determinante directo influyen en su desempeño laboral del personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres- JUNTOS, y estos determinante directos el personal se encuentran en un nivel óptimo.

4.1.1.4. DIMENSIÓN DETERMINANTE INDIRECTO

Tabla 8

Indicador Determinantes Externo

DETERMINANTE INDIRECTO	Nunca	A veces	Siempre
	%	%	%
¿Dispone oportunamente de las herramientas, equipos y materiales para realizar su trabajo?	12.3	64.6	23.1
¿Dispone de las condiciones necesarias para realizar su trabajo?	6.2	70.8	23.1
¿Ofrecen capacitación a los profesionales que laboran en su institución?	20.0	69.2	10.8
¿La evaluación que se hace en su trabajo, ayuda en la mejora del desempeño?	20.0	63.1	16.9
¿La institución promueve y fomenta la comunicación?	36.9	50.8	12.3
¿Cuenta con la capacidad suficiente para realizar su trabajo?	3.1	27.7	69.2
¿Le resulta fácil presentarse ante los demás?	.0	38.5	61.5
¿Muestra interés por el trabajo encomendado?	.0	29.2	70.8
¿Se considera responsable en las tareas que le asignan?	.0	18.5	81.5

¿Muestra interés permanente de superación y esfuerzo?	.0	23.1	76.9
---	----	------	------

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

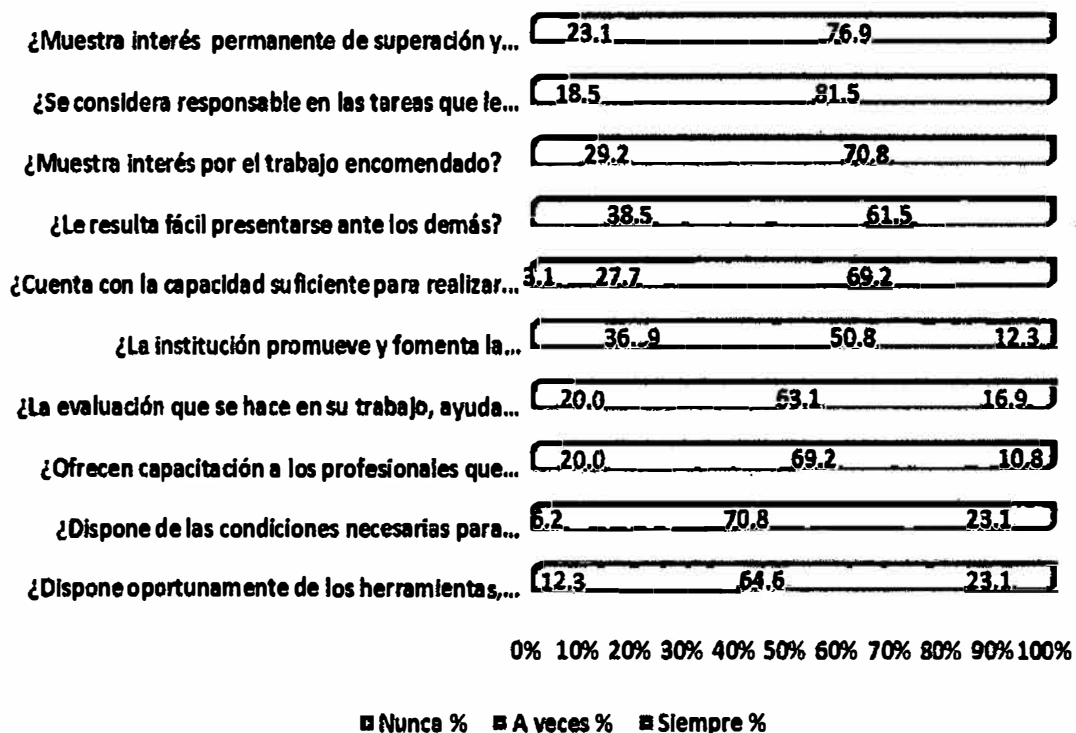


Figura 11. Dimensión determinante indirecto

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

La dimensión de determinante indirecto está integrada por dos indicadores determinante indirecto externo y determinante indirecto interno, que a continuación serán descritas sus resultados conforme al trabajo en campo.

Los factores externos provienen de la organización y se proyectan de forma diferente sobre cada individuo, afectando a su forma de entender el trabajo, a su rendimiento y también a su motivación. Un factor influyente sobre el desempeño son las herramientas y recursos de trabajo aunque los trabajadores tengan los niveles más elevados de motivación no podrán hacer bien su trabajo sino tiene los enseres necesarios para realizarlos.

En este sentido, los resultados de la encuesta para determinar los **determinantes internos** del personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Unidad Territorial Apurímac, se obtiene los siguientes resultados el 76.9% siempre muestra interés permanente de superación y esfuerzo, el 81.5% siempre se considera responsable de las tareas asignadas, 76.9% siempre muestra interés por superarse, 70.8% muestra interés por el trabajo encomendado, el 61.5% siempre le resulta fácil expresarse ante los demás y el 69.2% siempre cuenta con la capacidad suficiente para realizar su trabajo.

El determinante interno afecta significativamente en el nivel de rendimiento de los trabajadores; conforme a los resultados podemos deducir que el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Unidad Territorial Apurímac, posee rasgos positivos de personalidad.

De la misma forma, los resultados de la encuesta para determinar los **determinantes externos** del personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Unidad Territorial Apurímac, se obtiene los siguientes resultados donde el 70.8% a veces cuenta con las condiciones necesarias para realizar su trabajo, 64.6%

a veces dispone oportunamente de las herramienta, equipos y materiales para realizar su trabajo, 63.1% a veces considera que la evaluación que se hace en su trabajo ayuda a mejorar su desempeño, el 69.2% indica que a veces ofrecen capacitación a los profesionales en su institución y el 50.8% a veces considera que la institución fomenta la comunicación.

Los determinantes internos son características individuales que una persona trae a la organización que difiere de otras personas; estos factores comprenden sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones e intereses individuales que influirá sobre su comportamiento y sobre su ambiente al interior de la organización.

Conforme a la teoría los factores externos afectan al rendimiento considerablemente y conforme con los resultados de la encuesta podemos deducir que el factor externo en el Programa JUNTOS es débil, debido a que el personal no cuenta con las condiciones necesarias, las evaluaciones realizadas al trabajo en su mayoría no les ayuda a mejorar sus debilidades y la carencia de capacitaciones no les permite desenvolverse efectivamente a la hora de realizar su trabajo por lo que suministrar a los trabajadores de los medios necesarios para desempeñar su trabajo, es un aspecto importante dentro de la evaluación y supervisión del desempeño del trabajador.

4.2. DISCUSIÓN

La presente investigación es validada porque se respalda bajo modelos teóricos; la variables inteligencia emocional se fundamente por el modelo teórico de las cuatro competencias de (Goleman, La práctica de la Inteligencia Emocional, 2000), mientras que la variable desempeño laboral se fundamente en el modelo de Campbell (Campbell, McCloy, Oppler, & Sagar, 1993). En ese sentido, los resultados obtenidos por la presente investigación pueden ser aplicados en cualquier tipo de organización pública o privada, debido a que toda organización tiene como base fundamental las personas que son seres emotivos.

En la presente investigación, se ha encontrados limitaciones en el recojo de información puesto que el personal del programa nacional de apoyo directo Unidad Territorial Apurímac; tiene un sistema de trabajo que le obliga permanecer en campo en mayor porcentaje y ellos se distribuyen a nivel de toda la región; esta limitación han sido superada en la media que las encuestas fueron aplicados en la mayoría en sus domicilios y en la oficina al personal de planta; la limitación antes mencionada no afecta a los resultados obtenidos pero si en el tiempo e inversión en el recojo de información.

Así mismo en la presente investigación se ha contrastado las hipótesis; se rechazó cuatro hipótesis nulas y se aceptó uno, en relación a la hipótesis general se ha determinando que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – Unidad Territorial Apurímac; al haberse hallado una correlación de valor

sig. Asintótica de 0.001 que es menor a 0.05; que nos permite evidenciar que a mayores niveles de inteligencia emocional de los trabajadores existe una mayor probabilidad que la organización cumpla sus objetivos propuestos.

Coincidiendo los resultados con (Goleman, La Inteligencia Emocional , 1995), quién afirmó que, el “éxito de una persona depende en un 80% de factores emocionales y solo en un 20% de factores puramente cognitivos” y así mismo coincide con los resultados obtenidos por investigaciones citados como antecedentes.

Para determinar la relación entre las variables de estudio se ha realizado una encuesta el mismo que se aplicó a los tres niveles jerárquicos de la organización (ápice estratégico, intermedio y operativo); la estructura de la encuesta concerniente a la inteligencia emocional estaba dividida en competencias y del desempeño laboral está dividida según determinantes; esta encuesta está adaptada a la teoría de Likert para determinar los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Finalmente, luego del análisis de los resultados obtenidos a nivel general de la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del programa nacional de apoyo directo a los más pobres Unidad Territorial Apurímac, se destaca que la inteligencia emocional es una habilidad que permite en mayor porcentaje el éxito profesional; por el mismo hecho tiene que ser desarrollada considerándose este como una fuente importante para el logro de los objetivos organizacionales.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el presente trabajo de investigación se ha utilizado la metodología para la prueba de hipótesis del programa SPS el mismo que contiene la Prueba de chi-cuadrada el que permite conocer con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza estadístico del 95%; si existe relación o no entre dos variables.

4.3.1. Hipótesis Específico

Tabla 9

Competencia personal y determinante directo

		Determinante Directo			
		Nunca	A veces	Siempre	Total
Competencia Personal	Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	9	9	18
	Siempre	0	6	41	47
	Total	0	15	50	65

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

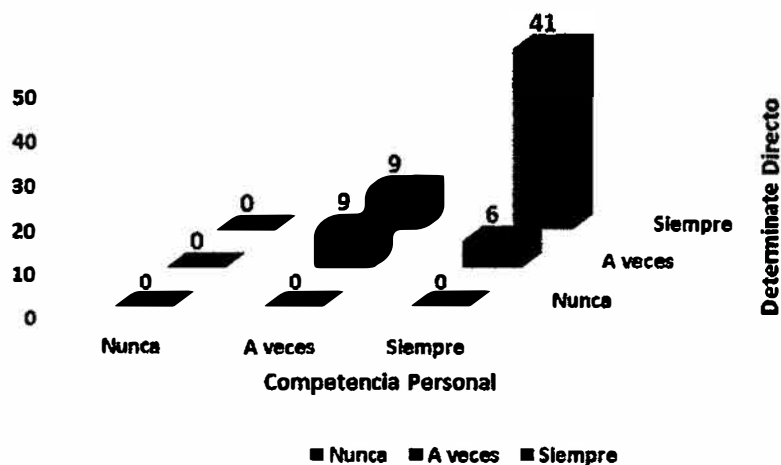


Figura 12. Competencia personal y Determinante directo

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

La tabla 9 y figura 12, muestra que existe una relación significativa entre competencia personal y determinante directo en el personal del programa nacional de apoyo directo a los Más Pobres – Unidad Territorial Apurímac.

Y esta relación se da porque ambos indicadores se refieren a aptitudes manejables por el mismo individuo; es así que la competencia personal se conceptualiza como aquella aptitud que determina el dominio de uno mismo y el determinante directo a aquella característica que dependen únicamente del individuo e influyen directamente en su nivel de rendimiento.

H1: Existe una significativa relación entre competencia personal y determinante directo en el personal del programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Unidad Territorial Apurímac 2013.

Ho: No existe una significativa relación entre competencia personal y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Determinante Directo
Competencia Personal	Chi cuadrado	10,165
	Gl	1
	Sig.	,001 ^a

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

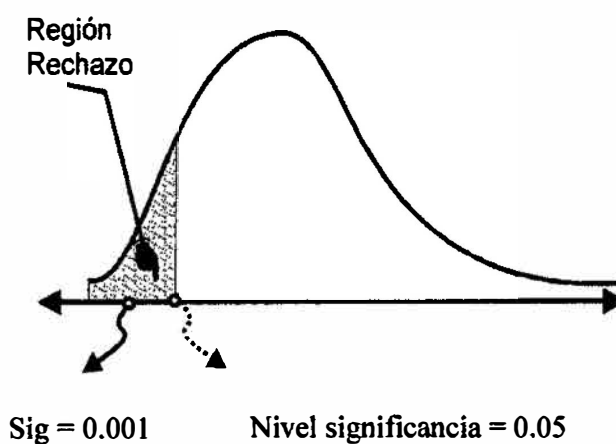


Figura 13. Prueba de Chi cuadrado

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

De la tabla 10, se tiene que el valor sig. Asintótica es 0.001 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una significativa relación entre competencia personal y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013

Tabla 11
Competencia social y determinante indirecto

		Determinante Indirecto			
		Nunca	A veces	Siempre	Total
Competencia Social	Nunca	0	1	0	1
	A veces	1	9	11	21
	Siempre	0	15	28	43
	Total	1	25	39	65

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015

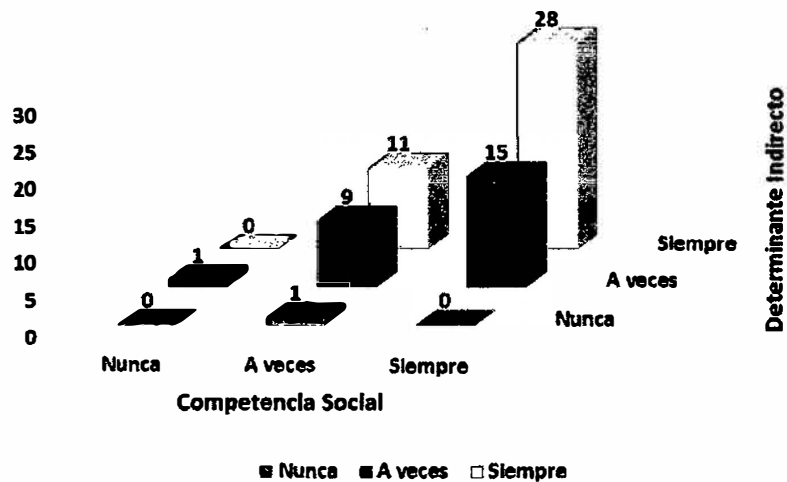


Figura 14. Competencia social y el Determinante Indirecto

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

De la presente figura podemos deducir que no existe relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Unidad Territorial Apurímac; debido que estos factores son ajenos al individuo. Es así que la competencia social se refiere a las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones y el determinante indirecto se refiere a aquellos factores que afectan de manera indirecta al desempeño estas pueden internos y externos.

H1: Existe relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Ho: NO Existe relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 12

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Determinante Indirecto
Competencia Social	Chi cuadrado	4,319
	gl	4
	Sig.	,365

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

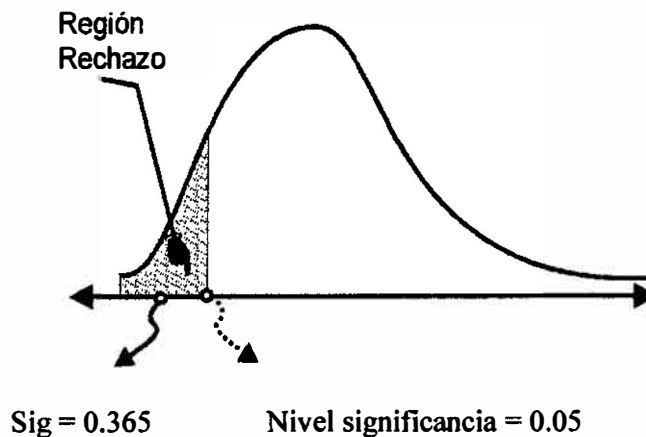


Figura 15. Prueba de chi cuadrado

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Del cuadro se tiene que el valor Sig. Asintótica es 0.365 es mayor a 0.05 nivel de significancia entonces se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que no existe relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 13

Competencia personal y determinante indirecto

		Determinante Indirecto			
		Nunca	A veces	Siempre	Total
Competencia Personal	Nunca	0	0	0	0
	A veces	1	11	6	18
	Siempre	0	14	33	47
	Total	1	25	39	65

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

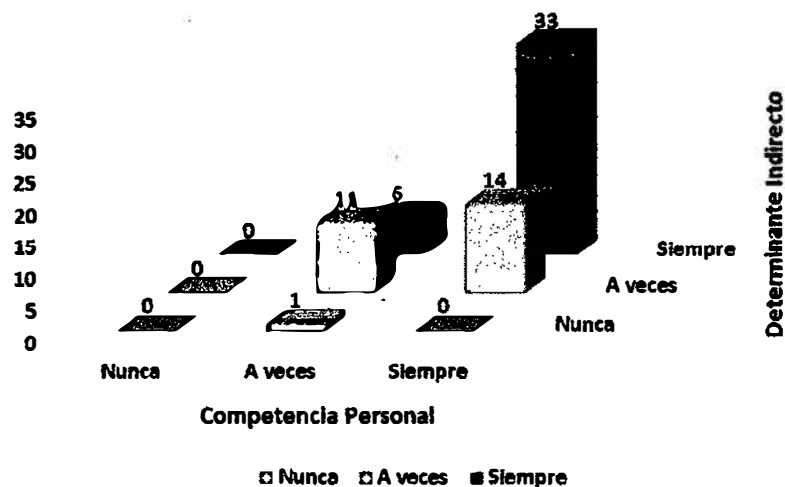


Figura 16. Competencia personal y Determinante Indirecto

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

La competencia personal se relaciona con el determinante indirecto; es así que el 72.3% de los encuestados cuentan con un nivel significativo de competencia personal, esto quiere decir que el personal reconoce sus propias emociones conoce sus fortalezas y debilidades y sobre todo tiene confianza de sí mismo en la mayoría de las situaciones. En función a los resultados obtenidos del determinante directo podemos deducir que el 79.9% de los trabajadores encuestados cuentan con las aptitudes necesarias para desenvolverse eficientemente; es decir tiene conocimiento de su puesto de trabajo, cuentan con las habilidades que les ayuda en su actividad y sobre todo se sienten motivados con el trabajo que realizan. Conforme a los resultados obtenidos de ambos indicadores decimos que existe relación significativa puesto que ambos tiene que ver con factores externos al individuo.

H1: Existe una significativa relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013

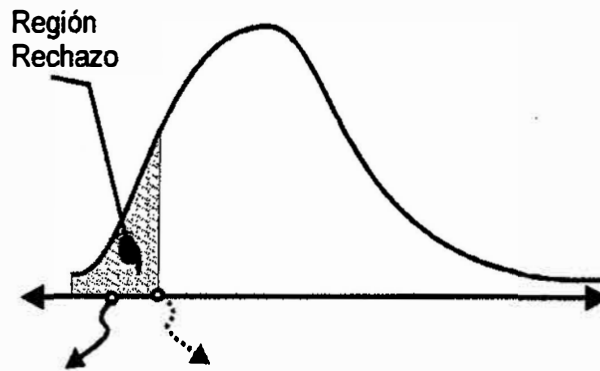
Ho: No existe una significativa relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 14

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Determinante Indirecto
Competencia Personal	Chi cuadrado	8,882
	Gl	2
	Sig.	,012

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.



Sig = 0.012

Nivel significancia = 0.05

Figura 17. Prueba de chi-cuadrado

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Del cuadro se tiene que el valor sig. Asintótica es 0.012 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 15

Competencia personal y determinante indirecto

		Determinante Directo			
		Nunca	A veces	Siempre	Total
Competencia Social	Nunca	0	0	1	1
	A veces	0	12	9	21
	Siempre	0	3	40	43
	Total	0	15	50	65

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

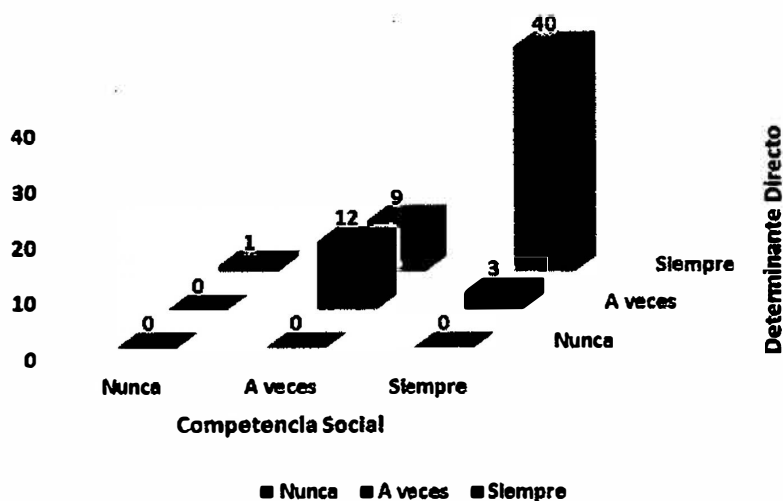


Figura 18. Competencia personal social y determinante directo

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

De la figura se deduce que los trabajadores encuestados se caracterizan por tener una capacidad social significativa; esto quiere decir que, los trabajadores poseen un nivel alto en el desarrollo de capacidades para relacionarse con el entorno controlando sus emociones, comunicándose en forma asertiva y proyectando una actitud optimista ante la vida. Asimismo, exitosamente con los demás, son capaces de manejar situaciones difíciles y pueden controlar sus impulsos. En síntesis, de acuerdo a (Goleman, La practica de la Inteligencia Emocional, 2000), estas personas tiene la capacidad de mantener buenas relaciones con otras personas y resuelven con éxito los problemas de su entorno. Por otro lado, el determinante directo de los trabajadores se uniformiza con los resultados debido a que estas personas cuentan con las habilidades, conocimientos y experiencias necesarias como para desenvolverse efectivamente en su trabajo.

H1: Existe una significativa relación entre competencia social y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Ho: NO Existe una significativa relación entre competencia social y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 16

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

Determinante Directo		
Competencia	Chi cuadrado	20,308
Social	Gl	2
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

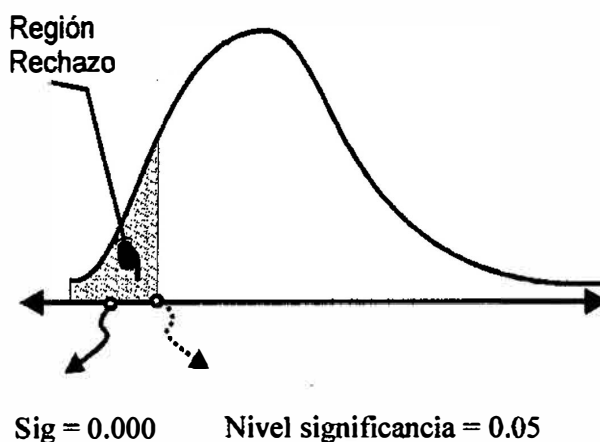


Figura 19. Prueba de chi - cuadrado

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Del cuadro se tiene que el valor sig. Asintótica es 0.000 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una significativa relación entre competencia

social y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

4.3.2. Hipótesis General

Tabla 17

Inteligencia emocional y desempeño laboral

		Desempeño Laboral			
		Nunca	A veces	Siempre	Total
Inteligencia Emocional	Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	9	9	18
	Siempre	0	6	41	47
	Total	0	15	50	65

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

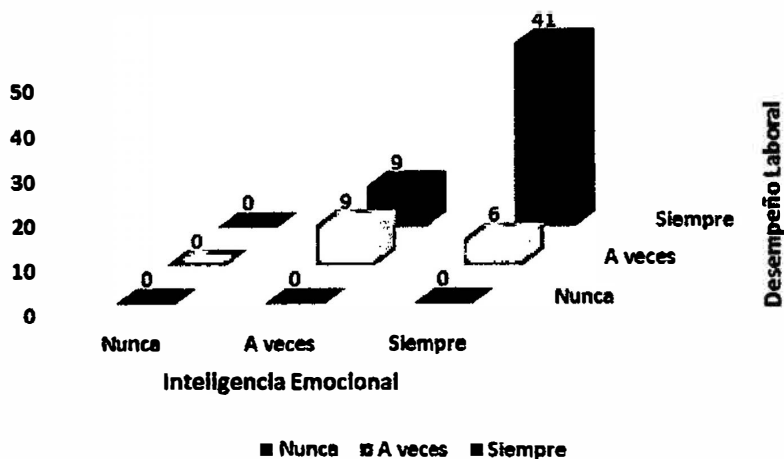


Figura 20. Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Conforme a los resultados que muestra la tabla 21 y figura 24; se demuestra existe una significativa relación entre la IE y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013; esto porque las emociones tienen relación con el desempeño laboral e influyen en la relación con su jefe, compañeros de trabajo, subordinados y usuarios.

En vista que en el ámbito laboral, cualquiera sea la tarea que se desempeñe, los elementos emocionales juegan un papel crucial porque es fundamental que cada miembro de la organización se sienta como un profesional responsable de su competencia y que con sus aportaciones pueda ayudar a conseguir los objetivos organizacionales.

H1: Existe una significativa relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Ho: NO Existe una significativa relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

Tabla 18

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Desempeño Laboral
Inteligencia	Chi cuadrado	10,165
Emocional	gl	1
	Sig.	,001

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

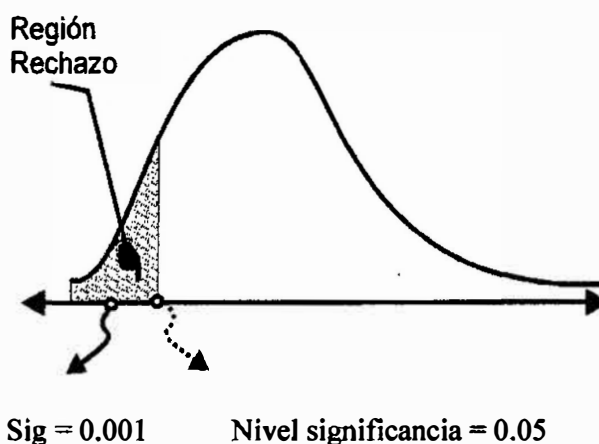


Figura 21. Prueba de chi cuadrado

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicado al personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS – Apurímac. Febrero 2015.

Del cuadro se tiene que el valor sig. Asintótica es 0.001 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una significativa relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se ha demostrado que existe una significativa relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013; porque la inteligencia emocional es una habilidad considerado como una de las mejores herramientas para alcanzar el éxito en el trabajo; así mismo se determinó que el nivel de IE del personal es moderado, así mismo debemos resaltar que el nivel de IE que actualmente posee el personal es de manera empírica; el mismo que tiene que ser desarrollada, ya que las Inteligencia emocional es una habilidades y, por tanto entrenable.
2. Se determinó que existe una significativa relación entre la competencia personal y determinante directo, esto se da porque toda organización está constituida por personas emotivas; y se basa fuertemente en la interacción entre ellos; los mismos que permiten que cada miembro de equipo desarrolle sus capacidades laborales creativas, reduciendo el estrés, la inseguridad y la desmotivación.
3. Así mismo se determinó que No Existe relación entre la competencia social y determinante indirecto; esto se da en vista que la competencia social se refiera a

actitudes controlables por la persona y el determinante indirecto son factores que dependen de la institución que están fuera del alcance del individuo.

4. Existe una significativa relación entre la competencia personal y determinante indirecto; debido a que estas dimensiones son basadas específicamente con el entorno del individuo, es decir que si tiene un ambiente equipado y clima organizacional favorable; el desempeño y la capacidad de interrelacionarse va ser óptimo; por tanto indicamos que si tiene relación.
5. Existe una significativa relación entre la competencia social y determinante directo; porque el personal está en constante interacción con el entorno, esto implica ser más empáticos, manejar buenas relaciones interpersonales y sobre todo manejar la autogestión frente a situaciones inesperadas que se pueda presentar ya sea favorable o desfavorable.

RECOMENDACIONES

El Programa Nacional De Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac; debe incorporar un plan anual de capacitaciones, con temas relacionadas con la inteligencia emocional, de manera que todo personal que trabaja en la institución tengan un conocimiento sobre la importancia de conocer y fortalecer la IE. Así mismo se recomienda a todas instituciones ya sean públicas o privadas implementar programas de capacitación para que el personal desarrolle su inteligencia emocional, ya que llegamos a una conclusión de tanto la I.E. y desempeño laboral tiene una relación significativa.

Programa Nacional De Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac; debe Impartir conocimientos básicos de inteligencia en todos los niveles de la institución, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológico y conductuales. Y también implementar programas de motivación para fortalecer la confianza, valoración y satisfacción del personal con el trabajo que realiza.

Programa Nacional De Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac; debe fortalecer la comunicación interna y aplicar la retroalimentación en las evaluaciones que realiza al personal puesto que con los resultados de la encuesta se ha visto que esta no tiene efectos positivos en el desempeño del personal. Así mismo debe motivar la constante comunicación y las buenas relaciones entre trabajadores con fines de evitar conflictos internos.

Programa Nacional De Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac; debe brindar de manera oportuna los recursos, materiales y equipos; esto con el fin de afianzar resultados mucho más eficientes en su trabajo. A si mismo implementar

convenios con otros programas sociales y/o municipalidades de cada distrito; para que trabaje articuladamente el personal cuando salga a campo y cuente con las condiciones necesarias de estadía para que puedan realizar con mayor seguridad su trabajo en campo.

Programa Nacional De Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac; debe fortalecer sus conocimientos en relación a su puesto de trabajo e inteligencia emocional y no necesariamente estar a la espera de la capacitación que la institución pueda brindar; esto con el objetivo de estar a la vanguardia de este milenio.

BIBLIOGRAFÍA

- ALEGRÍA CUETO, O. (2012). *ALEGRÍA CUETO, Oscar Fernando de título "efectos de la Inteligencia emocional en el desempeño profesional del auditor"*. lima.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests Psicológico*. México: PRENTICE HALL.
- Baron, R. (1996). *Psicología*. México D. F.: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Bar-On, R. (1997). *Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test Of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health systems.
- Benavides, F., Gimeno, D., & Benach, J. (2002). *Descripción de factores de riesgo psicologico en cuatro empresas*. Barcelona : Scielo.
- Bernardez, M. (2005). *Tecnología del Desempeño Humano Instituto para la Mejora del Desempeño, Instituto Tecnológico de Sonora, ITSON*. México.
- Borman, W., Motowidlo, S., & Schmith, M. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. Human Performance.
- BUSTAMANTE PANEZ, S., KAWAKAMI OKADA, R., & REATEGUI MEDINA, S. (2010). *presentado por BUSTAMANTE PAN Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Perú.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sagar, C. (1993). *A theory of performance*. En N. Schmitt y W. Personnel selection in organizations. San Francisco: Jossey - Bass.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill. Colombia: Mc Graw Hill.

- Cooper , R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional* . Buenos Aires : PRINTING BOOKS.
- Goleman, D. (2000). *La practica de la Inteligencia Emocional*. España: Kairos.
- Goleman, D., Cary, C., & Warren, B. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairós.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología Industrial y organizacional*. México, D. F.: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Linares Cazola, J. (2009). *Investigación de mercados: técnicas y procedimientos de información para el marketing competitivo*. Perú: San Marcos, 2009.
- LOAYZA AYALA, S. (2011). *Inteligencia Emocional Y el Clima Organizacional*. Abancay.
- Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*.
- Moreno, J. (2001). *Selección de personal: Enfoque clásico de competencias*. La prensa.
- Murray, M., Cubero, J., & Fernández, G. (1996). *Las Competencias: Clave para una Gestión Integrada de Recursos Humanos*. España: Deusto.
- Olguín, J. R. (2008). *Grupo Elron*. Obtenido de <http://www.grupoelron.org>
- ORUE ARIAS, E. (2009). *Niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa hidrostal S.A*. Venezuela.
- Peña, R. J. (2003). *Principios de etica empresarial*. Mexico: Selector.

- RAMOS, A. M. (2013). *por RAMOS, Aura Marina con título "La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de ilopango. El salvador.*
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence*. Baywood Publishing.
- Salvador Ferrer, C. M. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. Almeria: Escobar Impresores, S.L.
- Sanz Castejón, A. (2002). *Apuntes de Psicología del Trabajo*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/6701937/Psicologia-Del-Trabajo>
- Sanz Castejón, A. (2002). *Apuntes de Psicología del Trabajo* . Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/6701937/Psicologia-Del-Trabajo>
- STONER, J., & WANKEL, C. (2002). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Mexico: Printice Hall Hispanoamerica S.A.
- Szilagyi, j. (1997). *Managing Behavior in Organizations*. Foreman ad Compan: Glenview, Illinois.
- Weisenger, H. (2000). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid España: Suma de letras S.L.

A. ANEXOS

Anexo 01

Encuesta realizada en domicilio



Anexo 02

Encuesta realizada en oficina



ANEXO 03

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES - JUNTOS - UNIDAD TERRITORIAL, APURIMAC 2013.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	V.	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	METODOLOGIA	
Problemas generales	Objetivo General	Hipótesis general	1. Inteligencia Emocional	Competencia Personal	Conciencia de uno mismo	Auto conciencia emocional Valoración adecuada de uno mismo	Universo: Personal de Programa Nacional de apoyo directo a los más pobres - Unidad territorial Apurímac, 2013 Población: El presente proyecto de investigación tiene como población de estudio a los trabajadores del programa JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac, que son un total de 120. Muestra: 66 Nivel estratégico 2 Nivel intermedio 7 Nivel operativo 56 Tipo de Investigación: Investigación científica Aplicada Nivel de Investigación: correlacional / Causal Método de Investigación: deductiva Diseño de Investigación: No Experimental, Transaccional / causal Técnicas Cuestionario Instrumentos: SPSS Presupuesto: S/. 7.518.00	
¿Cuál es grado de relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013?	Demostrar el grado de relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013.	Existe una significativa de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobre juntos - Unidad Territorial de Apurímac 2013.			Competencia Social	Autogestión		Autoconianza Autocontrol Fiabilidad Minuciosidad Adaptabilidad Orientación hacia el logro
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis específicos				Conciencia social		Empatía Orientación hacia el servicio Conciencia organizativa Orientación hacia el servicio Conciencia organizativa
¿Cuál es el grado de relación que existe entre competencia personal y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013?	Determinar el grado de relación que existe entre competencia personal y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013.	Existe una significativa relación entre competencia personal y determinante directo en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres - juntos - Unidad Territorial de Apurímac 2013.			2. Desempeño Laboral	Competencia Social		Gestión de las relaciones
¿Cuál es el grado de relación que existe entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013?	Identificar el grado de relación que existe entre competencia social y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013.	Existe relación entre competencia social y determinante indirecto en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres - juntos - unidad territorial de Apurímac 2013.	Determinante Directos	Conocimiento en relación al puesto			Experiencias Capacitación en relación al puesto Conocimiento de funciones	
¿Cuál es la relación entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013?	Determinar la relación que existe entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013.	Existe relación entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres - juntos - unidad territorial de Apurímac 2013.		Destrezas o habilidades			Destrezas cognitivas Destrezas auto dirección Destrezas interpersonales	
¿Cuál es el grado de relación que existe entre competencia social y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013?	Determinar el grado de relación que existe entre competencia social y determinante directo en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013.	Existe una significativa relación entre competencia social y determinante directo en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres - juntos - unidad territorial de Apurímac 2013.	Determinante Indirecto	Motivación o Motivos	Selección de esfuerzo Nivel de esfuerzo Persistencia en el esfuerzo			
¿Cuál es el grado de relación que existe entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013?	Determinar el grado de relación que existe entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial de Apurímac 2013.	Existe una significativa relación entre competencia personal y determinante indirecto en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres - juntos - unidad territorial de Apurímac 2013.		Externos (Propios de la organización)	Disponibilidad de recursos, materiales y equipos Condiciones laborales Capacitación Supervisión Comunicación			
					Internos (Propios del individuo)	Capacidades o aptitudes Valores individuales Rasgos de personalidad Intereses individuales Actitudes		





Señores trabajadores del programa JUNTOS – Unidad Territorial Apurímac, la presente encuesta tiene por finalidad recabar información para la realización de la tesis “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Programa - JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac 2013” Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder en forma clara, sincera y objetiva. La información requerida será de suma importancia y de carácter confidencial.

PRIMERA SECCIÓN: Marque con una X los datos personales solicitados a continuación

1. Sexo

Masculino ()

femenino ()

2. Edad:.....años

3. Cargo que ocupa actualmente:.....

SEGUNDA SECCIÓN

4. Responda cada una de las preguntas respecto a la INTELIGENCIA EMOCIONAL

En cada pregunta tendrás la opción de cinco respuestas, marca con una X el numero 1,2,3,4 ó 5 de acuerdo a la escala que se presenta a continuación

1=Nunca

2=Casi nunca

3=Algunas veces

4=Casi siempre

5=Siempre

COMPETENCIA PERSONAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Conciencia de uno mismo						
1	¿Comprende los vínculos existentes entre sus: sentimientos, pensamientos, palabras y acciones?	1	2	3	4	5
2	¿Tiene conocimiento de la influencia de los sentimientos en su rendimiento?	1	2	3	4	5
3	¿Siente seguridad de si mismo en la mayoría de las situaciones?	1	2	3	4	5
Autogestión						
4	¿Mantiene la calma ante situaciones difíciles?	1	2	3	4	5
5	¿Puede excluir toda distracción cuando esta concentrado?	1	2	3	4	5
6	¿Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes?	1	2	3	4	5
7	¿Tiene facilidad para afrontar los cambios?	1	2	3	4	5
8	¿Se orienta a los resultados y se mantiene para cumplir sus objetivos y exigencias?	1	2	3	4	5
9	¿Buscan nuevas ideas y soluciones originales en sus labores?	1	2	3	4	5
10	¿Afronta objetivos desafiantes y de riesgo?	1	2	3	4	5
11	¿Evalua su desempeño y la forma como mejorar?	1	2	3	4	5

COMPETENCIA SOCIAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Conciencia social						
12	¿Capta e interpreta adecuadamente las emociones ajenas?	1	2	3	4	5
13	¿Ayuda a los demás en la comprensión de sus necesidades y sentimientos?	1	2	3	4	5
14	¿Comprenden las necesidades de sus usuarios y tratan de satisfacer con los servicios?	1	2	3	4	5
15	¿Interpreta adecuadamente la realidad externa e interna de la institución?	1	2	3	4	5
Gestión de las relaciones						
16	¿Sabe reconocer y recompensar las fortalezas, los logros y el desarrollo de los demás?	1	2	3	4	5
17	¿Muestra persuasión a los demás?	1	2	3	4	5
18	¿Escucha y busca la comprensión y no tiene problemas en compartir la información?	1	2	3	4	5





22	¿Estimula el entusiasmo hacia los objetivos compartidos?	1	2	3	4	5
23	¿Promueve el cambio y consigue que otros lo hagan?	1	2	3	4	5
24	¿Crea y consolida la amistad personal en su entorno laboral?	1	2	3	4	5
25	¿Colabora y comparte planes, información y recursos con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
26	¿Promueve un clima de amistad y cooperación?	1	2	3	4	5
27	¿Despierta la participación y entusiasmo en su entorno laboral?	1	2	3	4	5

TERCERA SECCIÓN

5. Responda cada una de las preguntas respecto al DESEMPEÑO LABORAL

En cada pregunta tendrás la opción de cinco respuestas, marca con una X el numero 1,2,3,4 ó 5 de acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre

DETERMINANTES DIRECTOS

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Conocimiento						
1	¿Cuenta con la experiencia necesaria para asumir su puesto?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que las diferentes capacitaciones referidas previo a su trabajo influyen en su rendimiento actual?	1	2	3	4	5
3	¿Considera sus funciones en las actividades que realiza?	1	2	3	4	5
4	¿La institución en el cual labora considera la profesion como factor indispensable en la selección del personal?	1	2	3	4	5
Destrezas o habilidades						
5	¿Estableces objetivos y prioridades con una adecuada distribucion de tareas y recursos?	1	2	3	4	5
6	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
Motivación o Motivos						
7	¿Se propone metas en las actividades que realiza?	1	2	3	4	5
8	¿Muestra motivación y agrado por el trabajo realizado?	1	2	3	4	5
9	¿Evalua su desempeño en relación de sus metas planteadas?	1	2	3	4	5
10	¿Es persistente en alcanzar las metas establecidas?	1	2	3	4	5

DETERMINANTES INDIRECTO

Externos (Propios de la organización)

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
11	¿Dispone oportunamente de los herramientas, equipos y materiales para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Dispone de las condiciones necesarias para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
13	¿Ofrecen capacitación a los profesionales que laboran en su institución?	1	2	3	4	5
14	¿La evaluación que se hace en su trabajo, ayuda en la mejora del desempeño?	1	2	3	4	5
15	¿La institucion promueve y fomenta la comunicaciól?	1	2	3	4	5

Internos (Propios del individuo)

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
16	¿Cuenta con la capacidad suficiente para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Le resulta fácil presentarse ante los demás?	1	2	3	4	5

