



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL RUBRO DE TRANSPORTE URBANO DE BUSES
DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2018**

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

AUTORA

BR. CCAULLA CONTRERAS, Nora Betty

ASESOR

Dr. FLORES AYALA, Adalberto Próspero

AYACUCHO- PERÚ

2018

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO

Presidenta

Mg. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

Miembro

Mg. WILBER QUISPE MEDINA

Miembro

DR. ADALBERTO PRÓSPERO FLORES AYALA

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Institución en la cual estudie, que me brinda la oportunidad de seguir superándome.

Mi reconocimiento al Dr. Adalberto Flores Ayala por su incondicional apoyo, comprensión, tiempo y orientación para la realización y culminación de esta tesis.

Mis agradecimientos también van para todas las personas que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos en la realización de esta tesis.

DEDICATORIA

En primer lugar, a DIOS, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Por los triunfos y los momentos difíciles que me ha enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres Claudio y Valeriana por brindarme su apoyo incondicional de manera frecuente durante mi estudio universitario.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional, se realizó con el propósito de determinar el impacto de la inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. El universo muestral estuvo conformada por 160 trabajadores de ambos sexos. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos adaptados: Encuesta - cuestionario debidamente validado por juicio de expertos y confiables con el estadístico Alpha de Cronbach. El análisis y procesamiento de datos se realizaron con los programas de Excel 2016 y SPSS 25, con los que se elaboraron tablas y gráficos para obtener la siguiente conclusión: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño laboral

ABSTRACT

The present work of investigation is of quantitative approach with correlational descriptive level, it was realized with the purpose of determining the impact of the emotional intelligence and labor performance in the Micro and small companies of the item of urban transport of buses of passengers in the city of Ayacucho 2018. The sample universe consisted of 160 workers of both sexes. For data collection, two adapted instruments were applied: Survey - questionnaire duly validated by expert and reliable judgment with the Cronbach Alpha statistic. The analysis and data processing were carried out with the Excel 2016 and SPSS 25 programs, with which tables and graphs were drawn up to obtain the following conclusion: Emotional intelligence is significantly related to performance in Micro and small companies in the field of urban transport of passenger buses in the city of Ayacucho 2018.

Keywords: emotional intelligence, work performance

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacional.....	4
2.1.2. Nacional.....	5
2.1.3. Regional.....	6
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	7
2.2.1. Inteligencia emocional.....	7
2.2.1.1. <i>Competencias emocionales.</i>	8
2.2.1.2. <i>Autocontrol emocional o autorregulación.</i>	8
2.2.1.3. <i>Motivación.</i>	9
2.2.1.4. <i>Empatía o reconocimiento de emociones ajenas.</i>	9
2.2.1.5. <i>Relaciones interpersonales.</i>	10
2.2.2. Desempeño laboral.....	18
2.2.2.1. <i>Compromiso organizacional.</i>	22

2.2.2.2.	<i>Eficacia.</i>	24
2.2.2.3.	<i>Eficiencia.</i>	25
2.2.3.	Definiciones.....	26
2.2.3.1.	<i>Comportamiento.</i>	26
2.2.3.2.	<i>Actitud.</i>	27
2.2.3.3.	<i>Satisfacción.</i>	27
2.2.3.4.	<i>Rendimiento.</i>	27
2.2.3.5.	<i>Resolución de problemas.</i>	27
2.2.3.6.	<i>Ausentismo.</i>	27
2.2.3.7.	<i>Compromiso.</i>	27
2.2.3.8.	<i>Desempeño.</i>	28
2.2.3.9.	<i>Competencias.</i>	28
2.2.3.10.	<i>Transporte urbano</i>	29
2.3.	Hipótesis.....	29
2.3.1.	Hipótesis General.....	29
2.3.2.	Hipótesis Específicas.....	29
III.	METODOLOGÍA.....	31
3.1.	Enfoque de Investigación.....	31
3.2.	Diseño de Investigación.....	31
3.3.	Nivel de la Investigación.....	31
3.4.	Población y Muestra.....	32

3.4.1.	Población.....	32
3.4.2.	Muestra	32
3.4.3.	Muestreo	33
3.5.	Definición y Operacionalización de Variables.....	34
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
3.6.1.	Técnicas	35
3.6.2.	Instrumentos	35
3.7.	Plan de Análisis.....	36
3.8.	Matriz de Consistencia.....	37
3.9.	Principios Éticos.....	38
IV.	RESULTADOS.....	39
4.1.	Nivel Inferencial.....	39
4.2.	Nivel Descriptivo.....	44
4.3.	Análisis de Resultados	54
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1.	Conclusiones	57
5.2.	Recomendaciones	58
VI.	REFERENCIAS.....	59
VII.	ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Inteligencia emocional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. Fuente:	44
<i>Gráfico 2:</i> Dimensión Autoconciencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018..	45
<i>Gráfico 3:</i> Dimensión Autocontrol en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.....	46
<i>Gráfico 4:</i> Dimensión Motivación en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.....	47
<i>Gráfico 5:</i> Dimensión Empatía en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.....	48
<i>Gráfico 6:</i> Dimensión Relaciones Interpersonales en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018..	49
<i>Gráfico 7:</i> Desempeño Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.....	50
<i>Gráfico 8:</i> Dimensión Compromiso Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018..	51
<i>Gráfico 9:</i> Dimensión Eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.....	52
<i>Gráfico 10:</i> Dimensión Eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Prueba de Normalidad	39
<i>Tabla 2</i> Prueba de Hipótesis General	40
<i>Tabla 3</i> Prueba de Hipótesis Específica 1	41
<i>Tabla 4</i> Prueba de Hipótesis Específica 2	42
<i>Tabla 5</i> Prueba de Hipótesis Específica 3	43
<i>Tabla 6</i> Inteligencia emocional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	44
<i>Tabla 7</i> Dimensión Autoconciencia en Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	45
<i>Tabla 8</i> Dimensión Autocontrol en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	46
<i>Tabla 9</i> Dimensión Motivación en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	47
<i>Tabla 10</i> Dimensión Empatía en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	48
<i>Tabla 11</i> Dimensión Relaciones Interpersonales en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	49
<i>Tabla 12</i> Desempeño Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	50
<i>Tabla 13</i> Dimensión Compromiso Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	51
<i>Tabla 14</i> Dimensión Eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.	52

Tabla 15 Dimensión Eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. 53

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se sustentan con un conjunto de recursos propios pero también deben desarrollar capacidades que les ayuden a tener ventajas competitivas es allí donde juega un papel fundamental el conocimiento el cual quiere vencer de modo interno o externo a la organización y es resultado de organizaciones que aprenden, en el caso de la persona humana está relacionado con el nivel de educación el nivel personal con el desarrollo de la inteligencia, según algunos estudios indican que la inteligencia emocional es la relación entre la inteligencia y la emoción y Daniel Goleman en su libro inteligencia emocional indica cinco habilidades dentro de las inteligencias emocionales: Autoconciencia, Autocontrol, Motivación, Empatía y Relaciones Interpersonales. Es importante mencionar que mientras más capacidad se obtenga en un campo menos vacilaciones resultarán al momento de actuar también las personas con más habilidades emocionales desarrolladas tengan mayores satisfacciones y logros de diversos propósitos mentales que favorecen su propia productividad en cambio las personas que tuvieron dificultades en desarrollarlas libran batallas que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad.

Por ello desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018, se basa en la conducta del trabajador con el fin de la búsqueda de objetivos de mejora y buen servicio para los usuarios, teniendo diversos problemas como la crisis económica que actualmente son características del lugar donde vivimos, también se debe lidiar con personal descuidado irresponsable, impaciente, irritables en ocasiones altaneros, se

trata de responder a las exigencias de los usuarios y mantener una actitud positiva para la empresa, por ello se requiere de la inteligencia emocional puesto que se nota en muchas ocasiones que las actitudes negativas hacen que haya mayor esfuerzo físico y emocional por parte de algunos individuos que demuestran inteligencia emocional las cuales influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores de la empresa. La necesidad de convertir la empresa en un ente que aprenda no es sencilla por eso la necesidad del siguiente trabajo de investigación será la de impulsar el conocimiento a profundidad de la inteligencia emocional en lenguaje sencillo y claro observar que es sencillo actuar con lenguaje emocional como plantean algunos autores.

La presente investigación nace como propuesta para determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018 es fundamental para luego buscar la relación e identificar el nivel de inteligencia emocional con la que cuentan los trabajadores buscando estrategias y mejorar el nivel emocional por ello aparecen nuevos modelos científicos que indican como podemos ser racionales en un determinado momento e irracionales en otro; los neurocientíficos utilizan el término memoria de trabajo para referirse al trabajo memorístico, entre el sentir y el pensar la emoción guía nuestras decisiones trabajando con la mente pero existe una contradicción entre la razón y el sentimiento y queremos armonizar ambas funciones.

El conocimiento de las propias emociones, de uno mismo y la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento que aparece constituye la parte fundamental entre el equilibrio, la mente y la sociedad, así como la inteligencia emocional

adecuada. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos resultan crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced, las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales. En cierto modo, todos tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional y nuestro funcionamiento en la vida está determinado por ambos.

Con respecto al marco metodológico, la presente investigación es de un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, el muestreo será no probabilístico a la conveniencia del investigador además de ser considerada por inclusión y exclusión, la técnica de recolección de datos será a través de instrumentos validados con un proceso de confiabilidad mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach y para la contrastación de la hipótesis el estadístico a utilizar será el Tau b de Kendall debido a que sus escalas de medición serán nominales y valoraciones cuadradas de ambas variables.

Como resultado al objetivo general se comprobó que la inteligencia emocional impacta en el desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

También en los resultados a los objetivos específicos se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional con el compromiso organizacional, la eficacia y la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional.

Hernán & Oliveira en su tesis “inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como capacidades de las organizaciones inteligentes” El objetivo de este trabajo fue determinar la interacción entre la inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como factores que contribuyan al desarrollo de las organizaciones inteligentes. Venezuela, 2007.

Castillo en la tesis “Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios caso: ats-meridian s.a.” El objetivo de esta investigación fue determinar como la inteligencia emocional del personal de una microempresa, afecta el servicio de cliente, para diseñar una estrategia de diferenciación con base en la aplicación y el desarrollo de la inteligencia emocional, que le permita ser más competitiva a nivel nacional. En base al análisis desarrollado se acepta la hipótesis “la capacidad de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales del personal de una microempresa de servicios tiene el mismo nivel de impacto sobre la satisfacción del cliente”. La investigación fue de carácter descriptivo y su diseño fue no experimental transaccional, y por ser una investigación de interés para un grupo se decidió a seguir el método de estudio del caso, y así se estudió la relación de la inteligencia emocional en el servicio a clientes dentro del contexto de una empresa real. México marzo, 2007.

Álvarez & Donizen su investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral del personal que labora en el departamento del servicio al cliente en una empresa en el área metropolitana” En base a los resultados obtenidos a través de esta investigación se acepta la hipótesis que literalmente dice “el rendimiento laboral de las personas que laboran en el departamento de servicio al cliente está determinado por el grado de inteligencia emocional que poseen”. Asimismo, basados en los resultados se llegó a la conclusión de que existe relación entre inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal que labora en el departamento de servicio al cliente de TELGUA. Los empleados colaboradores en su mayoría mostraron apatía obteniendo como resultado que en su mayoría no poseen la competencia de controlar sus emociones lo cual se ve reflejado en su rendimiento laboral en cuanto al servicio que presta al cliente. Guatemala, octubre 2008.

2.1.2. Nacional.

María Carolina Araujo. “Inteligencia emocional y el desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas” La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transaccional correlacional y causal. La población es finita, se

restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

Bedoya en su tesis titulada “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” a través del desarrollo de esta investigación se indago como desarrollar una nueva concepción de la función de recursos humanos y un sistema de gestión de evaluación eficaz para el desarrollo y gestión de una empresa competitiva asimismo nos permitió comprobar las hipótesis “la nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad” de esta manera los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituyen un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos. Lima, 2003.

2.1.3. Regional.

Quispe & Liliana (2010) en su investigación titulada “Diagnostico y propuesta al problema del transporte urbano en la ciudad de Ayacucho” en esta investigación se enfocan en los problemas de incremento de accidentes de tránsito, contaminación ambiental, caos vehicular en el centro en la

ciudad, aumento del parque automotor y malestar de la comunidad usuaria de este servicio, etc. Lima agosto 2010.

Alarcón y Ore en la tesis titulada “Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de las autoridades de la UNSCH” Como conclusión se señala que los miembros de la Asamblea Universitaria y Consejo Universitario de la UNSCH, poseen bajos niveles de desarrollo de inteligencia emocional, ya que el 60% es considerado vulnerable o débiles lo que quiere decir que la autoridades universitarias son de alta vulnerabilidad y sus acciones no son adecuadas, no toman decisiones acertadas, establecen pocas relaciones de confianza y trabajo en equipo, son pocos creativos e innovadores, su comunicación es cerrada, muestra bastante inseguridad acerca de su futuro y difícilmente hablan de sus sentimientos y emociones. Ayacucho, 2006.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Inteligencia emocional.

Este concepto es presentado por Goleman (1998) en su libro La inteligencia emocional en la empresa se refiere a la "inteligencia emocional" como "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".

Fernández (2013), De acuerdo con Daniel Gholeman nos indica cinco competencias emocionales que son habilidades adquiridas en el quehacer cotidiano las cuales son buenas para el contexto laboral a su vez en la vida

diaria con las cuales podemos manejar eficientemente nuestras emociones las que son aprendidas.

2.2.1.1. Competencias emocionales.

Autoconciencia: está enfocado en el nivel personal y en la conciencia de la psicología de la autoconciencia de lo que me gusta, lo que me apasiona, de los talentos que tengo, de las virtudes, de las habilidades, de las relaciones que quiero tener y quiero hacer proyectos, proyecciones a futuro, construcción del tiempo, quiero gastar todo eso en cuanto la persona quiere hacer.

Nos sirve para explotar nuestras habilidades, nuestros gustos, nuestras relaciones interpersonales, comprender y desarrollar la empatía para explotar y entender todo lo que se tiene sabiendo cuál es todo lo que tenemos.

El autoconocimiento nos ayuda para nuestro desarrollo personal porque nos ayuda a poder ayudar a los demás con diversos ejemplos de nuestras vivencias.

2.2.1.2. Autocontrol emocional o autorregulación.

Vivimos en un mundo donde las personas quieren lograr ser más y conseguir cosas mejores y con mayor libertad, pero para lograrlo la fuerza de voluntad es indispensable para lograr todo lo que se proponga.

Es evidente que una mayor fuerza de voluntad nos daría mejores resultados si nos proponemos en hacer indicando metas a lograr teniendo un objetivo claro, desarrollando un plan y ejecutar el plan por ello es necesario

tener fuerza de voluntad la que nos ayuda a tener control de nuestros impulsos y sensaciones, pero sobre todo retomar el control de tu propia vida.

La voluntad es una batería y como todo recurso se agota después de usarlo se va agotando.

2.2.1.3.Motivación.

Es saber manejar las emociones teniendo una meta la que se va a lograr con mucho esfuerzo y dedicación siempre pensando en que las dificultades van a existir, pero debemos poner bastante de nuestra parte para lograr salir adelante y así estar orgullosos de lo que se hizo.

Las cosas nunca son fáciles, pero depende de cada uno para poder resolverlo y no se trata de enfocarte en el problema y hundirte en ello sino de ver una o varias posibles soluciones para sobresalir, la persona que busca la solución a sus diversos problemas es la que tiene desarrollada la capacidad de automotivación.

2.2.1.4.Empatía o reconocimiento de emociones ajenas.

La empatía ayuda a conocer los sentimientos de los demás y ponerse en su lugar para poder ayudar a resolver sus problemas, una de las opciones es ser observadores y analizar las actitudes de cada uno.

Ser empáticos no es solo ponerse en el lugar del otro para ayudar, sino que va más allá de nuestros deseos, no todas las personas tienen la capacidad de sobreponerse en un problema y necesitan la colaboración de los demás para hacerlo y más aún de alguien que tenga el espíritu de colaboración.

Las personas se hunden teniendo un problema, pero hay que saber darle una solución o una ayuda para que se pueda solucionar y no hundirse en un vaso de agua, puesto que todo problema tiene solución.

2.2.1.5. Relaciones interpersonales.

Se trata de tener sentimientos hacia los demás por ello que utilizamos la empatía para desarrollarlas en estas situaciones, las personas desconfían de las demás puesto que en éstos últimos tiempos no hay una colaboración sincera hacia los demás.

Las personas nos estamos dedicando a juzgar a los demás y no colaborarnos los unos con los otros más bien buscamos hacerlos sentir mal y con eso nos sentimos contentos.

Cuando uno desarrolla las habilidades sociales puede desenvolverse en cualquier rubro y siempre buscando que las personas de alrededor se sientan bien, haciendo diversas cosas que van en beneficio de los demás, pero a veces descuidando su propia situación que también es fundamental, porque si uno se siente bien va a poder hacer que los demás también estén bien.

Huerta (2017), la mente tiene cierta complejidad, pero las diversas investigaciones llegaron a una conclusión de que la inteligencia emocional se puede desarrollar y esto te da la capacidad de dominar, controlar y manejar tus emociones como mejor te parezca. Cada uno de nosotros tiene dos tipos de mente que habita en nuestro cerebro, que la podemos desarrollar si sabemos cómo hacerlo, aprende a reconocer tus emociones, nuestras emociones básicas son el miedo, la aversión, la ira, la alegría y la sorpresa, pero podemos

experimentar muchas emociones secundarias, el mapa emocional humano es extraordinariamente rico, reconocer la emoción que sentimos en cada momento y ser plenamente consciente de ello es básico para saber gestionarla de manera inteligente de este modo evitar hacer cosas de las que nos podamos arrepentir.

Mantén cierto control sobre tus emociones permitir que las emociones nos desborden también puede ser contraproducente, dificulta nuestra relación con los demás y nos causa un gran malestar a nosotros mismos intenta mantenerlas a raya no hace falta ocultarlas si es necesario evitar que nos controlen.

Trata de entender las emociones de los demás, un cierto grado de empatía es necesario para tener una buena inteligencia emocional, las acciones de los demás también se basan en sus emociones, tratar de entenderlas nos permite juzgar sus actos con más justicia y benevolencia y así evitar malos entendidos.

Expresa tus emociones y sentimientos expresar las emociones positivas nos acerca a los demás, expresar las emociones negativas de forma adecuada impide que se alejen siempre es preferible expresarlas en primera persona es menos agresivo decir no me ha gustado lo que me has dicho que decir siempre dices las cosas de malas maneras.

No te reprimas en exceso, controlarse no es lo mismo que reprimirse se puede expresar una emoción de forma controlada pero no es bueno reprimirla por completo podríamos terminar somatizando el malestar emocional y

desarrollar algún trastorno físico o psicológico todo se puede decir si se hace de la forma adecuada.

Disfruta de las emociones positivas; alegría, amor, felicidad, complicidad los seres humanos tenemos una gran capacidad para sentir emociones positivas disfrutémosla el mismo momento la vida ya es bastante complicada como para que encima nos limitemos o centremos solo en las emociones negativas.

Da afecto, querer de forma generosa, sin ánimo posesivo nos hace felices a nosotros y a las personas queridas, no olvides que obtenemos lo que sembramos, de este modo afecta ante las personas con las que te rodean y te será devuelto.

Ríe, está demostrado que la risa mejora de forma extraordinaria el estado de ánimo, es un buen antídoto contra la depresión y mejora nuestra vida social trata de acercarte a las personas alegres y divertidas has bromas, mira alguna comedia en televisión, cualquier excusa es buena para hacer una gran carcajada.

No es estrictamente necesario controlar las emociones sino saber llevarlas es algo así como utilizarlas de manera inteligente, todos podemos aprender a manejar nuestra inteligencia emocional porque es la base de quienes somos y de nuestras relaciones personales puede servir para llevar a cabo un reto, pero también para educar mejor a los hijos o también para liderar a los trabajadores de manera más efectiva te ayuda muchísimo.

Lynn (2001), existen seis categorías básicas como el miedo que es la anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre e

inseguridad, tendemos hacia la protección, sorpresa es el sobresalto, asombro, desconcierto es una emoción muy transitoria ayuda a orientarnos frente a la nueva situación, aversión es el disgusto o el asco solemos alejarnos del objeto que nos produce rechazo hacia aquello que tenemos delante, ira es la rabia, el enfado, el resentimiento, la furia, la irritabilidad y todo aquello que nos hace sentir enojo nos induce hacia la destrucción, alegría es la diversión, la euforia la que nos da una sensación de bienestar y de seguridad nos induce hacia la reproducción deseamos reproducir aquel suceso que nos hace sentir bien y tristeza es sinónimo de pena sentimiento de soledad y pesimismo nos motiva hacia una nueva reintegración personal todo es relativo.

Los sentimientos negativos hacen que las personas quieran hundirse en los problemas, eso pasa con la mayoría de los jóvenes quienes por una situación sencilla que estén pasando quieren acabar con su vida o encuentran otro tipo de solución y eso se debe a la falta de motivación y falta de habilidades sociales con los padres de familia, pero los que viven tranquilos como siempre con inconvenientes tratan de sacarle el lado positivo a las cosas y vivir en armonía ya sea con ellos mismos y también con los demás.

Greaves (2012), El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y de los demás, esto significa dirigir y equilibrar nuestras emociones. Es un tipo de acción psicológica que gobierna y dirige nuestras emociones en todos los aspectos, es la actitud para disfrutar de los acontecimientos de la vida a partir de un estado de tranquilidad y aceptación que le permite al sujeto actuar sobre sus carencias y expandir sus fortalezas

con sentido crítico y constructivo. Las personas que poseen alto nivel de inteligencia emocional suelen ser extrovertidas, alegres y socialmente equilibradas también poco predispuestas a la timidez y a darle vueltas a sus preocupaciones. Demuestran estar dotadas de una notable capacidad para comprometerse con las demás causas y las personas y suelen adoptar responsabilidades, mantienen una visión ética de la vida, son afables y cariñosas en sus relaciones, su vida emocional es rica y apropiada, se sienten a gusto consigo mismos con sus semejantes y con el universo social en el que viven, tienen una visión positiva de sí mismos y para ellos la vida siempre tiene sentido.

Podemos decir que la inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, una persona está formada por un conjunto de variables como la capacidad de información, la atención, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc que le permiten enfrentarse al mundo diariamente. El rendimiento que obtenemos de nuestras actividades diarias depende en gran medida de la atención que le prestemos, así como de la capacidad de concentración que manifestemos en cada momento. Pero durante mucho tiempo se ha hecho la interpretación errónea de que la inteligencia solo servía para resolver problemas matemáticos, lingüísticos y físicos y había dejado de lado las capacidades personales de resolver problemas que afectan a la felicidad de las personas o a la buena convivencia social.

Desde pequeños hemos oído que el coeficiente intelectual era determinante para saber si una persona tendría éxito en la vida, sin embargo,

hace ya varios años que desde el ámbito empresarial se dieron cuenta de que son otras las capacidades las que son necesarias para el éxito en la vida. De hecho, se ha podido comprobar que un elevado coeficiente intelectual puede predecir quien tendrá éxito a nivel académico, pero no dice nada del camino que tomará la persona cuando termine su educación, se ha demostrado que la inteligencia emocional es la principal responsable del éxito o el fracaso de las personas en todos sus ámbitos profesional, personal y social. Además, se ha visto que el éxito profesional independientemente de que se trate de un ingeniero, profesor, abogado o vendedor está defendido en un 80% por la inteligencia emocional y un 20% por su coeficiente intelectual.

Como dice Daniel Goleman “Resulta paradójico que el CI sea tan mal predictor del éxito entre el colectivo de personas lo bastante inteligentes como para desenvolverse bien en los campos cognitivamente más exigentes”.

Ramos (2013) en estas últimas décadas, algunos autores han considerado incompleta la visión de la inteligencia que hace referencia solamente al denominado coeficiente intelectual. Por esta razón, las teorías recientes conducen al desarrollo de una nueva perspectiva de la inteligencia mucho más amplia, en la que se tiene en cuenta otros aspectos más allá de los puramente racionales como los factores emocionales, estas emociones desempeñan un papel importante y trascendental en la vida personal, especialmente en cómo interactúan en la realidad del individuo, en su vida cotidiana, estando presentes de manera diversa en cada experiencia vital, y de manera particular en su entorno social, pudiendo hacer del individuo una persona con alto grado de bienestar y éxito en su perspectiva socioemocional

o a su vez una persona con alto grado de desadaptación. Sin embargo, aún queda mucho por conocer y experimentar en el área de las emociones. Pero la inteligencia ha iniciado estudios a la inserción de las técnicas orientales como la meditación, técnicas de respiración y atención que darán mucha información para entender el proceso cognitivo – emocionales, si ampliamos los conocimientos con la neurociencia es posible que sepamos más de las relaciones de las funciones cerebrales con el comportamiento social y de otros aspectos conductuales que tienen un origen de tipo biológico más que cognitivo. Está basada en diversos estudios considera que la inteligencia emocional desde el modelo de Salovey y Mayer es muy favorecida aplicada desde la perspectiva de la atención plena para potenciar la inteligencia de la persona. Varios autores han definido que tienen relación la inteligencia interpersonal que atiende a coincidir con otros autores en la inteligencia social y la intrapersonal que es la inteligencia personal. La emoción es un estado de ánimo que nos indican que hechos importantes para nuestra vida, teniendo la neurofisiológica, conductual y cognitivo. La primera se manifiesta en respuestas como la taquicardia, sudoración, vasoconstricción, hipertensión, tono muscular, rubor, sequedad en la boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, etc. Todos éstos son involuntarios donde el sujeto no puede controlar sin embargo se puede prevenir mediante técnicas de relajación.

La observación del comportamiento de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. Las expresiones faciales, el

lenguaje no verbal, el tono de voz, volumen, ritmo, movimientos del cuerpo, etc. aportan como señales de precisión en el estado emocional.

Díaz (2010) la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, es la habilidad para identificar emociones en ti y en los demás, es la habilidad para usarlas adecuadamente, es la habilidad para comprender de donde te vienen esas emociones y para ser capaz de manejarlas, también es un conjunto de competencias que nos sirven para conseguir cosas es muy importante el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía, las habilidades sociales, la puesta en práctica de todo ello, éstas deben servirle para usar las emociones en su beneficio no en su contra lo cuál te ayude en tu trabajo diario buscando diversas oportunidades para desarrollar la inteligencia.

Goicoechea (2015), las personas somos emocionales más que inteligentes, el optimismo es el auténtico coraje espiritual que es una postura, una actitud de vida y necesitamos educarnos para vivir y necesitamos enseñar el arte de vivir. Tiene que ver con la gestión de las emociones y con la gestión de la relación, la emoción es la sensación o el impulso que me predispone a actuar, se puede aprender desde niño y se generan en el cuerpo como el miedo, la tristeza, la rabia, la alegría, la ternura y la vitalidad. Las emociones están conectadas con los sucesos donde hay un quiebre que permite actuar. Es la capacidad de conocer nuestros sentimientos y los sentimientos ajenos de gestionar mis estados de ánimo y las relaciones que se genera con los otros Goleman parametrizó las variables de la inteligencia emocional con cinco pilares, autoconciencia es la capacidad de saber en qué soy bueno, cuál es mi capacidad, asimismo saber cuánto valgo, autorregulación es saber mantener el

control emocional es saber cuáles son las bases sobre las cuales quiero asentar mi vida, motivación son cuatro pilares orientarse al logro, saber comprometerse, iniciativa y mantener el optimismo, los pilares externos son la empatía es comprender a los demás y potenciar sus capacidades, además de orientarse al servicio se debe aceptar que todos somos distintos, además aceptar que cada grupo tiene características diferentes y habilidades sociales es la influencia, comunicación, liderazgo, gestión de conflictos, generación de confianza, colaborar y cooperar y trabajar en equipo son habilidades que un buen gerente tiene que desarrollar.

Las emociones sirven para ser y actuar desde nuestro ser, para conectarnos con nosotros mismos y con los demás por lo tanto son las que nos han ayudado a evolucionar.

2.2.2. Desempeño laboral

Folgado (2014) señala que es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de ellos.

También expresa algunas dimensiones del desempeño laboral como: compromiso organizacional, eficacia y eficiencia; siendo muy difícil hacer trabajar a la gente en equipo, porque trabajo en equipo significa asumir una serie de valores personales, desde fuera es muy difícil imponer a la gente que trabaje en equipo es una decisión personal e individual de la misma manera que el rendimiento individual es igual al talento por la emoción mientras que

el rendimiento del equipo donde la parte del talento son los sistemas y la parte de la emoción son los valores lo que hace fuerte el equipo es que en ellos vivan una serie de valores y si no tienes estos tienes un grupo no un equipo, a veces es bueno tener solo un grupo, pero la diferencia entre un grupo y un equipo principalmente están en que se asuman los valores de los demás.

Los dos primeros valores son la generosidad y la humildad, generosidad significa que yo le doy al equipo más de lo que ellos esperan de mí, los integrantes del equipo tienen que aceptar eso dar más de lo que la gente espera, ser humilde significa que si alguno no tuvo un buen día tiene que dejarse ayudar y aunque en el mundo del trabajo es más fácil dejarse ayudar quizá encuentre más difícil ser generoso deben entender exactamente qué significa ser humilde, a veces hay que pedir ayuda, no es el ego que se pone en medio es tu mismo deseo de decir no, yo siempre he ido hacia adelante, esta vez también iré hacia adelante y eso es lo que hay que saber compaginar y convencer a la gente porque si no tu trabajo está limitando al equipo, si tú eres el mejor del equipo tu talento frena el resto, tu talento es el límite, pero si tú buscas gente mejor que tú en su ámbito el poder del equipo se multiplica vivimos en varios equipos tenemos el equipo de ayudantes, el equipo de jugadores, otro equipo la plana directiva, hasta el público. Generosidad es entregar más de lo que los demás esperan de ti.

La confianza, significa dar un paso adelante cuando la situación no está clara, es como una mesa es más sólida cuantas más patas tiene y cuando hacemos bien y nos damos cuenta felicitamos para afianzar su confianza; el entusiasmo lo es todo, si no hay entusiasmo no hay equipo viene de estar con

Zeus es como esa chispa extra y el compromiso inicia cuando la diversión se acaba, tienes los valores anteriores pero ya no hay diversión, porque ves tu objetivo y luchas por llegar a ello, cuando es difícil sigues mostrando los valores. Estos valores no se pueden imponer, pero si se pueden inspirar poniéndose de ejemplo, explicando historias donde vea la gente que esto hace ganar pero es muy difícil conseguir que un equipo trabaje como en equipo pero si conseguimos que estos valores se vayan viviendo y la gente los entiende es cuando hay magia, en realidad cuando damos el 100% damos el 60% en el día, pero lo que damos es en base a los valores aprendidos y aplicados en el día a día y ello hace que pueda haber trabajo en equipo, es una sinergia.

Años atrás, muchos especialistas se respaldaban en la capacidad cognitiva y la capacidad intelectual como soporte para predecir el desempeño laboral. Se consideraba que las personas más inteligentes tenían más probabilidades de éxito en el entorno laboral. Sin embargo, actualmente se tienen otros referentes quedando relegado en cierta forma en que la inteligencia sólo es una parte de la historia.

Hay otros referentes importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad que nos son necesariamente la inteligencia, se pueden mencionar como es: la creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación y gusto por lo que se está realizando.

El desempeño laboral es muy importante y como responsabilidad de recursos humanos, porque si se monitorea apropiadamente se obtendrá mejores resultados, es así que se pueden considerar criterios como: identificar

el potencial, promoción y desarrollo, valoración de programas de selección, sistemas redistributivos, comunicación, mejora continua, calidad, formación y clima laboral.

A partir de lo anteriormente señalado, de acuerdo a la teoría de Maslow considera como primer punto, que a partir de necesidades humanas que considera: autorealización (creatividad, valores, desarrollo personal), autoestima (prestigio, éxito, sentirse útil), aceptación social (familia, amor, pareja, amigos), sensación de seguridad (dinero, trabajo, hogar, protección), necesidades fisiológicas (comida, sueño, respirar). En segundo lugar, la satisfacción e insatisfacción, como puente entre ambos es la motivación (logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad, avance, crecimiento), ambiente laboral (políticas, empresa, supervisión, relaciones, condiciones físicas, salario).

Así mismo Chiavenato citado en Urdaneta (2009) define el desempeño laboral, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

Y como parte fundamental para la realización de un mejor desempeño laboral es considerar las cualidades y capacidades de cada individuo, debido a que algunos desarrollan actividades en el cual son menos efectivos, por supuesto considerando que puede existir mejorías con diversas actividades como son capacitaciones, estímulos, bonos, entre otros, sin embargo; existen caracteres innatos en las personas que al identificarlas y evidenciarlas en sus

realizaciones dentro de una entidad, podrán demostrarse en un mejor desempeño, así como permitirá su mejor realización de cada trabajador, por ende será más favorable para la empresa como también para el trabajador.

Se puede concluir entonces que el desempeño laboral es el rendimiento laboral de los trabajadores, en función de sus habilidades técnicas, donde se muestran la motivación por parte de los trabajadores en sus horarios de trabajo, además de tener una comunicación, que va a permitir tener una buena y asertiva relación con los compañeros de trabajo y los jefes; finalizando que la habilidad conceptual presente en los trabajadores, se verá reflejada a la hora de resolver problemas o desorden dentro de su espacio de trabajo y ciertos conflictos que puedan generarse entre los compañeros de trabajo o con los jefes de la empresa.

2.2.2.1. Compromiso organizacional.

Godínez (2017), Es algo muy importante porque nos permitirá tener mejores personas que forman parte de nuestra empresa, el personal debe tener un plan de carrera para que se sienta comprometida y hay una responsabilidad y realiza un trabajo muy eficiente. Algo muy importante es comunicar los planes de carrera que se está implementando, también es necesario tener la documentación ordenada del personal, considerando que si asume una escala laboral se tendrá los documentos en regla. Un aspecto muy importante es qué y cómo van a medir su desempeño institucional, para entregar valor a cada uno de los empleados, hoy en día se sabe que los reportes de los resultados financieros no son suficientes para medir la salud actual y futura de las

empresas u organizaciones, podemos identificar que además del reporte financiero para los gerentes es la satisfacción del cliente y el desempeño de las operaciones es necesario incorporar dos guías más satisfacción y desarrollo de los empleados y asociación de los proveedores. Así que el éxito de una empresa se debe analizar desde la selección de proveedores y el seguimiento en el proceso, de éstos para continuar con lo que pasa con los empleados. La evaluación de desempeño ayuda a que los colaboradores crezcan y a identificar las fortalezas y debilidades que tengan para que puedan mejorar, una de las actividades importante del gerente es saber el desempeño de los trabajadores es un proceso continuo para retroalimentar a los trabajadores.

Sánchez (2011), el éxito o el fracaso de una empresa depende bastante del desempeño de los trabajadores esto hará que la empresa crezca día a día. De esa manera surge la idea de saber cómo es el desempeño del personal y eso surge a medida que van creciendo y necesitan implementar un sistema en el que vean la entrega de los trabajadores que hacen que la empresa logre sus objetivos.

Se realiza un análisis de las primeras tendencias organizacionales que sobresaltan a administración de recursos humanos y a la evaluación del desempeño laboral. También se presenta unas teorías que sustentan el concepto de auditoría y control de gestión; además de técnicas de evaluar el desempeño y por ende su reconocimiento. Se muestra la construcción de procesos básicos que quieran saber lo que se debe hacer para reconocer el

desempeño; además se presentan propuestas para la elaboración de indicadores de evaluación.

2.2.2.2.Eficacia.

Martín (2007), se puede definir como el logro de metas en una organización en un cierto tiempo ya que les interesa que haya eficacia del personal en una empresa que es necesaria para el funcionamiento de esta, por ello el desempeño laboral de una persona en una empresa depende de sí mismo, su comportamiento y también los resultados obtenidos, también Stoner afirma es la manera de cómo trabajan los miembros de una empresa a fin de alcanzar metas comunes que la benefician y el personal trabaja de manera eficaz basada a reglas establecidas por la organización.

Citado en Guerra y Araujo (2017). Se nota que plantean que el Desempeño Laboral se refiere a la manera en la que los empleados realizan su trabajo de una forma eficiente sus funciones en la empresa, a fin de alcanzar las metas propuestas. Otro concepto fundamental es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo 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.

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa,

conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos.

2.2.2.3.Eficiencia.

Quintero, Africano y Faría, (2008); indican que para tener un buen grado de eficiencia se debe trabajar en ambientes motivadores, participativos y con el personal motivado y que se identifique con la institución, por eso el empleado debe ser considerado como un activo de la empresa por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y buena productividad.

El aspecto económico es fundamental para incrementar la motivación del personal, pero no siempre es desarrollado por las diversas empresas por lo que los trabajadores solo cumplen su horario de trabajo sin poder dar un poco más a la empresa, por ello los trabajadores se sienten desmotivados. Los ascensos que se desarrollan en las diversas empresas también enfrentan a los trabajadores por el celo profesional que tienen algunos de éstos. En ocasiones el trabajador se siente insatisfecho por las políticas de la empresa que no están claras ello implica que haya negligencia, agresión o retiro, pero para los empleadores es fundamental que los trabajadores desarrollen una máxima productividad en su trabajo o tarea a realizar, pero no tiene la claridad de lo que el personal espera de ellos.

Pernia y Carrera (2014), para una buena evaluación del desempeño laboral se considera el cumplimiento de las funciones, comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor.

Las funciones son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente, es por ello que el trabajador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas. Conocimiento del trabajo: Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto. Capacidad de análisis: procesos que utiliza el colaborador para ejecutar las actividades dispuestas en sus funciones.

2.2.3. Definiciones.

2.2.3.1. Comportamiento.

Señala que son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha sido atribuido. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador. Habilidades: Son la calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

2.2.3.2. Actitud.

Habilidad para descentralizar actividades y decisiones y fomentar el trabajo en equipo.

2.2.3.3. Satisfacción.

Es el grado de contentamiento que manifiesta el colaborador ante las actividades que se le ha atribuido, asimismo depende de los beneficios que este recibe para ejecutar eficientemente sus labores.

2.2.3.4. Rendimiento.

Señala que el grado de rendimiento laboral que manifiesta el colaborador frente a sus actividades, asimismo la eficiencia con que las ejecuta, para ello se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en Equipo.

2.2.3.5. Resolución de problemas.

Es la capacidad que presenta el colaborador para resolver aquellas deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias. Para ello el colaborador debe hacer uso de recursos que contribuyan en el cumplimiento de las metas establecidas.

2.2.3.6. Ausentismo.

Es el comportamiento que presenta el colaborador ante cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno y establecido por la entidad pública, por ello el trabajador debe mostrar puntualidad y responsabilidad.

2.2.3.7. Compromiso.

Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra

originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

2.2.3.8.Desempeño.

Detrás de una estrategia exitosa hay un arma secreta, invisible a la mayoría de los colaboradores de una empresa, esa arma es la cultura organizacional impacta en los resultados que van a encontrar.

Los objetivos son inducir a mejorar la información, fundamenta la discusión de los diversos resultados, posibilita la evaluación, apoya el proceso de formación y políticas y facilita el establecimiento de compromisos de resultados, los indicadores de desempeño entregan la información cuantitativa del logro que realizan las personas involucradas.

Al tomar una decisión acerca de tu vida futura debes trazarte un plan para lograrlo, prepararte, escuchar buenos consejos, enfocarte y esforzarte al máximo en el camino de seguro encontrarás diversos obstáculos pero siguiendo el plan en detalle lograrás superarlos así descubrirás que para lograr un objetivo es importante tener claro el camino que se va a seguir, el desempeño es el medio que te ayudará a definir qué es lo que quieres lograr, tus objetivos, como hacer para lograrlo, tu rol y lo que necesitas para hacerlo, hablamos entonces de tres puntos clave: objetivo, rol y competencias.

2.2.3.9.Competencias.

Las competencias promueven estilos de aprendizaje donde pueden dar rienda suelta a la creatividad, elaborar proyectos colaborativamente, buscar y seleccionar información para resolver problemas del entorno, tener destrezas

en el uso de tecnologías para expresar ideas y conectarse con el mundo desde la identidad que ofrece el propio territorio.

Las competencias del siglo XXI son aquellas que en buena medida podrán facilitar a los jóvenes de hoy a adultos del mañana desenvolverse con éxito en una sociedad globalizada.

Las competencias clave que nos permitirán desempeñarnos en todos los contextos son aprender en forma continua y aplicar e integrar nuevo conocimiento y habilidades, ser creativo, pensar en forma sistemática, crítica y resolver problemas del mundo real, trabajar en equipo, tener habilidades sociales, y manejar herramientas de comunicación. Es muy indispensable enseñar la creatividad tanto a los niños como a los adultos para que puedan desarrollar el pensamiento crítico, además de crear la lectura.

2.2.3.10. *Transporte urbano*

Movilidad que lleva a las personas de un lugar a otro a fin de desarrollar diversas actividades, para que una persona se desplace a lugares alejados necesita un vehículo que le va a llevar. Este transporte se desarrolla dentro de una zona urbana.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General.

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con al desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

2.3.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación altamente significativa de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.
- Existe relación altamente significativa de la inteligencia emocional en la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.
- Existe relación altamente significativa de la inteligencia emocional en la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de Investigación

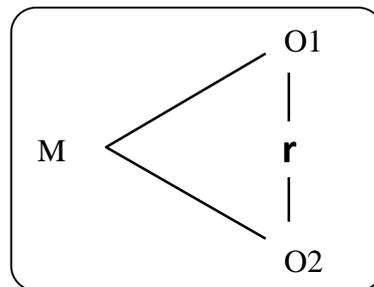
La presente investigación es de enfoque cuantitativo, según Hernández (2014) define este enfoque porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2. Diseño de Investigación

Es de diseño No Experimental, debido a que el investigador no manipula las variables y sólo describe los hechos en su propia naturaleza, sin la intervención en lo absoluto para alterar las variables de estudio (Hernández 2014).

3.3. Nivel de la Investigación

Se asume el nivel Descriptivo Correlacional, porque según de Hernández (2014) dice: “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un con texto en particular” (p.93). Por lo tanto, ha de responder al siguiente esquema:



Donde:

O1 = Observaciones de la variable 1: Inteligencia emocional

M	=	Muestra
O2	=	Observaciones de la variable 2: Desempeño laboral
r	=	Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Es un conjunto de individuos que pertenecen a la misma clase y está limitada por el estudio; que en palabras de Tamayo (2011) se puede definir como: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Para la presente investigación se ha considerado las rutas números 3, 8, 12, 13 y 14, con un total de 274 trabajadores de los trabajadores en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.

3.4.2. Muestra

La muestra proyecta las características principales de la población de donde se obtuvo. La cual es representativa. Cuya validez para la generalización está dada por el tamaño y validez de la muestra. A su vez la muestra según Tamayo (2011): “es *un subconjunto de la población*”, la cual es seleccionada para indagar el cómo es su particularidad o característica de la población en general, considerando que sea distintiva y que refleje sus características.

La muestra de estudio estuvo constituida por 160 personas (conductores y ayudantes) comprendidos de cinco (05) Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros (líneas 3, 8, 12, 13 y 14) en la ciudad de Ayacucho, de los cuáles se ha considerado como muestra 160 trabajadores.

3.4.3. Muestreo

Para la presente investigación se hizo un muestreo no probabilístico, de acuerdo al autor Hernández (2014), es cuando “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”.

A. Criterios de inclusión

- Trabajadores contratados.
- Trabajadores que asisten con regularidad al trabajo.
- Trabajadores que colaboran con la investigación.

B. Criterios de exclusión

- Trabajadores con licencia o permiso.
- Trabajadores que no asisten regularmente al trabajo.
- Trabajadores con discapacidad (visual, auditiva o motora fina)

3.5. Definición y Operacionalización de Variables

Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	INSTRUMENTOS VALOR Y MEDICIÓN
Variable 1: Inteligencia emocional	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. (Goleman, 1998)	La inteligencia emocional se estructura a través de la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales que son articulados entre ellos.	Autoconciencia	- Identificar sentimientos propios - Diferencio mis estados emocionales	1, 2, 3	Encuesta -cuestionario Valores: - <i>Nunca</i> = 1 - <i>Casi nunca</i> = 2 - <i>A veces</i> = 3 - <i>Casi siempre</i> =4 - <i>Siempre</i> =5 Niveles por Baremo: - <i>No aceptable</i> (57-75 pts.) - <i>Regular</i> (36-56 pts.) - <i>Aceptable</i> (15-35 pts.) (Fajardo, 2107, p.96)
			Autocontrol	- Manejo de actitudes - Toma de decisiones	4, 5, 6	
			Motivación	- Logros personales - Cambio de actitud	7, 8, 9	
			Empatía	- Adaptación - Cambio de actitud	10,11,12	
			Relaciones Interpersonales	- Socialización - Afectividad	13, 14, 15	
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño es el medio que te ayudará a definir qué es lo que quieres lograr, tus objetivos, como hacer para lograrlo, tu rol y lo que necesitas para hacerlo, hablamos entonces de tres puntos clave: objetivo, rol y competencias (Folgado 2014)	El desempeño laboral se puede medir en base a las dimensiones del compromiso organizacional, eficacia y eficiencia para entender sus niveles determinados.	Compromiso organizacional	- Lealtad con la empresa - Identidad con la empresa	1, 2, 3, 4	Encuesta -cuestionario <i>Escala y valores:</i> - <i>Totalmente en desacuerdo</i> = 1 - <i>Desacuerdo</i> = 2 - <i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i> = 3 - <i>De acuerdo</i> = 4 - <i>Totalmente en acuerdo</i> =5 (Gil, 2016, p.224:244)
			Eficacia	- Logro de resultados - Alcanzar tareas	5, 6, 7, 8	
			Eficiencia	- Recursos utilizados - Optimización	9, 10, 11, 12	

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas de investigación Rojas (2010) son apreciadas como una serie de recursos, procedimientos y reglas que encaminan la creación, el forjamiento y la dirección de los instrumentos de recojo de información y posterior análisis de estos.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue mediante la encuesta cuestionario debidamente validados por juicio de expertos y confiable a través del estadístico Alpha de Crombach

3.6.2. Instrumentos

El instrumento nos sirve para lograr un fin, el instrumento en investigación Abanto (2016): “es todo aquel medio que permite recabar y procesar información las cuales se han conseguido gracias a las técnicas empleadas, como: *Guía de observación, Guía de entrevista, cuestionario*”.

Según Slkind (1998) citado en Valderrama (2017) esboza que los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador.

En la presente investigación los instrumentos que se utilizarán serán las encuestas conformadas de dos características que corresponden a cada una de las variables de estudios, de acuerdo al siguiente detalle:

- Variable Independiente: Inteligencia emocional.

Compuesta de 15 ítems que miden dos dimensiones.

- Variable Dependiente: Desempeño laboral.

Compuesta de 12 ítems que miden las dos dimensiones.

3.7. Plan de Análisis

Con relación al análisis de los resultados, se utilizará la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación y la estadística inferencial para obtener resultados de la hipótesis.

Por tanto, la información que se obtendrá a través de las encuestas, y se procesarán por medio de técnicas estadísticas se procesaron utilizando el software del Excel (hoja de cálculo) los resultados descriptivos para la construcción de tablas de frecuencias y gráficos, a través del programa SPSS se obtendrá resultados inferenciales para la prueba no paramétrica (prueba anormal), contrastación de datos, así como también corroborar las pruebas de hipótesis general y específicos. Sin dejar de lado las medidas de variabilidad las cuales permiten conocer la extensión en que los puntajes se desvían unos de otros, es decir el grado de homogeneidad de los grupos o dispersión de los calificativos.

3.8. Matriz de Consistencia

Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018? - ¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018? - ¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación de la Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer la relación de la inteligencia emocional con el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. - Analizar la relación de la inteligencia emocional con la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. - Evaluar la relación de la inteligencia emocional con la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. 	<p>HIPOTESIS GENERAL La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación altamente significativa de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. - Existe relación altamente significativa de la inteligencia emocional en la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. - Existe relación altamente significativa de la inteligencia emocional en la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. 	<p>Variable Independiente: Inteligencia emocional</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar sentimientos propios - Diferencio mis estados emocionales - Manejo de actitudes - Toma de decisiones - Logros personales - Cambio de actitud - Adaptación - Cambio de actitud - Socialización - Afectividad <p>Variable Dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lealtad con la empresa - Identidad con la empresa - Logro de resultados - Alcanzar tareas - Recursos utilizados - Optimización 	<p>ENFOQUE Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO No experimental</p> <p>NIVEL Descriptivo correlacional</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Encuesta - cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral.</p> <p>POBLACIÓN 294 conductores y cobradores</p> <p>MUESTRA 160 conductores y cobradores</p> <p>PRUEBA ESTADÍSTICA Tau b de kendall</p>

Fuente: Elaboración propia.

3.9. Principios Éticos

La presente investigación se ajusta al código de ética para la investigación Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución en el que tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad.

Los principios que rigen la actividad investigadora son:

- Protección a las personas.
- Beneficiencia y no maleficiencia.
- Justicia.
- Integridad científica.
- Consentimiento informado y expreso.

La consistencia teórica de la investigación cumplió los parámetros de producción intelectual, cumpliendo las citas directas e indirectas de acuerdo a las Normas APA (American Psychological Association), siendo la sexta edición en inglés y traducida a la tercera en español.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel Inferencial

4.1.1. Prueba de normalidad.

Tabla 1 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,180	160	,000	,914	160	,000
Desempeño Laboral	,186	160	,000	,877	160	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Según la tabla 1, los resultados de la prueba de normalidad para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, demuestran que la distribución es **anormal** ($p = 0.00$ siendo menor que 0.05); valoradas a través del test de Kolmogorov-Smirnova por tener una población de 160 elementos, al 95% de nivel de confianza y con un nivel de significancia al 5%. Razón por la que se utilizará el estadístico Tau_b de Kendall (estadístico para prueba de hipótesis de variables correlacionales y con variables cualitativas, además de trabajar con una muestra mayor o igual a 50 elementos), para la prueba de hipótesis con variables cualitativas ordinales cuadradas.

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1. Hipótesis General.

H₀: La inteligencia emocional no impacta significativamente en el desempeño laboral de las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Tabla 2 Prueba de Hipótesis General

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Tau_b de	Inteligencia	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
Kendall	Emocional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El Coeficiente de Correlación es 0.905, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, con el valor p (nivel de significancia) es 0.000 valor que es menor a 0.05. por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: La inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

4.1.2.2. Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.

H₁: Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 3 Prueba de Hipótesis Específica 1

		Inteligencia Emocional	Compromiso Organizacional
Tau_b de Kendall	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909**
		N	160
Compromiso Organizacional		Coefficiente de correlación	,909**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	160

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El Coeficiente de Correlación es 0.909, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y compromiso organizacional, con el valor p (nivel de significancia) es 0.000 valor que es menor a 0.05. por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018.

4.1.2.3. Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

H₁: Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Tabla 4 Prueba de Hipótesis Específica 2

		Inteligencia	
		Emocional	Eficacia
Tau_b de Kendall	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,852**
		N	160
Eficacia		Coefficiente de correlación	,852**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	160

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El Coeficiente de Correlación es 0.852, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y eficacia, con el valor p (nivel de significancia) es 0.000 valor que es menor a 0.05. por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

4.1.2.4. Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

H₁: Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Tabla 5 Prueba de Hipótesis Específica 3

		Inteligencia	
		Emocional	Eficiencia
Tau_b de Kendall	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,864**
		N	,000
<hr/>		160	160
Eficiencia		Coefficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
<hr/>		160	160

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El Coeficiente de Correlación es 0.864, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y eficiencia, con el valor p (nivel de significancia) es 0.000 valor que es menor a 0.05. por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

4.2. Nivel Descriptivo

Tabla 6 Inteligencia emocional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

INTELIGENCIA EMOCIONAL	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Aceptable	19	12%
Regular	137	86%
No Aceptable	4	3%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

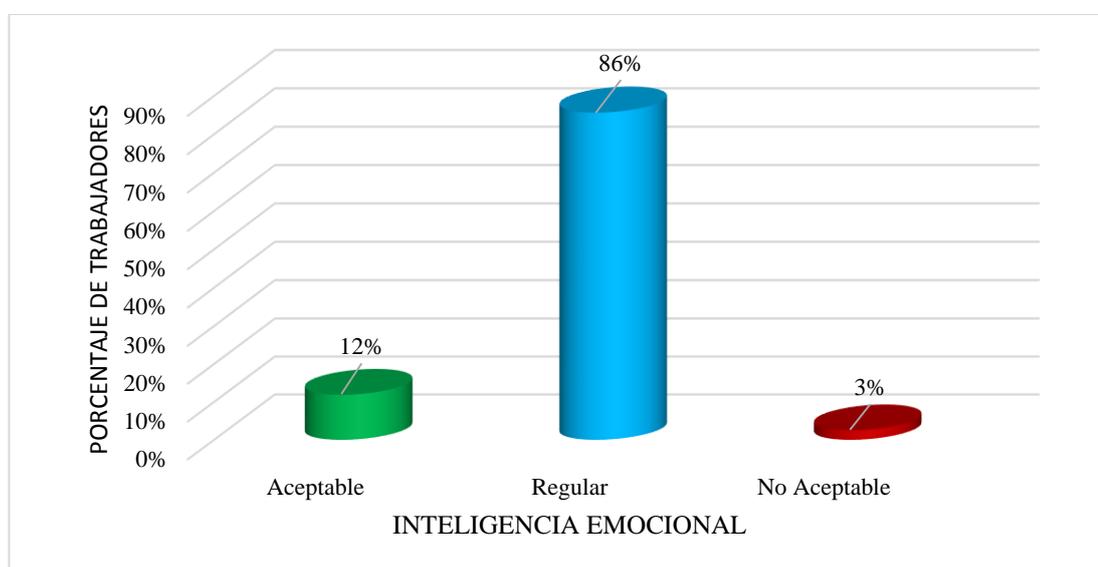


Gráfico 1: Inteligencia emocional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 6 y el Gráfico 1, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre la inteligencia emocional, el 12% corresponden al rango Aceptable, el 86% al rango Regular, mientras que el 3% al rango No Aceptable, Ayacucho 2018.

Tabla 7 Dimensión Autoconciencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

AUTOCONCIENCIA	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Aceptable	18	11%
Regular	103	64%
No Aceptable	39	24%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

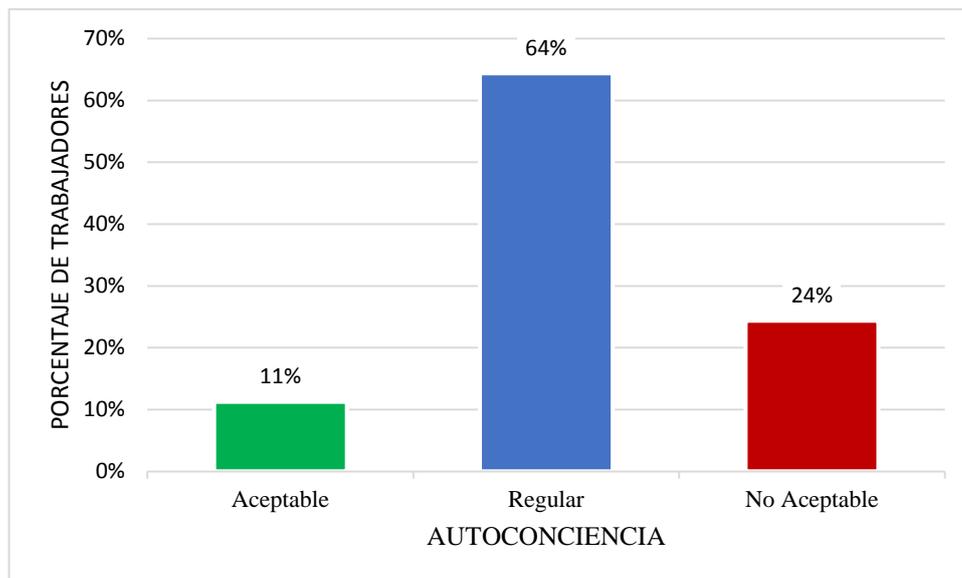


Gráfico 2: Dimensión Autoconciencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 7 y el Gráfico 2, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre la dimensión autoconciencia, el 11% corresponden al rango Aceptable, el 64% al rango Regular, mientras que el 24% al rango No Aceptable, Ayacucho 2018.

Tabla 8 Dimensión Autocontrol en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

AUTOCONTROL	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Aceptable	20	13%
Regular	104	65%
No Aceptable	36	23%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

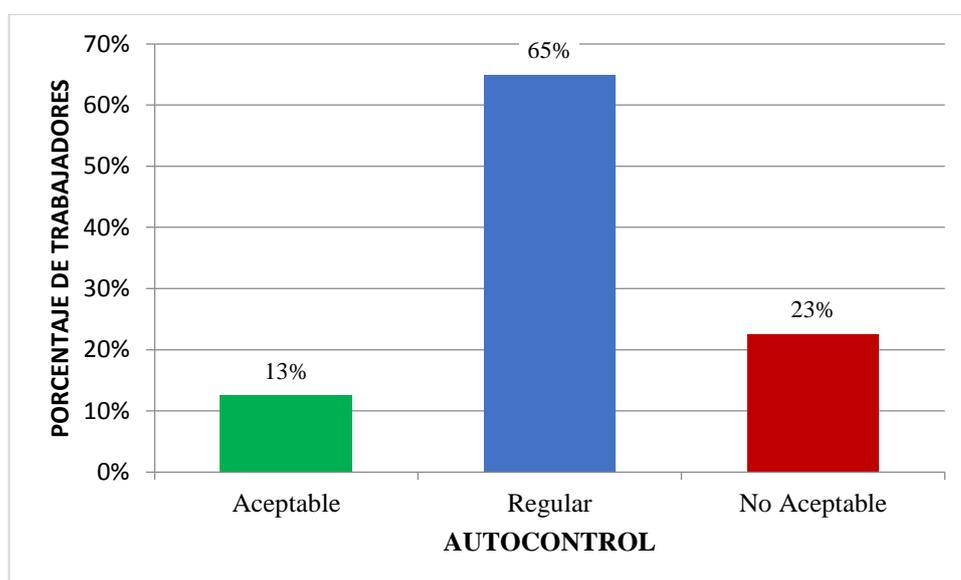


Gráfico 3: Dimensión Autocontrol en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 8 y el Gráfico 3, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre la dimensión autocontrol, el 11% corresponden al rango Aceptable, el 64% al rango Regular, mientras que el 24% al rango No Aceptable, Ayacucho 2018.

Tabla 9 Dimensión Motivación en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

MOTIVACION	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Aceptable	24	15%
Regular	109	68%
No Aceptable	27	17%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

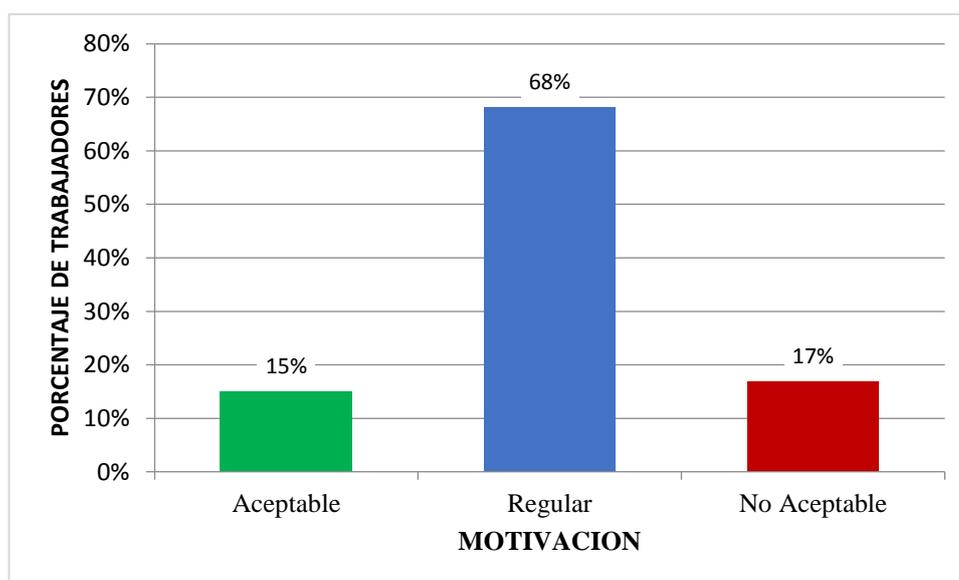


Gráfico 4: Dimensión Motivación en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 9 y el Gráfico 4, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre la dimensión motivación, el 15% corresponden al rango Aceptable, el 68% al rango Regular, mientras que el 17% al rango No Aceptable, Ayacucho 2018.

Tabla 10 Dimensión Empatía en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

EMPATIA	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Aceptable	21	13%
Regular	108	68%
No Aceptable	31	19%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

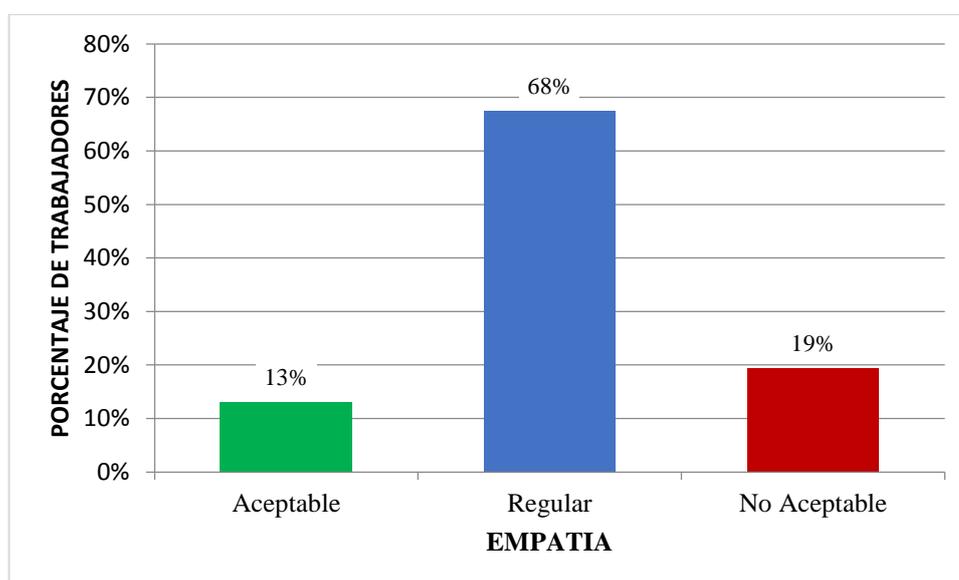


Gráfico 5: Dimensión Empatía en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 10 y el Gráfico 5, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre la dimensión empatía, el 13% corresponden al rango Aceptable, el 68% al rango Regular, mientras que el 19% al rango No Aceptable, Ayacucho 2018.

Tabla 11 Dimensión Relaciones Interpersonales en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

RELACIONES INTERPERSONALES	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Aceptable	22	14%
Regular	91	57%
No Aceptable	47	29%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

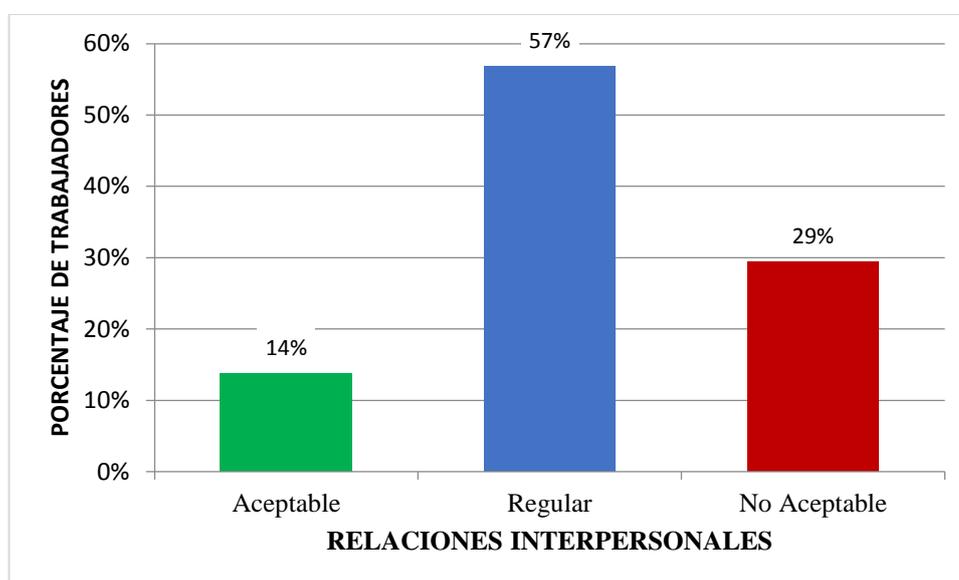


Gráfico 6: Dimensión Relaciones Interpersonales en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 11 y el Gráfico 6, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre la dimensión relaciones interpersonales, el 14% corresponden al rango Aceptable, el 57% al rango Regular, mientras que el 29% al rango No Aceptable, Ayacucho 2018.

Tabla 12 Desempeño Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

DESEMPEÑO LABORAL	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Totalmente Desacuerdo	17	11%
Desacuerdo	32	20%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	18%
De acuerdo	36	23%
Totalmente en acuerdo	46	29%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

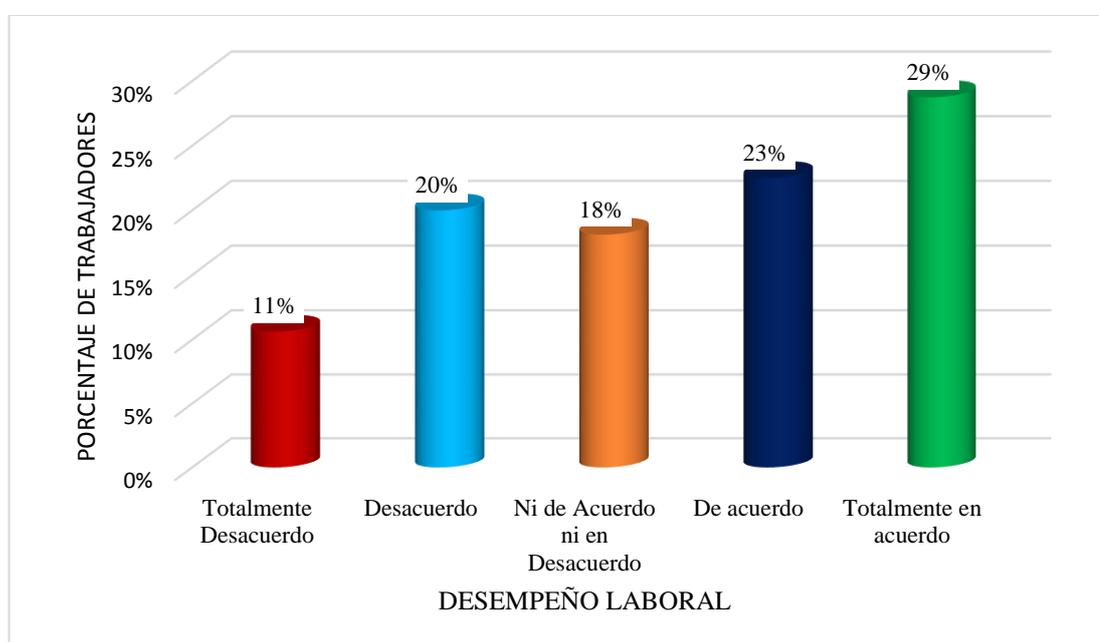


Gráfico 7: Desempeño Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 12 y el Gráfico 7, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre desempeño laboral, el 11% están totalmente desacuerdo, el 20% desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% de acuerdo, mientras que el 29% totalmente en acuerdo, Ayacucho 2018.

Tabla 13 Dimensión Compromiso Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Totalmente Desacuerdo	16	10%
Desacuerdo	44	28%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	39	24%
De acuerdo	25	16%
Totalmente en acuerdo	36	23%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

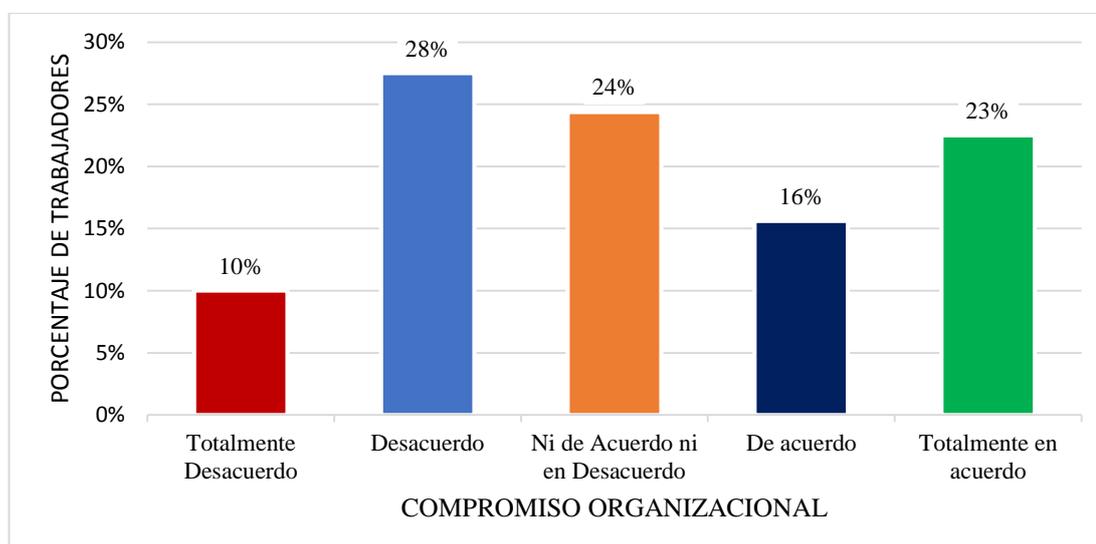


Gráfico 8: Dimensión Compromiso Organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 13 y el Gráfico 8, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre compromiso organizacional, el 10% están totalmente desacuerdo, el 28% desacuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en

desacuerdo, el 16% de acuerdo, mientras que el 23% totalmente en acuerdo, Ayacucho 2018.

Tabla 14 Dimensión Eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

EFICACIA	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Totalmente Desacuerdo	13	8%
Desacuerdo	20	13%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	11%
De acuerdo	38	24%
Totalmente en acuerdo	72	45%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

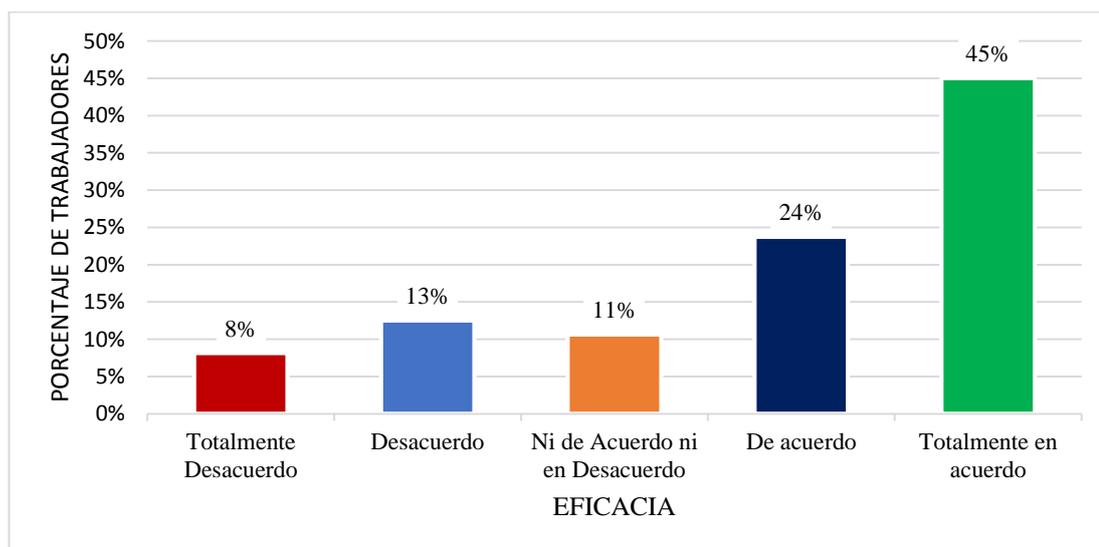


Gráfico 9: Dimensión Eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 14 y el Gráfico 9, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre eficacia, el 8% están totalmente desacuerdo, el 13% desacuerdo, el 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24% de acuerdo, mientras que el 45% totalmente en acuerdo, Ayacucho 2018.

Tabla 15 Dimensión Eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

EFICIENCIA	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
Totalmente Desacuerdo	24	15%
Desacuerdo	32	20%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	18%
De acuerdo	44	28%
Totalmente en acuerdo	31	19%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

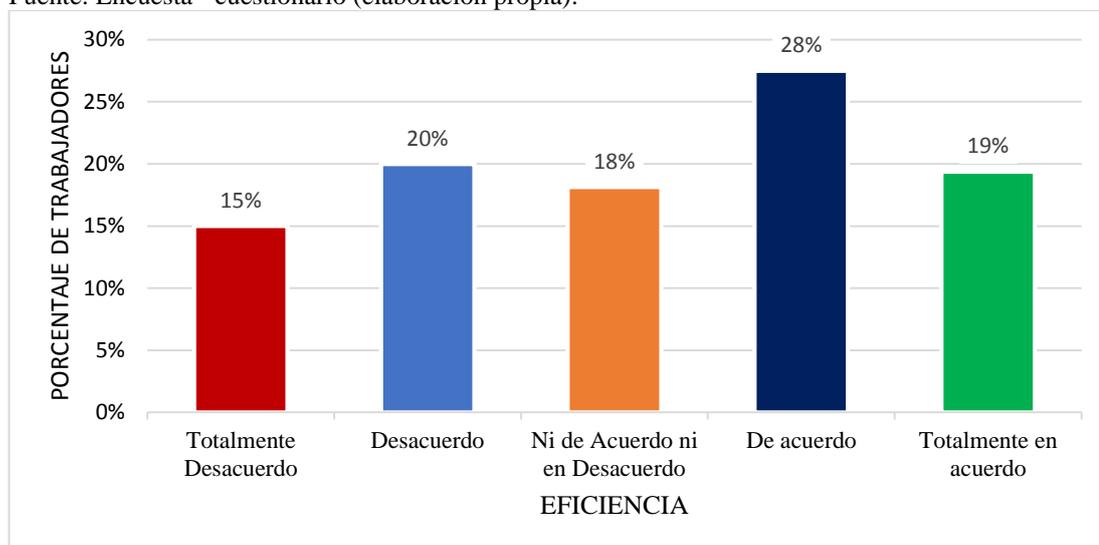


Gráfico 10: Dimensión Eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 15 y el Gráfico 10, de 160 trabajadores que representan el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre eficiencia, el 15% están totalmente desacuerdo, el 20% desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% de acuerdo, mientras que el 19% totalmente en acuerdo, Ayacucho 2018.

4.3. Análisis de Resultados

Sobre el objetivo general, se acepta la hipótesis general del investigador, obteniendo el siguiente resultado, $p(0,00) < 0,05$, con el coeficiente de correlación es 0.905, lo que confirma que existe relación fuerte directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. (ver Tabla 2, p. 39)

Sobre el objetivo específico 1, se acepta la hipótesis general del investigador, obteniendo el siguiente resultado, $p(0,00) < 0,05$, con el coeficiente de correlación es 0.909, lo que confirma que existe relación fuerte directa entre inteligencia emocional y compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. (ver Tabla 3, p. 40).

Con respecto al objetivo específico 2, se acepta la hipótesis general del investigador, obteniendo el siguiente resultado, $p(0,00) < 0,05$, con el coeficiente de correlación es 0.852, lo que confirma que existe relación fuerte directa entre inteligencia emocional y la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. (ver Tabla 4, p. 41).

Con respecto al objetivo específico 3, se acepta la hipótesis general del investigador, obteniendo el siguiente resultado, $p(0,00) < 0,05$, con el coeficiente de correlación es 0.864, lo que confirma que existe relación fuerte directa entre inteligencia emocional y la eficiencia en las Micro y pequeñas

empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. (ver Tabla 5, p. 42).

Estos resultados son avalados por Hernán & Oliveira en su tesis “Inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como capacidades de las organizaciones inteligentes”. Llegando al resultado de determinar la interacción entre la inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como factores que contribuyan al desarrollo de las organizaciones inteligentes. Venezuela, 2007.

Asimismo, Castillo en la tesis “Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios caso: at-meridian S.A.” concluye en que existe relación entre las variables de su investigación, por tanto a mejor inteligencia emocional mejora el servicio de sus clientes.

También Quispe & Liliana (2010). Investigación “Diagnostico y propuesta al problema del transporte urbano en la ciudad de Ayacucho”, finaliza enfocándose en los problemas de incremento de accidentes de tránsito, contaminación ambiental, caos vehicular en el centro en la ciudad, aumento del parque automotor.

Finalmente, Alarcón y Ore TESIS “Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de las autoridades de la UNSCH”, llegando a la conclusión con respecto a las variables de estudio, sobre la inteligencia emocional al tener un nivel bajo considera mayor vulnerabilidad y por ende repercutirá en sus acciones, asimismo en la toma de decisiones afectando también como acertadas o erradas, lo que se mostrará en un futuro para

establecer mejor las relaciones de confianza, así como también el trabajo en equipo. Por eso se determinó que existe relación directa entre la Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de las autoridades de la UNSCH.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. Con el coeficiente de correlación es 0.905, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral.
- Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018. Con el coeficiente de correlación es 0.909, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y compromiso organizacional.
- Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. Con un coeficiente de correlación es 0.852, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y eficacia.
- Existe relación altamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. Con el coeficiente de correlación es 0.864, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y eficiencia.

5.2. Recomendaciones

Amparados en los resultados obtenidos de la investigación sobre el desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018, se considera las siguientes recomendaciones:

- Al constatar que existe relación directa significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de transporte urbano de pasajeros, realizar capacitaciones de manera permanente para que el trato hacia los usuarios sea de respeto y cordialidad.
- Se distingue que la inteligencia emocional se relaciona con el compromiso organizacional, por lo que conlleva a sugerir que se realice actividades para fomentar la integridad de los trabajadores en sus diversos estamentos, así como también la identificación de ellos hacia la empresa.
- Evidenciando resultados de relación entre inteligencia emocional y eficacia, la empresa debe trabajar en la sostenibilidad de la motivación en sus trabajadores para no perder el nivel demostrado de eficacia.
- Finalmente, respaldado que existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia, se recomienda que en el plan de trabajo de la empresa se optimice cada vez más los recursos con que cuenta, específicamente lo humano, debido a la naturaleza de la labora con el trabajo directo que se tiene entre trabajadores y usuarios.

VI. REFERENCIAS

- Andrés Medina , a., & jorge everico, j. (2005). *educacion en el peru*. san borja.
- Alvarez, J. A. (1993). *la motivacion en los alumnos de bajo rendimiento academico:desarrollo y programas de intervencion*. Madrid.
- Antonio, G. C. (2015). *Relación entre la autoestima y la motivación de logro en los estudiantes de laacademia preuniversitaria “Alfred Nobel”- Tumbes, 2014*. TUMBES – PERÚ.
- Astorga, C. M. (2016). *revista la sigologia* . ESPAÑA.
- Ayda, R. D. (2018). *motivación para el logro en víctimas de laviolencia sociopolitica que pertenecen a la asociación nacional de familiares de secuestrados, detenidos y desaparecido del peru (anfasep) de la provincia huamanga, 2017*. Ayacucho – Perú.
- Ballón, A. J. (2010). *Autoestima materna y calidad de la relación depareja en madres de nivel socioeconómico medioalto de lima metropolitana* . Lima.
- Calderón Cajavilca, N. E. (2014). *la autoestima y el aprendizaje en el área de personal social de los estudiantes del sexto grado de educación primaria de la institución educativa n° 1190 felipe huamán poma de ayala, den la ciudad delurigancho-chosica, ugel n°06, 2014*. Lima - Peru .
- Carrera, P. y. (2014). *Correlacion entre las competencias y el desempeno laboral*. España: Editorial académica española.
- Cruz. (2001). *Autoestima y gestión de calidad*. iberoamericana S.A. México. mexico.

- Chruden y Sherman (2012). *Dempeño laboral*. México.
- Díaz, D. y. (2010). *Inteligencia emocional aplicada en la venta*. España: Kolima.
- E. Papalia, D., Duskin Feldman, R., & Gabriela Martorell, G. (2012). *desarrollo humano*. Mexico.
- Fajardo, R. "La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima - 2017. Perú.
- Fernández. (2013). La inteligencia emocional. *Claseshistoria*, 13.
- Flores, I. d. (2005). *autoconcepto, autoestima y su relación con el rendimiento académico*. Monterrey, N, L .
- Folgado. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral del personal. *Negotium*, 51.
- García (2017). *Prácticas De La Gestión Empresarial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- García Camizán, A. (2014). *Relación entre la autoestima y la motivación de logro en los estudiantes de la academia preuniversitaria "Alfred Nobel"*. Tumbes: Tumbes.
- Gardner, H. (2005). *Inteligencia emocional*. S/E. Lima, Perú .
- Godínez, A. M. (2017). Desempeño laboral. *Recursos humanos*, 20.
- Goicoechea, I. (23 de Abril de 2015). Ficha técnica. *¿Cómo empoderarte a través de la inteligencia emocional?* Estados Unidos, Estados Unidos, Estados Unidos: BiiLab.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. California: Kairos.

- Greaves, B. y. (2012). *Inteligencia emocional 2.0*. Colombia: Conecta.
- Guerra, A. y. (2017). *desempeño laboral en empresas privadas*. Lima: Quipucamayoc.
- Gil, J. Técnicas e instrumentos para la recogida de información. UNED. Madrid, España.
- Huerta. (2017). *Las claves de la inteligencia emocional*. Mexico: BIIALAB.
- Humanidades, I. D. (2001). *Psicología una perspectiva científica* . Lima, Peru.
- Instituto de ciencias humanidades, i. (2001). *psicología una perspectiva científica*. lima , peru.
- Jaime, H. B. (2010). *autoestima materna y calidad de la relación de pareja en madres de nivel socioeconómico medioalto de lima metropolitana* . lima.
- James, W. (1999). *La escuela de la autoestima*. barcelona.
- Lynn, B. (2001). *50 actividades para desarrollar la Inteligencia Emocional*. España: Centro de estudios Ramón Areces S.A.
- Maristany, J. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Naucalpan de Juárez: Pearson Education.
- Martín, A. M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Dialnet*, 132-147.
- Martorell, D. E. (2012). *desarrollo humano* . mexico.
- MINFIN (2013). *Teoría de las relaciones humanas*, Pearson Editores.
- Mondy, & Noé. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México.

- Owen, & Robert. (1941). *Nueva Visión en el Relacionamiento de Personal en las Empresas*. New York: New Harmony
- Pearson Education.
- Papalia, D., Duskin Feldman, R., & Martorell, G. (2012). *desarrollo huano*. mexico.
- Pérez Porto, J., & María Merino, m. (2014). *sistema eductivo*.
- Pontifes (2013). *Teoría de la acción humana en las organizaciones*. La acción personal. Ed. Rialp, S. A. Madrid.
- Porto, J. P. (2008). *que es educacion* . lima.
- Porto., J. P. (2008). *que es estudiantes*.
- Quintero, A. y. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral. *Negotium*, 19.
- Ramos, E. y. (2013). *Inteligencia emocional plena*. Barcelona: Karós.
- Sánchez, J. (2011). *Control de gestión del desempeño de los recursos humanos*. España: Thomson Reuters.
- Tello, S. S. (2016). *"Autoestima y conductas autodestructivas en adolescentes (Estudio realizado con adolescentes de 14 a 17 años en el instituto IMBCO de Nebaj, Quiché)"*. guatemala.

VII. ANEXOS

ANEXO 1

TEST SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 5). Marca con un aspa el número:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

ITEMS	Valoración				
	1	2	3	4	5
AUTOCONCIENCIA					
1. Puedo nombrar mis sentimientos.					
2. He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos.					
3. Sé cuándo estoy alterado.					
AUTOCONTROL					
4. Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme.					
5. Generalmente término lo que comienzo.					
6. Sé decir que no cuando es necesario.					
MOTIVACIÓN					
7. Pienso que es lo que quiero antes de actuar					
8. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande					
9. Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando					
EMPATÍA					
10. Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos.					
11. Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mi punto de vista.					
12. Me concentro en las cualidades positivas de los demás.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
13. Puedo lamentarme cuando pierdo algo importante para mí.					
14. Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.					
15. Muestro mucho amor o afecto a mis amigos.					

NOTA:

Los valores *Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre=4, Siempre=5 se transforman mediante la tabla de Baremo en los niveles:*

No aceptable (57-75 pts.)

Regular (36-56 pts.)

Aceptable (15-35 pts.)

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo

DIMENSIONES E ITEMS	Valoración				
	1	2	3	4	5
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
1. ¿Considera usted que muestra lealtad hacia la empresa Transportes?					
2. ¿Considera que los problemas de la empresa Transportes también son parte de usted?					
3. ¿Considera que es su deber seguir laborando en la empresa Transportes?					
4. ¿Considera usted que contribuye en la solución de los problemas de la empresa Transportes?					
EFICACIA					
5. ¿Considera usted que ha contribuido al progreso de la empresa?					
6. ¿Considera usted que las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas en la empresa?					
7. ¿Considera usted que se concentra en realizar mejor su trabajo en la empresa?					
8. ¿Consideras que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa?					
EFICIENCIA					
9. ¿Considera que los servicios brindados a los usuarios en la empresa son de manera adecuada y eficiente?					
10. ¿Considera usted que los trabajadores son los adecuados para lograr los objetivos en la empresa?					
11. ¿Considera usted que la empresa busca alcanzar la calidad de servicio hacia sus usuarios?					
12. ¿Considera que brindan a los usuarios un adecuado servicio para su satisfacción?					

ANEXO 3

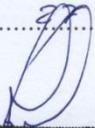
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO CARLOS C. TIPE HERRERA..... identificado
con DNI N° 28219021 carnet del código N° 1253 con el grado de: MAG......

Por el medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la Bach. NORA BETTHY CCAULLA CONTRERAS, para su efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **“Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018”**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho..... 7..... Octubre del 2018



Dr. Adm. Carlos C. Tipe Herrera
CLAD. 1253

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	41,61	52,932	,347	,752
I2	41,67	51,493	,455	,743
I3	41,56	52,726	,355	,752
I4	41,85	51,097	,413	,746
I5	41,59	52,519	,347	,752
I6	41,60	52,204	,383	,749
I7	41,61	52,014	,385	,749
I8	41,97	52,981	,306	,756
I9	41,53	51,395	,444	,744
I10	41,84	51,659	,377	,750
I11	41,57	53,391	,309	,756
I12	41,53	53,308	,293	,757
I13	41,43	51,203	,387	,749
I14	41,64	52,761	,289	,758
I15	41,49	51,208	,397	,748

Interpretación: La confiabilidad del instrumento de Inteligencia Emocional se ha establecido bajo el estadístico Alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de 0,763; lo que se concluye en que existe buena confiabilidad por ubicarse dentro del rango de 0,6 a 0,8.

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,634	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	37,77	42,103	,290	,611
I2	37,94	44,091	,230	,622
I3	37,38	42,313	,303	,609
I4	36,86	44,048	,180	,631
I5	36,58	42,535	,294	,611
I6	36,79	40,618	,357	,598
I7	36,89	41,504	,314	,607
I8	36,91	42,106	,276	,614
I9	37,52	41,169	,339	,602
I10	37,32	43,929	,201	,627
I11	37,36	40,394	,351	,599
I12	37,69	43,346	,202	,628

Interpretación: La confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral se ha establecido bajo el estadístico Alfa de Cronbrach obteniéndose un resultado de 0,634; lo que se concluye en que existe una buena confiabilidad por ubicarse dentro del rango de 0,6 a 0,8.