

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS LIDERES Y EJECUTIVOS DE VENTA DE LA COMPAÑÍA
DE SEGUROS PACIFICO VIDA EN AREQUIPA, 2018.”**

Tesis presentada por los bachilleres:

**Cuadros Zegarra, Alvaro Leandro
Valverde Vargas, Fabio Junior**

para optar por el Título Profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas.

Asesor:

Dr. Vera Ballón, Ernesto Luis

AREQUIPA – PERÚ
2019



Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado:1350

AREQUIPA - PERÚ

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Referencia: Decreto N° 003-EPAE-2019

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Dr. Ernesto Vera Ballon y Mgter. Patricio Lewis Zuñiga, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS LIDERES Y EJECUTIVOS DE VENTA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS PACIFICO VIDA – AREQUIPA 2018”** Presentado por los señores bachilleres: CUADROS ZEGARRA ALVARO LEANDRO y VALVERDE VARGAS FABIO JUNIOR.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por los señores bachilleres: CUADROS ZEGARRA ALVARO LEANDRO y VALVERDE VARGAS FABIO JUNIOR; de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 05 de agosto de 2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Dr. MARIO OSWALDO SULES NEYRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis a Dios porque está con nosotros en cada paso que damos; A nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación, siendo nuestro apoyo en todo momento.

A nuestros docentes de la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión y en el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, a la memoria de nuestro amigo, Marco Cárdenas Lizares quien estuvo y estará con nosotros a lo largo de nuestra vida apoyándonos desde el cielo.

Alvaro C. Zegarra.

Fabio V. Vargas.

RESUMEN

En el ámbito laboral es sumamente importante el manejo adecuado de las emociones, de lo contrario puede obstruir la comunicación, generándose conflictos, deteriorando las relaciones interpersonales y que por ende afectar el desempeño laboral, bajar el nivel de productividad en la organización. En razón a ello, surge el interés de investigar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la gestión institucional de la compañía de seguros Pacifico Vida, planteándose el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, bajo un tipo de investigación cuantitativo y un diseño descriptivo – correlacional, se practicó dos cuestionarios a 50 colaboradores de la compañía, entre líderes y ejecutivos de venta, de donde se halló resultados satisfactorios que arribaron a las siguientes conclusiones: El nivel de inteligencia emocional predominante en los líderes y ejecutivos de venta es bueno, en el 80,0% predomina un buen conocimiento y control de sus emociones, pueden reconocer sus emociones en los demás y tienen la suficiente capacidad para relacionarse con los demás, cualidades que le ayudan a desempeñarse bien en sus funciones, dentro de la compañía. Respecto al desempeño laboral, en el 66.0% muestra casi siempre un buen desempeño, es decir, que en el desarrollo de sus actividades en la compañía, casi siempre predomina el desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional, finalmente la correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral es directa y baja, mayoritariamente el 56.0% de los líderes y ejecutivos de venta cuentan con un nivel de inteligencia emocional bueno y son quienes casi siempre muestran un buen desempeño laboral, se puede aseverar que, cuanto más alto sea el nivel de inteligencia emocional mayor será su desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, comunicación, productividad, eficacia.

ABSTRACT

In the workplace it is extremely important the proper management of emotions, otherwise it can obstruct communication, generating conflicts, deteriorating interpersonal relationships and thus affecting work performance, lowering the level of productivity in the organization. As a result, the interest of investigating emotional intelligence and work performance in the institutional management of the insurance company Pacifico Vida arises, considering the objective of determining the relationship of emotional intelligence and work performance in leaders and executives of Sale of the insurance company Pacifico Vida in Arequipa - 2018, under a type of quantitative research and a descriptive - correlational design, two questionnaires were conducted to 50 employees of the company, among leaders and sales executives, where satisfactory results were found that reached the following conclusions: The level of emotional intelligence prevalent in the leaders and sales executives is good, in 80.0% a good knowledge and control of their emotions predominates, they can recognize their emotions in others and have enough ability to interact with others, qualities that help you perform well in your functions ions, within the company. Regarding work performance, in 66.0% it almost always shows a good performance, that is, in the development of its activities in the company, task performance, contextual performance and organizational performance almost always predominate, finally the correlation between intelligence Emotional and work performance is direct and low, mostly 56.0% of the leaders and sales executives have a good level of emotional intelligence and are those who almost always show good work performance, it can be said that, the higher the level The more emotional intelligence your job performance will be.

Key words: Emotional intelligence, work performance, communication, productivity, efficiency.

INTRODUCCIÓN

Las emociones son reacciones que todos experimentamos, el estar alegre, triste, sentir miedo e ira, son sentimientos que surgen como reacción a un hecho externo o interno, psicológicamente, las emociones alteran la atención, alteran ciertas conductas, guían respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. Así las emociones que se suscitan en el ámbito laboral, se identifican como la satisfacción, el entusiasmo, la confianza, el pesimismo, el enojo, la desesperación, el orgullo, el miedo, la decepción, la ansiedad, la preocupación, la frustración, la incertidumbre, la culpa, la tristeza o la alegría.

En el ámbito laboral es sumamente importante el manejo adecuado de las emociones, de lo contrario puede obstruir la comunicación, generándose conflictos, deteriorando las relaciones interpersonales y que por ende afectar el desempeño laboral, bajar el nivel de productividad en la organización.

En razón a ello, surge el interés de investigar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la gestión institucional de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, organización como cualquier otra depende netamente de la productividad de sus líderes y ejecutivos de venta, es así que buscaremos destacar la influencia que tienen las emociones en el desempeño laboral dentro del desarrollo de su propia labor.

Finalizada la investigación, realizaremos un análisis descriptivo relacional, que por medio del respaldo estadístico contrastaremos la hipótesis, la cual discutiremos los resultados alcanzados y plantear algunas recomendaciones necesarias para mejorar el desempeño laboral.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICAS	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	1
<u>1.1.</u> Problema	1
<u>1.2.</u> Descripción	1
<u>1.3.</u> Diseño	1
<u>1.4.</u> Tipo de investigación.....	1
<u>1.5.</u> Matriz de Consistencia.....	3
<u>1.6.</u> Variables	4
<u>1.6.1.</u> Análisis de Variables.....	4
<u>1.6.2.</u> Operacionalización de Variables.....	4
<u>1.6.3.</u> Interrogantes.....	5
<u>1.7.</u> Justificación.....	6
<u>1.7.1.</u> Justificación Académica.....	6
<u>1.7.2.</u> Justificación Social.....	6
<u>1.7.3.</u> Justificación Profesional	6
<u>1.8.</u> Objetivos.	7
<u>1.8.1.</u> Objetivo General.	7
<u>1.8.2.</u> Objetivos Específicos.....	7
<u>1.9.</u> Marco Teórico.....	8
<u>1.9.1.</u> Marco Conceptual	8
<u>1.9.1.1.</u> Las emociones	8
<u>1.9.1.2.</u> Inteligencia emocional	9
<u>1.9.1.3.</u> Teorías sobre la Inteligencia emocional.....	14
<u>1.9.1.4.</u> Dimensiones de la inteligencia emocional	17

<u> </u> 1.9.1.5.Desempeño Laboral.....	23
<u> </u> 1.9.1.6.Evaluación del desempeño laboral	26
<u> </u> 1.9.1.7.Factores del desempeño laboral	28
<u> </u> 1.9.1.8.Dimensiones del desempeño laboral	30
<u> </u> 1.10. Marco Referencial	37
<u> </u> 1.11. Hipótesis.....	42
<u> </u> 1.11.1Hipótesis General	42
 CAPITULO II.....	 43
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	44
2.1. Técnicas e Instrumentos.....	44
2.1.1. Técnicas.....	44
2.1.2. Instrumentos	44
2.1.3. Validación de los instrumentos	44
2.2. Campo de Verificación	44
2.2.1. Ámbito.....	45
2.2.2. Temporalidad	45
2.2.2.1. Cronología.....	45
2.2.2.2. Visión temporal.....	45
2.2.2.3. Corte temporal.....	45
2.2.3. Unidades de estudio	45
2.2.3.1. Universo:.....	45
2.2.3.2. Muestra.....	45
2.3. Estrategia de recolección de datos	46
2.3.1. Organización:	46
2.3.2. Plan de Procesamiento	46
2.3.3. Plan de análisis estadístico:.....	46
2.3.4. Programación de Resultados:.....	46
2.3.5. Aspectos éticos:.....	47
 CAPÍTULO III	 48
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
3.1. Nivel de inteligencia emocional.....	48

3.2. Nivel de desempeño laboral	54
3.3. Correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.....	59
3.3.1. Contraste de Hipótesis.....	61
3.4. Inteligencia emocional por indicadores	63
3.5. Desempeño laboral por indicadores	73
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
ANEXOS	89
ANEXO 1. SOLICITUD /AUTORIZACIÓN.....	90
ANEXO 2. CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	91
ANEXO 3. BASE DATOS.....	95
DATA: INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	95
ANEXO 4. ORGANIGRAMA CORPORATIVO DE SEGUROS PACIFICO VIDA EN AREQUIPA.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Inteligencia emocional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	48
Tabla 2: Conocimiento y control de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	49
Tabla 3: Reconocimiento de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	51
Tabla 4: Capacidad para relacionarse en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	52
Tabla 5: Nivel de desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	54
Tabla 6: Nivel de desempeño de tareas en los líderes y ejecutivos de venta en la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	56
Tabla 7: Nivel de desempeño contextual en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	57
Tabla 8: Nivel de desempeño organizacional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	58
Tabla 9: Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	60
Tabla 10: Correlación de R Pearson para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.	61
Tabla 11: Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	63
Tabla 12: Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	64
Tabla 13: Reconozco con facilidad mis emociones	64
Tabla 14: Soy incapaz de demostrar afecto.	65
Tabla 15: Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	65
Tabla 16: Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	66
Tabla 17: Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	66
Tabla 18: Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	67
Tabla 19: Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	67

Tabla 20: Cuándo estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir	68
Tabla 21: Mantengo buenas relaciones con los demás	68
Tabla 22: Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.....	69
Tabla 23: Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar ..	69
Tabla 24: Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	70
Tabla 25: La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto	70
Tabla 26: Cuándo intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	71
Tabla 27: Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	71
Tabla 28: Cuándo estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.....	71
Tabla 29: Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	72
Tabla 30: Sé cómo mantenerme la calma en condiciones difíciles.....	72
Tabla 31: ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?.....	73
Tabla 32: ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?.....	73
Tabla 33: ¿Con perseverancia, cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	74
Tabla 34: ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	74
Tabla 35: ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	75
Tabla 36: ¿Ud. orienta el cumplimiento de los objetivos y resultados de la organización?	75
Tabla 37: ¿Propicia actividades por propia iniciativa?	76
Tabla 38: ¿Tiene identificación y el compromiso con las metas establecidas de la organización?	76
Tabla 39: ¿Se es colaborativo y cooperativo en la consecución de metas organizacionales?	77
Tabla 40: ¿Comparte su experiencia laboral a sus compañeros de trabajo?	77
Tabla 41: ¿Cumple con tareas asignadas voluntariamente?	78
Tabla 42: ¿Antepone la calidad antes que cumplir apresuradamente con los trabajos realizados?.....	78
Tabla 43: ¿El tiempo y los recursos son suficientes, para el desarrollo de sus actividades?.....	79

Tabla 44: ¿Su asistencia es regular y usa eficientemente el tiempo que denotan sus actividades?..... 79

Tabla 45: ¿El ritmo de trabajo que se asume en el desarrollo de sus actividades es el óptimo?..... 80



ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Inteligencia emocional en el personal de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.....	48
Gráfica 2: Conocimiento y control de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.....	50
Gráfica 3: Reconocimiento de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	51
Gráfica 4: Capacidad para relacionarse en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	53
Gráfica 5: Nivel de desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	54
Gráfica 6: Nivel de desempeño de tareas en los líderes y ejecutivos de venta en la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	56
Gráfica 7: Nivel de desempeño contextual en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	57
Gráfica 8: Nivel de desempeño organizacional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	59
Gráfica 9: La relación de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.	60
Gráfica 10: Análisis correlacional de R Pearson entre las variables	61

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

“La Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la Compañía de Seguros Pacífico Vida en Arequipa, 2018.”

1.2. Descripción

El presente trabajo de investigación busca establecer la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de la Compañía de Seguros Pacífico Vida en Arequipa, 2018.

En la Compañía Pacífico Vida, es sumamente importante el manejo adecuado de las emociones, de lo contrario puede obstruir la comunicación, generándose conflictos, deteriorando las relaciones interpersonales y que por ende afectar el desempeño laboral, bajar el nivel de productividad en la organización. En razón a ello, surge el interés de investigar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la gestión institucional de la compañía de seguros Pacífico Vida, planteándose el objetivo de determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacífico Vida en Arequipa, 2018.

1.3. Diseño

- **Campo** : Ciencias Económico Administrativa
- **Área** : Administración
- **Línea** : Recursos humanos

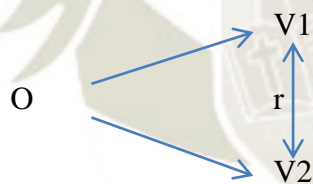
1.4. Tipo de investigación

- **Tipo de Investigación** : Básica de campo

- **Nivel de Investigación** : Correlacional
- **Tipo de Problema** : Descriptiva

La presente investigación será de Tipo Básica de Campo puesto que se realizarán encuestas en las Oficinas de la compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa. Además, consideraremos el nivel Correlacional y tipo de problema Descriptivo, puesto que la descripción de los fenómenos a investigar, serán tal y como se encuentran en realidad, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes. Correlacional, al evaluar con precisión el grado de relación que existe entre las dos variables de un grupo de sujetos durante la investigación, pudiendo resultar un comportamiento positivo o negativo (Hernández, Fernández, Baptista 2014)

Esquema del diseño de investigación:



Donde:

O = Observación

V1 = Variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

V2 = Variable DESEMPEÑO LABORAL

R

r = Relación

1.5. Matriz de Consistencia

Tabla 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>General ¿El nivel de inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018?</p>	<p>General Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018.</p>	<p>Variable Independiente Inteligencia Emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y control de las emociones - Reconocimiento de las emociones - Capacidad para relacionarse 	<p>Dado que, actualmente el comportamiento y las emociones son parte de las relaciones laborales.</p> <p>Es probable que, realizando el presente trabajo de investigación podamos determinar como la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los ejecutivos y líderes de la compañía de Seguros Pacifico Vida 2018.</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica de campo</p> <p>Nivel de Investigación : Correlacional</p> <p>Tipo de Problema : Descriptiva</p> <p>Universo: Líderes y ejecutivos de venta de la Compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa.</p> <p>Muestra: La muestra de tipo censal: 50 colaboradores entre líderes y ejecutivos de venta.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario tipo Lickert</p>
<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál será el nivel de inteligencia emocional predominante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018? - ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral preponderante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018? - ¿Qué grado de influencia existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018? 	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de inteligencia emocional predominante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018. - Determinar el nivel de desempeño laboral preponderante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018. - Determinar el grado de influencia existente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018 	<p>Variable dependiente Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de tarea - Desempeño contextual - Desempeño organizacional 		

1.6. Variables

1.6.1. Análisis de Variables

Variable dependiente

- Desempeño laboral.

Variable independiente

- Inteligencia emocional.

1.6.2. Operacionalización de Variables.

Tabla 2: Operacionalización De Variables

Variable Independiente	Sub Variable	Indicador	Ítems
	Conocimiento y control de las emociones	• Afrontamiento	1, 16, 19
		• Reconocimiento	5, 14, 17
		• Manejo de emociones	7, 9, 13, 20
Inteligencia emocional	Reconocimiento de las emociones	• Compartir	2, 12
		• Expresiones	15
		• Asertividad	3, 6
	Capacidad para relacionarse	• Relacionalidad	11
		• Facilidad	18, 10
		• Empatía	4, 8

Variable Dependiente	Sub Variable	Indicador	Items
Desempeño laboral	Desempeño de Tarea	• Capacidad de aprendizaje	1
		• Minuciosidad y responsabilidad	2
		• Esfuerzo y perseverancia	3
		• Conocimientos técnicos	4
		• Calidad y trabajo	5
	Desempeño Contextual	• Orientación a objetivos y resultados	6
		• Iniciativa	7
		• Compromiso con la organización	8
		• Colaboración y cooperación	9
		• Compartir y transmitir conocimiento	10
	Desempeño organizacional	• Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral	11
		• Mantenimiento de la calidad de trabajo	12
		• Uso adecuado del tiempo y recursos laborales	13
		• Asistencia al trabajo uso eficiente del tiempo	14
		• Ritmo voluntario eficiente del trabajo	15

Nota. Tabla elaborada por el autor.

1.6.3. Interrogantes.

Interrogante General

- ¿El nivel de inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018?

Sistematización del problema.

- ¿Cuál será el nivel de inteligencia emocional predominante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018?
- ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral preponderante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018?
- ¿Qué grado de influencia existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018?

1.7. Justificación.

Se justifica la presente investigación en las siguientes razones:

1.7.1. Justificación Académica

La presente investigación permite sistematizar conocimientos contextualizados sobre la relación existente entre la inteligencia emocional y la pro actividad, esta relación es muy importante entre las personas que ocupan cargos que lideran un grupo humano, en la toma de decisiones que éstos pudieran estar inmersos cuando son tomadas bajo climas emocionales no apropiados.

1.7.2. Justificación Social

La presente investigación aporta al medio social una gran relevancia, porque a partir de los resultados, se pueden planificar a mediano y largo plazo, estrategias más adecuadas que mejoren la calidad humana, permitirá a los mandos gerenciales de la organización, tener una poderosa herramientas que permitirá conocer el modo adecuado y correcto de canalizar el aspecto emocional, ya que este, comprende un papel primordial en la eficiencia y correcto desempeño y desenvolvimiento de los ejecutivos de venta, así como su alineación con los intereses y objetivos corporativos de la organización.

1.7.3. Justificación Profesional

La presente investigación nace de los múltiples problemas que presentan líderes gerenciales que al momento de tomar decisiones óptimas bajo atmósferas de presión o bien de poca motivación personal, pues esta investigación ayudará a canalizar los elementos conductuales favorables y desfavorables, cuyos métodos simples permitirán a los líderes tomar decisiones optimas sin que ellas se vean influenciadas por elementos conductuales y por el contrario se genere la pro actividad en el personal.

1.8. Objetivos.

1.8.1. Objetivo General.

- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018.

1.8.2. Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de inteligencia emocional predominante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.
- Determinar el nivel de desempeño laboral preponderante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.
- Determinar el grado de influencia existente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

1.9. Marco Teórico

1.9.1. Marco Conceptual

1.9.1.1. Las emociones

Bustamante, (1968) Definir qué son las emociones, es extremadamente difícil y complicado, dado que son fenómenos de origen multicausal. Estas se asocian a reacciones afectivas de aparición repentina, de gran intensidad, de carácter transitorio y acompañadas de cambios somáticos evidentes, las cuales se presentan siempre como respuesta a una situación de emergencia o ante estímulos de carácter sorpresivo o de gran intensidad. (citado en Martínez, 2009, p. 26)

Según (Bisquerra, 2001) las emociones predisponen a los individuos a una respuesta organizada en calidad de valoración primaria, para (Casassus, 2006) esta respuesta puede llegar a ser controlada como producto de una educación emocional, lo que significa poder ejercer control sobre la conducta que se manifiesta, pero no sobre la emoción en sí misma, puesto que las emociones son involuntarias, en tanto las conductas son el producto de las decisiones tomadas por el individuo. Esto significa que, las emociones son eventos o fenómenos de carácter biológico y cognitivo, que tienen sentido en términos sociales. Se pueden clasificar en positivas cuando van acompañadas de sentimientos placenteros y significan que la situación es beneficiosa, como lo son la felicidad y el amor; negativas cuando van acompañadas de sentimientos desagradables y se percibe la situación como una amenaza, entre las que se encuentran el miedo, la ansiedad, la ira, hostilidad, la tristeza, el asco, o neutras cuando no van acompañadas de ningún sentimiento, entre las que se encuentra la esperanza y la sorpresa.

Las emociones se clasifican además según la respuesta que brinda el sujeto como de alta o baja energía, por último, es importante destacar que es posible que se manifiesten distintas emociones a la vez. (Santrock, 2002, p. 46)

1.9.1.2. Inteligencia emocional

En el campo de la administración, la inteligencia emocional ha adquirido múltiples adhesiones y suele interpretarse como el conjunto de comportamientos y emociones que se muestran en la gestión de un ejecutivo. El concepto ha sido acogido con entusiasmo, ya que es frecuente observar en el mundo de los negocios que un egresado universitario “académicamente” inteligente puede no serlo emocionalmente y viceversa. (Trujillo y Rivas, 2005)

La inteligencia emocional “es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean”. (Goleman, 2000, p. 60)

A lo largo de la historia se ha dado mayor importancia al desarrollo cognitivo (atribuyendo la inteligencia a las capacidades cognitivas relacionadas con el pensamiento abstracto, teórico, científico y académico), dejando más olvidados los aspectos relacionados con el desarrollo emocional. En la actualidad se entiende que la finalidad de la educación es el desarrollo de la personalidad integral del individuo. En este desarrollo hay que distinguir al menos dos aspectos: el desarrollo cognitivo y el desarrollo emocional. (Teijido, 2014)

Según (Bisquerra, 2000) la inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

“La inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. (Mayer y Salovey, 1997, p. 96)

Al respecto (Fernández, 2013) manifiesta a raíz de su investigación que la inteligencia emocional como habilidad mental relacionada con el procesamiento de

información emocional es tal vez el aspecto más relevante para nuestros propósitos, dado que un paso más en esta línea supone pasar a la competencia emocional, cuyo desarrollo implica a la educación emocional en un marco de orientación psicopedagógica para la prevención y el desarrollo personal y social.

En (FECCOOA, 2011) el término inteligencia emocional, se refiere a 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. Describe aptitudes complementarias, pero distintas de la inteligencia académica, sino referidas al coeficiente intelectual CI, de este modo, personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un CI menos, pero mayor inteligencia emocional.

Diversos autores diferencian entre la inteligencia emocional como procesamiento de la información e inteligencia emocional como rasgo. Así, la inteligencia emocional como rasgo hace referencia a un conjunto de disposiciones de comportamientos y percepciones relativas a las capacidades propias de reconocer, procesar y emplear los datos con carga emocional influenciado este conjunto por elementos propios de la inteligencia social y de la personalidad como la empatía, impulsividad y asertividad. Estas dos divisiones son en las que se catalogan los modelos científicos explicativos de la inteligencia emocional y nosotros nos identificamos con los modelos que conciben el constructo objeto de estudio de esta investigación como una habilidad, es decir con los modelos que entienden la inteligencia emocional como una habilidad mental. (Fulquez, 2014)

En esa misma postura, “La inteligencia emocional, como habilidad, no se puede entender como un rasgo de personalidad o parte del carácter de una persona. Observemos a un individuo que tiene como característica de su personalidad ser extravertido, ¿podremos pronosticar el grado de inteligencia emocional personal o interpersonal que posee? Realmente, no podremos pronosticarlo. Otra cosa es que exista cierta interacción entre la IE y la personalidad, al igual que existe con la inteligencia abstracta: ¿utilizará y desarrollará igual una persona su inteligencia emocional con un CI alto o bajo? En este sentido, las personas con cierto tipo de

personalidad desarrollarán con más o menos facilidad, con mayor o menor rapidez, sus habilidades emocionales. Al fin y al cabo, la persona no es la suma de sus partes, sino una fusión que convive – milagrosamente- de forma integrada”. (Fernández-Berrocal y Ramos, 2002, p. 104)

1.9.1.2.1. Inteligencia emocional en el ámbito laboral

La inteligencia emocional juega un papel directo, la relación entre un nivel elevado de inteligencia emocional y la facilidad para comunicar las habilidades sociales en labores grupales, el liderazgo organizacional, el desempeño laboral y las habilidades de adaptación a nuevas condiciones ambientales (Goleman 1998; Mayer y Salovey 1997).

Según (Goleman, 2000), la inteligencia emocional en el trabajo se manifiesta en disposiciones que deben desarrollarse, tanto por los gerentes como por el personal especializado, entre ellas se encuentran: el compromiso organizacional, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de las distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los empleados, los distintos jefes y directivos de la empresa, la construcción de relaciones dentro y fuera de la organización que ofrece una ventaja competitiva, el incentivo de una constante colaboración, apoyo e intercambio de fuentes y recursos, la innovación y enfrentamiento de cualquier situación como equipo y el mejoramiento continuo.

En su investigación (Pegoraro, 2009) señala que el estudio de la inteligencia emocional resulta importante en el ámbito empresarial ya que puede contribuir en mejorar:

- La existencia de modelos de cultura organizacional débiles: Se refiere a aquellos valores, hábitos y normas de una empresa que son considerados inadecuados, ya que existe carencia de verdaderos líderes que actúen con Inteligencia emocional.
- Conflictos entre el empleador y empleado y resistencia al cambio: En muchos casos los empleados están en constante quejas con respecto al trato de sus jefes y eso no debe existir ya que afecta la relación laboral.

- Falta de comunicación entre el empleador y sus empleados: La falta de comunicación en muchos casos impide resolver conflictos y puede traer mal entendidos.
- Necesidad de fomentar un trabajo en equipo, con el fin de desarrollar y diseñar objetivos comunes, y para ello es necesario conocer aspectos de la inteligencia emocional.

Las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo. Este autor también define el éxito de líderes y trabajadores en personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales bien desarrolladas, alcanzando la capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, el trabajo y la sociedad. Los componentes de la inteligencia emocional, separadamente, han estado presentes desde hace años en las ofertas de programas de capacitación de directivos. Un análisis de estos componentes, con un enfoque en sistema, que es el aporte que hacen los especialistas en inteligencia emocional, permite identificar comportamientos y aptitudes que pueden propiciar un liderazgo efectivo y constituir una herramienta muy útil para la conducción de grupos de personas y de procesos organizacionales. (Goleman, 1998)

Han desarrollado una serie de aplicaciones de la inteligencia emocional en el ámbito laboral y en el organizacional, las cuales varían de acuerdo con la perspectiva conceptual adoptada. Algunos investigadores, por ejemplo, han dado mayor énfasis a los factores de actitud y comportamiento, como la adaptación cultural, el liderazgo interpersonal, la comunicación grupal, el aprendizaje y el comportamiento gerencial. (Boyatzis, 1999; Howard y Bray, 1988; Cherniss y Goleman, 2001)

Mayer y Salovey, (1997) sostienen que los trabajadores con alta IE son exitosos en proyectos que involucran decisiones complejas. En las aplicaciones laborales del modelo de habilidad, (Mayer y Salovey, 2000, p. 56) sostienen que para liderar y manejar personas –es decir, para lograr una gestión efectiva– se requiere habilidades

técnicas y emocionales. Las habilidades emocionales se basan principalmente en la capacidad para liderar personas y, por tanto, para generar un trabajo grupal efectivo.

Por su parte, (Goleman, 1998) relaciona la IE con la capacidad para comunicarse de manera positiva y asertiva en el ambiente organizacional. (Boyatzis, 1999) ha sugerido importantes relaciones entre la IE y el mundo laboral; entre ellas, se podría mencionar la influencia mutua entre las demandas del individuo, el ambiente organizacional y la efectividad, la relación directa existente entre el clima, la cultura y el sistema organizacional y la efectividad.

En cuanto al manejo estratégico operacional en las empresas, “la inteligencia emocional cumple una función importante en la efectividad organizacional en diferentes áreas, tales como: reclutamiento y retención del personal, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso moral y salud del empleado, innovación, productividad, eficiencia, ventas, ingresos, calidad del servicio y lealtad del cliente”. (Cherniss y Goleman, 2001, p. 134).

Bar-On, (1997) sostiene que la IE predice el éxito de la adaptación de un individuo a las demandas y presiones del ambiente. En el ambiente ocupacional se relaciona la IE con el nivel alcanzado en una actividad determinada, como la profesión, el éxito académico, el éxito de encajar (fitting) en una cultura, el manejo de estrés y la presión ocupacional. Por lo tanto, propone que la IE es un criterio básico para la predicción del éxito ocupacional y del comportamiento laboral. Consecuentemente, la IE influye en el proceso de adaptación y ajuste a las demandas del ambiente. En el ámbito ocupacional, las diversas teorías han resaltado el papel directo, indirecto y como moderador de la IE. En cuanto a su efecto directo, se menciona la relación entre un nivel elevado de IE y la facilidad para comunicar las habilidades sociales en labores grupales, el liderazgo organizacional, el desempeño laboral y las habilidades de adaptación a nuevas condiciones ambientales. (Bar-On, 1997)

En la actualidad son muchas las empresas que invierten mucho dinero en formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional. Y esto es así porque se han dado cuenta de que la clave del éxito, la clave de las ventas, está en el grado en el que los

trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones. Tanto el trabajo como el aprendizaje son sociales. Las organizaciones son redes de participación. Para lograr un desempeño efectivo en los trabajadores del conocimiento, la clave está en inyectar entusiasmo y compromiso, dos cualidades que las organizaciones pueden ganar, pero no imponer. Solamente los trabajadores que deciden participar, los que se comprometen voluntariamente con sus colegas, pueden crear una compañía ganadora. (Encarnación, 2014)

Así mismo, el nivel colectivo de inteligencia emocional de una organización determina el grado en que se realice su grado de capital intelectual y su desempeño general. El incremento de las presiones competitivas otorga nuevo valor a las personas automotivadas, que tienen iniciativa, deseos de esmerarse u optimismo suficiente para tomar con calma los contratiempos y los obstáculos. Ante la permanente necesidad de servir bien a compradores y clientes, y de trabajar con creatividad estable en grupos de personas cada vez más diversas, las capacidades empáticas resultan más esenciales.

En contra de lo que postula la teoría de la compensación, algunas personas albergan dentro de sí los dos tipos de inteligencia. Los últimos estudios realizados en el campo empresarial han hecho visible que entre los profesionistas que requieren mayor grado de inteligencia emocional están los directivos, pero también los psiquiatras, ingenieros, docentes, asistentes sociales y relacionistas. Por lo contrario, los informáticos, los técnicos de laboratorio o los contadores no precisan tanta inteligencia emocional en su trabajo, aunque ésta nunca está de sobra. (Enebral, 2003).

1.9.1.3. Teorías sobre la Inteligencia emocional

1.9.1.3.1. Teoría de las cuatro-fases.

Salovey y Mayer (1997, p. 76) definieron la inteligencia emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección

emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Esto se traduce en la capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. Desde esta perspectiva, lo que se busca es identificar y controlar las emociones, pero para poder lograrlo tendremos que aprender la habilidad de razonar con las emociones.

El modelo que proponen, está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

- 1) Percepción e identificación emocional: Estas habilidades se construyen en la edad infantil, a medida que vamos madurando nuestro abanico de emociones se va ampliando, y comienzan a ser asimiladas en nuestro pensamiento, para compararla con otras sensaciones.
- 2) El pensamiento: En el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones.
- 3) Razonamiento sobre emociones: En esta etapa, las reglas y la experiencia gobiernan a las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel.
- 4) Regulación de las emociones: En esta etapa, se manejan y regulan las emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

1.9.1.3.2. Teoría de las competencias emocionales

Por su parte (Goleman, 1996, p. 35), definió la IE como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones”. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del

desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de las siguientes habilidades:

- 1) Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- 2) Autorregulación.
- 3) Control de impulsos.
- 4) Control de la ansiedad.
- 5) Diferir las gratificaciones.
- 6) Regulación de estados de ánimo.
- 7) Motivación.
- 8) Optimismo ante las frustraciones.
- 9) Empatía.
- 10) Confianza en los demás.
- 11) Artes sociales.

1.9.1.3.3. Teoría de la inteligencia emocional y social

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como “un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio”. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. El modelo de Bar-On, se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la IE y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de 6 interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos:

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

1.9.1.4. Dimensiones de la inteligencia emocional

1.9.1.4.1. Conocimiento y control de las emociones

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. (Encarnación, 2014)

Las reglas en el mundo laboral están cambiando, las personas ahora son juzgadas en base a un nuevo canon: no sólo cuán inteligente, entrenado o experimentado se es, sino también cuán bien pueden manejarse a si mismos y a los demás. Las personas con una alta inteligencia emocional no necesariamente tienen menos emociones negativas, sino que, cuando aparecen, saben manejarlas mejor. Tienen también una mayor capacidad para identificarlas y saber qué es exactamente lo que están sintiendo y también una alta capacidad para identificar qué sienten los demás. Al identificar y entender mejor las emociones, son capaces de utilizarlas para relacionarse mejor con los demás, tener más éxito en su trabajo y llevar vidas más satisfactorias.

Para conocer y controlar las emociones propias y ajenas, con el fin de obtener determinados fines, se necesita desarrollar las siguientes habilidades: (Encarnación, 2014)

- Conocer las propias emociones: El principio de Sócrates “conócete a ti mismo” se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.
- Manejar las emociones: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.
- Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

Sobre el control de emociones, realizaron un estudio de laboratorio partiendo del hecho de que algunas personas al experimentar emociones de carácter negativo recurren a estrategias para alcanzar estados emocionales de naturaleza positiva. En el referido estudio se analizó cómo los individuos recuperaban determinados recuerdos para reparar sus estados emocionales negativos. (Josephson, Singer y Salovey, 1996)

El **afrontamiento emocional**, refiere únicamente a la regulación de las emociones negativas, estas son aquellas que implican sentimientos desagradables y la valoración de la situación como dañina, así por ejemplo el miedo, la ansiedad, el contener ira, mostrarse hostil o devenir en tristeza. Es importante reconocer que aunque las llamemos negativas son muy necesarias para nuestra supervivencia y desarrollo social. (Etxebarria, 2002, p. 4).

Para Bisquerra, (2009) las habilidades de afrontamiento son las que nos permiten afrontar retos y situaciones de conflicto, con las emociones que generan. Esto implica estrategias de autorregulación para gestionar la intensidad y la duración de los estados emocionales. (citado por Etxebarria, 2002, p. 4)

Hablar de **reconocimiento de emociones**, es hablar de conciencia emocional, es decir de uno mismo, de nuestros sentimientos y del reconocimiento de emociones ajenas. A veces parece que existe una barrera que nos impide hacerlo, y es que la falta de conciencia emocional es más común de lo que se cree. El reconocer emociones es la capacidad de identificar las emociones (propias y ajenas), comprender su significado, las causas que las originan y las consecuencias que implican, así como la habilidad de percibir las emociones en diversos contextos: personal, social y cultural. (Yepez, 2017)

Yepez (2017) reconocer nuestras propias emociones trae muchos beneficios para nuestro bienestar emocional. Si te decides a involucrarte más con el desarrollo de tu conciencia emocional, he aquí los principales beneficios que esto va a traer a tu vida: Aumenta nuestra capacidad para motivarnos a nosotros mismos, evita que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales, es clave para empatizar mejor y confiar más en los demás, brinda la capacidad para generar nuevas emociones, favorece el autoconocimiento, mejora la autoestima, mejora la capacidad de reflexión.

Respecto al **manejo de emociones**, (López y Arango, 2002, p. 11) afirman precisamente que “la inteligencia emocional es la capacidad de dominar y manejar emociones, configurar rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión y el altruismo. Consiste en saber reconocer lo que se siente, controlar las respuestas

emocionales, aprender a automotivarse y a entusiasmarse con lo que se quiere. Definir y conseguir metas, afrontar la vida con confianza y optimismo, comprender los sentimientos de los demás y relacionarse armoniosamente con ellos”.

Cuando hablamos de manejar emociones, no nos referimos a tratar de forzarlas a ser algo distinto, sería engañarnos a nosotros mismos ni mucho menos de traicionarnos o reprimirnos. Manejar emociones es redireccionar cuando son negativas y nos pueden causar daño, buscando adecuarlas para obtener de ellas siempre algo positivo, en realidad lo que cambia es el comportamiento que derive de esa emoción. (SODEXO, s/f)

1.9.1.4.2. Reconocimiento de las emociones

En el siglo XIX, Charles Darwin, juntó pruebas que confirmaban la existencia de un mecanismo innato para el reconocimiento de las emociones, al parecer heredado por su valor evolutivo en la adaptación al medio. (Fernández, Dufey, y Mourgues, 2007)

Al respecto (Damasio, 2010) el reconocimiento de emociones fue relevado por diversos paradigmas, principalmente por la psicología evolucionista: fieles seguidores de la teoría darwiniana de adaptación al medio (innatismo); la psicología evolutiva: postura antagonista que destaca el papel de la experiencia, y las neurociencias, que adoptan un posicionamiento mixto, en el que el reconocimiento de emociones sería fruto de circuitos neuronales predeterminados para tal fin, siendo estos susceptibles de modificación por acción de la experiencia y las circunstancias ambientales.

Reconocer las emociones de los demás es un don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. (Encarnación, 2014)

Acerca de **compartir emociones**, se da cuando las emociones tienen lugar cuando las personas hablan abiertamente con una o más personas acerca de las

circunstancias del acontecimiento que provocó la emoción y de sus propios sentimientos y reacciones emocionales frente al mismo. En sus versiones atenuadas, consiste en comunicaciones latentes o indirectas en las que el destinatario de la descripción sólo está presente de manera simbólica, como ocurre en el caso de las cartas o de los diarios. (Rime, 2005, p. 45)

Normalmente el proceso de compartimiento se hace el mismo día en que sucedió el hecho. En la mayoría de las ocasiones, las personas sienten la necesidad, una suerte de emergencia casi instantánea, de compartirlo. Esto es, normalmente no pueden postergarlo para otro día, sino que necesitan compartirlo inmediatamente si el acontecimiento tiene un fuerte carácter emocional. (Martinez, 2011, p. 123)

Expresión de las emociones, supone una parte fundamental de nuestras vidas y nuestras relaciones, tanto con los demás como con nosotros mismos, y las dificultades para identificarlas y expresarlas correctamente pueden crearnos problemas y un alto grado de malestar, las emociones y sentimientos son una importante fuente de información: nos guían, nos ayudan a dar sentido a lo que nos sucede, a entendernos a nosotros mismos y a relacionarnos con los demás, y nos motivan para alcanzar metas, producir cambios, evitar situaciones dañinas o perseguir aquello que nos hace felices. Las emociones pueden estar relacionadas con sucesos concretos de tu vida daría (como sentir frustración cuando tu coche no arranca), o pueden estar relacionadas con recuerdos, pensamientos o expectativas de futuro. (Muñoz, 2019)

Respecto a la **asertividad en las emociones**, Aristóteles marca un desafío “cualquiera puede ponerse furioso...eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta... eso no es fácil”. En la práctica de la asertividad emocional está el secreto para el manejo de las emociones. Lograr dicha asertividad depende también de una adecuada comunicación, la cual se puede lograr cuando escuchamos un mensaje o una información y podemos asimilarla e interiorizarla, siempre y cuando eso que escuchamos sea significativo para nosotros. (Cano y Zea, 2012, p. 32)

1.9.1.4.3. Capacidad para relacionarse

Establecer relaciones: El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. (Encarnación, 2014)

La capacidad para relacionarse con los demás es otra de las habilidades que pertenecen a la regulación emocional. Es importante para la solución de conflictos en los que intervengan otras personas, señalan además que se han de tener una serie de habilidades emocionales como son: La capacidad para ofrecerse a los otros, saber escuchar y saber responder en el momento adecuado, animar a que la otra persona comunique sus preocupaciones mediante la transmisión de confianza y apoyo, tener honestidad aunque ello implica herir sus sentimientos, emplear la crítica constructiva, llegar a acuerdos, saber defender las ideas y opiniones propias, respetando a los demás y cooperar cuando se trabaja en equipo y cuando se plantean soluciones evitar que éstas perjudiquen a alguna parte involucrada. (Extremera y Fernández, 2004)

La Relacionalidad, es la capacidad de relación, por lo tanto, ha llegado a ser importante en todos los ámbitos del actuar humano. El fracaso de muchas nobles empresas, por ejemplo, puede ser atribuido a problemas de relación. Tener una buena relación resulta además un punto de partida positivo y una garantía de continuidad. La relacionalidad, es la estructura relacional de la persona que permite entrar en relación, pero no exige necesariamente una relación con el otro para existir. La relacionalidad implica el ser, la relación, el hacer. (Moran, 2018, p. 3)

Al respecto (Borrego, 2016) la **facilidad para relacionarse**, hay personas que muestran una gran capacidad para relacionarse con otras y hacer amistades fácilmente. Por el contrario, a otras personas les resulta muy difícil entablar una conversación con desconocidos o interactuar con los demás. En realidad, las personas

que poseen la capacidad de interrelacionarse adecuadamente con los demás no son más simpáticas o más agradables que las personas que no poseen esta habilidad.

La **empatía** es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio. (Balart, 2013, p. 87)

1.9.1.5. Desempeño Laboral

1.9.1.5.1. Concepto

El desempeño laboral es “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (Robbins, y Coulter, 2013, p. 20). La medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual, así mismo, explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades en las que se incluye una descripción del puesto de trabajo, reconoce tres tipos principales de conductas en el desempeño laboral: Desempeño de tareas, el civismo (desempeño contextual) y la falta de productividad.

El desempeño laboral como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. (Murphy, 1990, p. 27)

El desempeño incluye el grado en que los empleados agregan valor a la organización en función de sus roles y responsabilidades, el grado en que van más allá de expectativas, su iniciativa y capacidad de innovación, su colaboración con los compañeros de trabajo proporcionando el apoyo mutuo para lograr el beneficio común, su capacidad de adaptación a nuevos contextos, trabajando de forma virtual y en todos los departamentos, funciones y niveles de la organización con nuevos socios locales y globales dentro y fuera de la organización (London y Mone, 2014).

“Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. (Palaci, 2005, p. 67). Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Según (Chiavenato, 2004) “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. El Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional, establece: “El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

1.9.1.5.2. Características del desempeño laboral

Se desarrolló un marco que sugiere que la mayoría de los puestos de trabajo contienen cuatro tipos generales de conductas: (a) conductas orientadas a la tarea, (b) conductas orientadas interpersonalmente, (c) conductas relacionadas con la pérdida de tiempo (ausentismo, demoras) y (d) conductas destructivas y azarosas. (Murphy, 1990)

Organ y sus colegas introdujeron la expresión “conducta organizacional cívica” para referirse a aquellas conductas que representan lealtad, cooperación o ayuda y que van más allá de las obligaciones técnicas del trabajo (Bateman y Organ, 1983)

Dorsey, Cortina y Luchman (2010) han sugerido que si los sistemas de evaluación del desempeño no incluyen medidas de desempeño contextual o cívico, entonces tales sistemas estarían infrarepresentando el dominio del desempeño.

Hoy en día, las organizaciones valoran el desempeño laboral infiriendo en dos grandes dimensiones: desempeño de tarea y desempeño contextual o cívico. Al respecto (Aguinis, 2007 p. 76) señala que el desempeño es lo que hacen los empleados y sus conductas y no lo que el empleado produce o los resultados de su trabajo, aunque en ocasiones como las conductas o actividades no son fácilmente observables, es necesario inferirlas a partir de sus resultados, señala también dos de sus características: el desempeño es evaluable y multidimensional, de esta última característica sostiene que hay al menos dos grandes dimensiones: desempeño de tarea y desempeño contextual, que deben considerarse separadamente porque no necesariamente ocurren en una organización o actividad realizada.

Aguinis no considera el tercer y cuarto tipo de conductas señaladas por Murphy (1990): conductas relacionadas al ausentismo, demoras y conductas destructivas, investigadas en la última década y han sido colectivamente denominadas conductas contraproductivas. Al respecto (Sackett y DeVore, 2001, p. 8), las definen como “toda conducta intencional por parte de un miembro de la organización vista por esta como contraria a sus legítimos intereses”.

Las conductas contraproductivas como cualquier conducta intencional, realizada por un empleado que daña o pretende dañar a la organización o a los miembros de la organización, lo que incluye a los empleados y a los clientes o usuarios. Por tanto, se excluyen las conductas que no están bajo control del empleado o son casuales. (Fox y Spector, 2005)

Según (Motowidlo, 2003) el comportamiento laboral es una corriente continua que fluye a la perfección en la medida que las personas pasan tiempo en la organización; esta corriente se apuntala cada vez que alguien hace algo que marca una diferencia en relación a las metas organizacionales; estos son los episodios de comportamiento que entran en el dominio del desempeño laboral, estos comportamientos se suelen dar en situaciones con incidentes críticos.

Según Borman y Motowidlo, (1993) el desempeño contextual consiste en actividades de soporte al ambiente más amplio en el que el núcleo técnico debe funcionar, incluye los comportamientos como el voluntarismo para tareas que no forman parte formal del puesto, demostración de esfuerzo, ayudando y cooperando con otros, siguiendo las reglas y procedimientos organizacionales, y apoyando los objetivos organizacionales. (citado en Johnson, 2003)

1.9.1.6. Evaluación del desempeño laboral

Pedraza, Amaya y Conde, (2010) En una evaluación de desempeño se debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias. Los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Para evaluar al personal, se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo, para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. (Aamodt, 2010, p. 21)

Dessler y Verela, (2011) exponen que las evaluaciones de personal son llevados por los jefes inmediatos, conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor

posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso.

1.9.1.6.1. Métodos de evaluación del desempeño laboral

Dessler y Verela, (2011) exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos:

Ensayos críticos el cual consiste en escribir una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del colaborador, no es complejo el método, pero su deficiencia es que no existe una clave de calificación estandarizada.

Incidentes críticos concentran la atención, el evaluador tomará nota de acciones del trabajador específicamente si fueron eficientes o ineficientes en determinadas situaciones, en base a una lista de cotejos y/o conductas específicas, se evaluará el comportamiento deseable y al mismo tiempo identificar a quienes necesitan mejorar sus fortalezas.

Escala grafica de calificación, uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas.

Escala de calificación basada en el comportamiento, esté método combina los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica al personal con base en reactivos ubicados que se encuentran a lo largo de un continuo proceso; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo, y no listas de rasgo o descripciones generales.

Comparación forzada, evalúan al empleado en la empresa, con respecto al desempeño de otro u otros compañeros. Ya que importante conocer una herramienta

de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual.

1.9.1.6.2. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Sobre sus beneficios de evaluación (Chiavenato, 2007) explica que un programa de evaluación del desempeño laboral trae beneficios a corto mediano y largo plazo; es beneficioso para el gerente, puesto que evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. Luego proporciona medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite como esta su desempeño y beneficioso para el subordinado, ya que al conocer las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora. Además identifica cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles, por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc.). Hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y control personales. Finalmente, es beneficioso para la organización, la evaluación del potencial humano, a mediano y largo plazo, define cual es la contribución de cada empleado, identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas área de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de (promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo).

1.9.1.7. Factores del desempeño laboral

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con

los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades. (Guevara, 2016)

Uno de los objetivos que deben de cumplir las organizaciones es posibilitar a sus empleados mejorar su desempeño en el trabajo. Por esto, es necesario que las organizaciones identifiquen cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados y empleen estrategias para que generen aumento del desempeño laboral aplicando así todos los conocimientos que obtengan del tema sin dejar de lado la misión y la visión que la organización posea. Hablamos de tres conceptos fundamentales que son el logro, poder y afiliación, muy necesarios a la hora de hablar de desempeño laboral y dan cuenta de los factores internos que se definen como “las condiciones personales de carácter cognitivo y afectivo, que permiten al individuo derivar sentimientos de agrado o desagrado de su experiencia con personas o con eventos externos específicos”. (Pérez, Bolívar y García, 2016)

Para (Toro, 1992) estos conceptos: necesidad de logro, poder y afiliación, la teoría plantea que la existencia de estos tres términos hacen que se conviertan en necesidades del ser humano, llegando así hasta explicar un poco el porque y el para qué del comportamiento del ser humano. Estas necesidades sociales básicas para el ser humano se definirán claramente:

Necesidad de logro, el cual evidencia a través del comportamiento que se caracteriza por la búsqueda de metas a mediano plazo, por el deseo de inventar, hacer o crear algo excepcional; por la intención de obtener un cierto nivel de excelencia, de aventajar a los otros. Sin embargo solo se produce un comportamiento orientado hacia el logro cuando existe un nivel medio de dificultad o de probabilidad de obtener el resultado deseado

Necesidad de poder, se manifiesta a través de los deseos o de las acciones que buscan ejercer un dominio, control o influencia, no solo sobre otras personas o grupos sino también sobre los medios que permiten adquirir o mantener el control.

Necesidad de afiliación, se puede inferir a partir de comportamientos que de alguna manera buscan obtener, conservar o restaurar una relación afectiva satisfactoria o con otra persona, como en relaciones amorosa o de amistad.

Así también (Méndez, 2013) la motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida y las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas (también en el mundo empresarial), que nuestros esfuerzos sean reconocidos. Muchas veces las organizaciones creen que el reconocimiento monetario es lo más importante y se equivocan. Existen otros puntos de vista con el que motivar a los trabajadores.

Respecto a factores externos, los más relevantes y que espera un empleado de ellos, es la supervisión en tanto que el empleado sea evaluado y reconocido por sus méritos de manera justa, grupo de trabajo en cuanto que el empleado cuente con un grupo de personas que posibilite una relación productiva, contenido del trabajo en cuanto que las actividades desempeñadas por el empleado lo lleven a la creatividad y no a la monotonía, salario en cuanto a la retribución económica asociada al desempeño del puesto de trabajo y promoción en cuanto a recibir ascensos que permitan alcanzar una mayor responsabilidad en la empresa que pertenece. (Toro, 1992)

Cuando los factores internos y externos están en un nivel adecuado para los empleados, evitan que en estos se generen una insatisfacción de su lugar de trabajo, algo muy importante por resaltar es que los factores internos aumentan el grado de satisfacción laboral de una forma más duradera. (Pérez, Bolívar, y García, 2016, p. 90)

1.9.1.8. Dimensiones del desempeño laboral

Las investigaciones sobre dimensiones del desempeño laboral han venido evolucionando durante los últimos años, inicialmente estuvieron enfocados en los resultados del

desempeño del cargo, para pasar a centrarse en el desempeño laboral como comportamiento.

Campbell (1993) describe ocho dimensiones del desempeño laboral: (a) competencia en las tareas específicas laborales, (b) competencia en las tareas específicas no laborales, (c) comunicación oral y escrita, (d) demostración del esfuerzo, (e) mantenimiento de la disciplina personal, (f) facilitación de pares y del desempeño del equipo, (g) supervisión, (h) administración y gerencia. (citado en Johnson, 2003)

A la par se fueron formulando propuestas sobre dimensiones del desempeño laboral adoptando su concepción como una propiedad del comportamiento laboral. (Murphy, 1989, citado en Viswesvaran, 2001) formuló cuatro dimensiones: (a) comportamiento en tiempo de inactividad, (b) desempeño de la tarea, (c) interpersonal, y (d) comportamiento destructivo. Del mismo modo, (Borman y Motowidlo, 1993 citado en Viswesvaran, 2001) describieron el constructo de desempeño laboral a partir de la dimensión del desempeño de la tarea y del desempeño contextual, cuyo desempeño de la tarea se ocupa del desempeño de los roles prescritos mientras que el desempeño contextual involucra los demás comportamientos de ayuda y soporte.

Existen diferentes autores que concuerdan en la existencia de tres dimensiones del desempeño laboral: (a) desempeño de la tarea, (b) comportamiento organizacional ciudadano, y (c) comportamiento laboral contraproducente, añadiéndose en esta última propuesta al modelo de Borman y Motowidlo el comportamiento contraproducente, además que etiqueta como comportamiento organizacional ciudadano el concepto antes visto como desempeño contextual. (Bowling, 2014, p. 16)

El desempeño es multidimensional y tiene múltiples facetas, comúnmente agrupadas en torno a tres grandes dimensiones: (1) desempeño de tarea, (2) desempeño contextual (a veces llamada conductas prosociales o desempeño cívico) y (3) conductas desviadas o contraproducentes (conductas organizacionales en su polo positivo). (Salgado y Cabal, 2011)

En las organizaciones (Robbins, y Judge, 2013) solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actualmente, son menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información, en razón a ello, identifica tres principales tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- Desempeño de las tareas, en referencia al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo, el cual son las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- La falta de productividad, son las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Investigaciones recientes, han demostrado que el desempeño de tarea se explica mejor mediante capacidades cognitivas y conocimiento técnico, mientras que el desempeño cívico y las conductas contraproductivas se explican mejor mediante variables de personalidad y situacionales (Borman, Bryant y Dorio, 2010)

Acerca del EBEP (Salgado, Moscoso y Anderson, 2011), en la cual se establece tres grandes ámbitos o tipologías de conductas relacionadas con las conductas laborales del empleado público, y aunque no las denomina así explícitamente, tales conductas se corresponden con las dimensiones de desempeño que la investigación ha etiquetado como desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproductivas (desempeño organizacional).

1.9.1.8.1. Desempeño de tarea

Para (Motowidlo, 2013, p. 40) el desempeño de la tarea es la primera dimensión del desempeño laboral, según el desempeño de la tarea es el valor total esperado de comportamiento individual sobre un periodo estándar de tiempo para la producción de bienes y servicios.

La clásica concepción del desempeño de tarea, refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización. Este tipo de desempeño se concreta en las tareas más relevantes de un puesto de trabajo. En ese sentido es importante que un sistema de evaluación de desempeño contenga y/o cumpla las siguientes condiciones técnicas: debe tener como contenido de medida solamente comportamientos laborales, los cuales deberán estar bajo el dominio de los empleados y/o trabajadores, finalmente, la evaluación debe ser sistemática en el que todos los evaluados que hagan lo mismo en el mismo contexto, estén sometidos a los mismos criterios, en el mismo orden y con la misma posibilidad de observación. (Gorriti, 2010)

El principal antecedente del desempeño de tarea es la aptitud cognitiva, es decir la capacidad de aprendizaje que tiene que ver con la aptitud a aprender nuevas cosas y aplicarlas, la conducta minuciosa ante su labor asumida con responsabilidad, la actitud de esfuerzo y perseverancia, el buen manejo técnico profesional, vale decir su conocimiento técnico y manejo de adquirido y valorar la importancia de ofrecer un trabajo de calidad antes que cantidad como un buen hábito. (Borman, Penner, Allen y Motowidlo, 2001)

El desempeño de la tarea tiene dos formas. La primera involucra las actividades que directamente transforman las materias primas en bienes y servicios de la organización. La segunda involucra las actividades de servicio y mantenimiento del núcleo del negocio, suministrando materia prima, distribuyendo productos terminados y ejecutando el planeamiento, coordinación, supervisión y funciones administrativas que permiten el eficiente funcionamiento de la organización (Motowidlo, 2003, p. 41).

1.9.1.8.2. Desempeño contextual

Gorriti, M. (2010) el desempeño contextual trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadoras facilitando, dificultando, incluso inhibiendo el desempeño de tarea. Variables que pueden actuar tanto a nivel individual como grupal.

El desempeño contextual es el valor total esperado del comportamiento que contribuye en un periodo estándar de tiempo a la efectividad organizacional a través de su efecto en el contexto laboral psicológico, social y organizacional (Motowidlo, 2003).

El desempeño contextual, se caracteriza en actitudes que reflejan cooperación, cortesía y motivación, aspectos de vinculación organizacional como la representación, lealtad y compromiso, actitudes consideradas más allá de las responsabilidades para con la labor, es decir actitudes como la persistencia e iniciativa propia de conseguir no solamente crecimiento o desarrollo personal, sino orienta sus esfuerzos a los objetivos organizacionales y buscar resultados, en el afán de conseguir resultados de grupo es observable que se imparta conocimiento, transmitir conocimiento hacia sus compañeros, para lograr un objetivo en común. (Borman, Penner, Allen y Motowidlo, 2001)

Según Borman y Motowidlo (1993) el desempeño contextual consiste en actividades de soporte al ambiente más amplio en el que el núcleo técnico debe funcionar, incluye los comportamientos como el voluntarismo para tareas que no forman parte formal del puesto, demostración de esfuerzo, ayudando y cooperando con otros, siguiendo las reglas y procedimientos organizacionales, y apoyando los objetivos organizacionales. (citado en Johnson, 2003)

Finalmente, la diferencia entre el desempeño de la tarea y del desempeño contextual radica en el valor esperado de contribución en la organización. El desempeño de la tarea contribuye en la realización de los bienes o servicios organizacionales, mientras el desempeño contextual contribuye en el contexto psicológico, social y

organizacional. Sin embargo, existen algunos comportamientos que pueden afectar ambas esferas de contribución (Motowidlo, 2003, p. 41).

1.9.1.8.3. Desempeño organizacional

Una conducta contraproduktiva (desempeño organizacional) es todo comportamiento intencional de un miembro de la organización, contrario a los legítimos intereses de ésta (Sackett y Devore, 2001). A diferencia de los otros dos tipos de desempeño, la característica de éste es que no es deseable, pero por desgracia ocurre, y es pertinente constarlo más que evaluarlo. (Borman, Penner, Allen y Motowidlo, 2001)

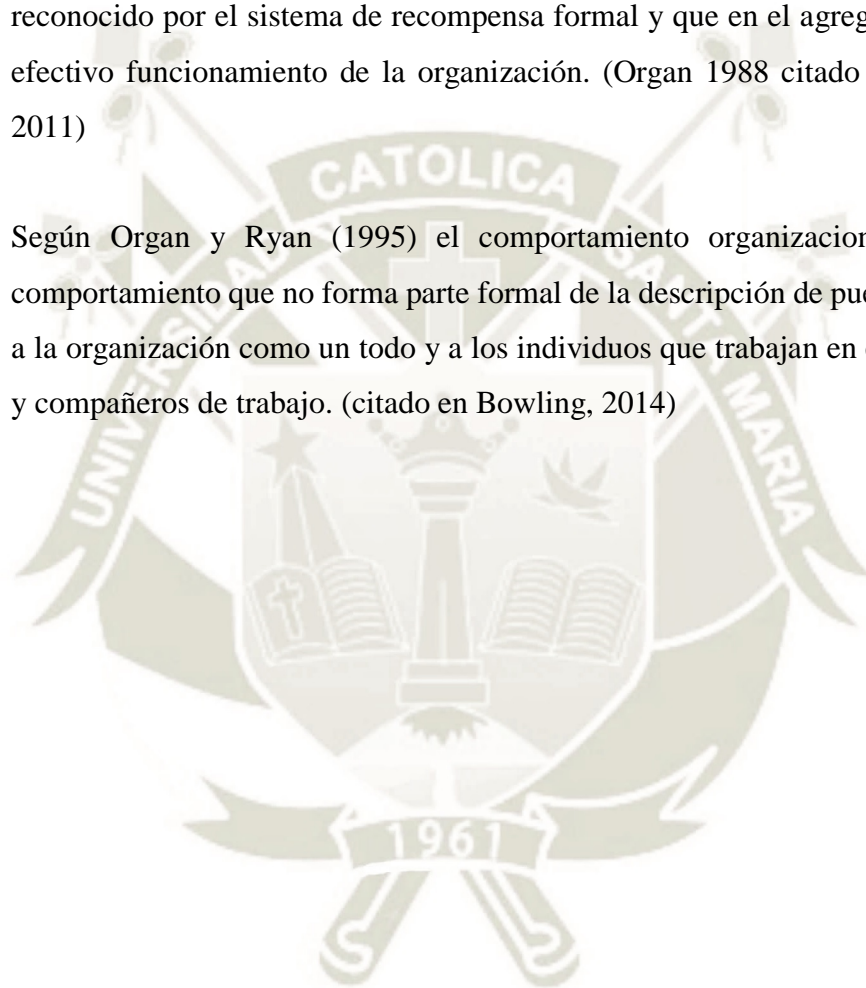
Existe un estudio reciente sobre este tipo de comportamientos que ha pretendido identificar la estructura de estas conductas, así como cuáles de ellas son las más frecuentes o fáciles de incurrir (Gruys y Sackett, 2003), una estructura tal caracterizada por el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, es decir conductas en la que el trabajador se siente no obligado, por el contrario satisfacción al laborar, conductas de engloban el mantenimiento de la calidad de trabajo, para ello es importante ser metódico y consecuente con su labor, esto conlleva a manejar bien sus tiempos para ejecutar sus acciones laborales y adecuado uso de recursos laborales, este tipo de desempeño también valora la asistencia al trabajo, haciendo uso eficiente de su tiempo en las actividades correspondientes a su labor, como también marcar su tiempo para iniciar con ellas y la mantención voluntaria del ritmo de las actividades desarrolladas en el ámbito laboral con eficiencia.

El comportamiento laboral contraproduktivo y/o organizacional, es la dimensión ubicada en el límite inferior del desempeño de la tarea y del desempeño contextual. Este comportamiento no sólo comprende comportamientos intencionales, también existen comportamientos accidentales que pudieron haber nacido con la intención de generar un valor esperado positivo pero que terminaron teniendo un valor esperado negativo, debido por ejemplo a la deficiencia técnica del trabajador (Motowidlo, 2003, p. 42).

La dimensión del comportamiento laboral contraproducente tiene un valor negativo para la efectividad organizacional, por esto debe ser también considerado como una dimensión del desempeño laboral (Viswesvaran, 2001, p. 24).

El concepto de comportamiento organizacional se popularizó como el comportamiento individual que es discrecional, no directamente o explícitamente reconocido por el sistema de recompensa formal y que en el agregado promueve el efectivo funcionamiento de la organización. (Organ 1988 citado en Viswesvaran, 2011)

Según Organ y Ryan (1995) el comportamiento organizacional se refiere al comportamiento que no forma parte formal de la descripción de puestos y que ayuda a la organización como un todo y a los individuos que trabajan en ella, supervisores y compañeros de trabajo. (citado en Bowling, 2014)



1.10. Marco Referencial

Título: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL LIDERAZGO. Realizada en Madrid en la Universidad Pontificia Comillas.

Autor: Rodríguez, A.

Año: 2015

Objetivo; Definir los conceptos de liderazgo e inteligencia emocional, profundizando en su significado, e identificar el impacto potencial que puede tener la inteligencia emocional sobre el liderazgo en un modelo real.

Materiales y métodos; El presente trabajo analiza el impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo. Se trata de una cuestión actual, que ha ido ganando peso a lo largo de éstos últimos años y a la que cada vez se le atribuye una mayor importancia en las organizaciones, en especial a la hora de determinar el desempeño de un líder. Un estudio netamente descriptivo, cualitativo.

Conclusiones; En el apartado teórico del trabajo se han explicado detalladamente ambos conceptos y se han analizado distintos aspectos y elementos para tratar de encontrar la conexión entre ambos términos, es decir, para conocer qué aspectos los unen y de qué manera. Para ello, ha sido necesario recurrir a estudios realizados por investigadores reconocidos que llevan décadas tratando de encontrar los factores que puedan explicar que ciertos líderes se diferencien respecto al resto y sean considerados especiales y grandiosos. Todos los estudios mencionados a lo largo del trabajo han sido piezas que han permitido cimentar un inmenso puzzle –todavía en construcción– del universo de la inteligencia emocional. En lo referente al ámbito empresarial, se ha podido observar que existen determinadas competencias que todos los líderes tienen en común, y que gran parte de dichas competencias están guiadas por el aspecto emocional, en concreto, por la inteligencia emocional. Una vez habiendo observado que la inteligencia emocional es determinante y necesaria para que un líder destaque –lo que significa que tiene un fuerte impacto sobre su estilo de liderar y dirigir–, en primer lugar se han comparado dos territorios para observar si sus diferencias de estilos de liderar organizaciones son consecuencia de un distinto énfasis en la inteligencia emocional de los mismos. Por ello, se ha elegido Estados

Unidos –el país en cuyas corporaciones está más interiorizado el concepto– y Europa para hacer la comparativa, obteniendo unos resultados que sugieren que, efectivamente, el estilo americano denota un mayor énfasis en la inteligencia emocional. En segundo lugar, se ha realizado un análisis conductual de una líder mundialmente conocida y admirada: Indra Nooyi. Su caso nos ha permitido conocer cómo aplica la inteligencia emocional en su día a día, cómo ello afecta a la empresa y a su equipo y cómo ha liderado el giro que ha decidido darle a PepsiCo.

Título: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVO-FINANCIERO DE LA EMPRESA VICUNHA TÉXTIL – VICUNHA ECUADOR S.A., realizada en Quito en la Universidad Central de Ecuador. Quito UCED. Ecuador

Autor: Bimos, E. y Roman, M.

Año: 2014 Tesis Universidad

Objetivo; Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Materiales y métodos: El manejo inapropiado de habilidades emocionales y la falta de conexiones personales; nos motiva a probar que a mayor Inteligencia Emocional corresponde un mejor desempeño laboral. Se fundamenta teóricamente en el enfoque de Daniel Goleman, tratado en dos capítulos: Inteligencia Emocional y Evaluación de Desempeño. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo deductivo, descriptivo y estadístico. A cincuenta y cuatro empleados de la Empresa Vicunha Téxtil-Vicuhna Ecuador S.A.

Conclusiones; La conclusión general se refiere a la existencia de relación directa entre el nivel de inteligencia emocional que presentan los empleados de la empresa y su desempeño laboral, ya que en los 2 aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior. Con la recomendación de: mantener e incrementar los niveles de inteligencia emocional, mediante la capacitación constante, porque al mantener los niveles de inteligencia emocional en cada uno de los trabajadores, se busca mantener un nivel constante para el rendimiento laboral.

Título: IMPACTO DE CIERTAS CONDUCTAS PROACTIVAS EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO REALIZADO POR SUS SUPERVISORES.

Realizada en la Universidad Nacional de México.

Autor: Grant y col.

Año: 2009

Objetivo; Validar si las conductas proactivas de los empleados tienen un impacto significativo en la evaluación de desempeño realizado por sus supervisores.

Metodología; La premisa de la que parten es de la teoría de la atribución, asumiendo que la evaluación de desempeño que los supervisores realizan a sus empleados se basa en la percepción de sus valores y afectos. Siendo los valores observados a través de declaraciones verbales y patrones de conducta en una serie de situaciones y los afectos observados tanto a través de las expresiones verbales como del lenguaje corporal que acompaña a las conductas. Las conductas elegidas para la investigación fueron las siguientes:

- 1) Asertividad, entendida como las acciones del empleado por externar y defender su opinión, inclusive desafiando el estatus quo en temas importantes en reuniones de trabajo.
- 2) Persuasión, entendida como la habilidad del empleado para despertar el interés, focalizar la atención y convencer a los supervisores sobre ciertos temas o situaciones de trabajo.
- 3) Iniciativa, entendida como la habilidad del empleado para proponer alternativas y mejoras a las estructuras, procesos y prácticas de trabajo.
- 4) Colaboración, entendida como la disposición del empleado para planear con anticipación, ofrecer asistencia y buscar oportunidades para ayudar a otros y no simplemente responder a peticiones.

Conclusiones; Las conclusiones del estudio señalan que los empleados con valores pro sociales, esto es, que presentan conductas que buscan apoyar a otros – compañeros, supervisores, al equipo y/o la organización- son evaluados por sus supervisores como empleados proactivos, y, por ende, con un desempeño superior.

Encontraron también que los pocos afectos manifiestos negativos se asocian con la conducta proactiva y se relacionan con una evaluación de desempeño superior.

Título: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN, REGIÓN SAN MARTÍN, 2016. Realizada en Lima en la Universidad Peruana Unión.

Autor: Herrera Farfán, Gleydi Ciscely

Año: 2016

Objetivo; determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Materiales y métodos; la investigación es de carácter transeccional o transversal de tipo correlacional, encuestándose a 152 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, basándose en el instrumento de inteligencia emocional de Hernández (2008), adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández (2008), ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos, análisis de confiabilidad alpha de crombach con 0,93 para inteligencia emocional y un 0,87 para desempeño laboral.

Conclusiones; mediante análisis de correlación de Rho Spearman, los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = 0.729^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. En conclusión mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño.

Título: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DEL SUR, PERIODO 2011-2013. Realizada en Tacna en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grobmann.

Autor: Huacac, M.

Año: 2014

Objetivo; Determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013.

Materiales y métodos; El tipo de investigación es correlacional - descriptiva y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Para el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa que se encuentran en planilla, la cual totaliza la cantidad de 60 personas.

Conclusiones; PRIMERO: La relación de la inteligencia emocional (variable independiente) es directamente proporcional a su desempeño laboral (variable dependiente) en la mayoría de los casos estudiados, aceptándose 12 de 15 hipótesis alternativas con una concomitancia de media a moderada en 9 hipótesis específicas, por lo tanto se concluye que se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013. SEGUNDO: En relación al indicador autoconocimiento, se demuestra que existe correlación del indicador con el desempeño laboral, cuya correlación de nivel medio a bajo ($H_1=51.4\%$, $H_2=66.1\%$, $H_3=37.6\%$), TERCERO: En relación al indicador autorregulación, existe correlación del indicador con el desempeño laboral, cuya correlación de nivel medio a bajo ($H_4=46\%$, $H_5=25.6\%$), CUARTO: En relación al indicador motivación, los resultados de la investigación demuestran que existe correlación del indicador con el desempeño laboral, con una correlación de nivel moderado ($H_7=70.6\%$, $H_8=60.9\%$, $H_9=72.4\%$) QUINTO: En relación al indicador empatía, los resultados de la investigación demostraron que no existe correlación significativa del indicador con el desempeño laboral. SEXTO: En relación al indicador habilidades sociales, los resultados de la investigación demostraron que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores, con una correlación de nivel moderado ($H_{13}=70.2\%$, $H_{14}=62.6\%$, $H_{15}=66.7\%$).

Título: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA RED DE SALUD DEL RÍMAC, LIMA, 2016. Realizada en Lima en la Universidad César Vallejo

Autor: Flores Buendía, Fredy Yuri

Año: 2017

Objetivo; Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud del Rímac, Lima

Materiales y métodos; el tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. La población estuvo formada por 150 individuos, la muestra por 109 sujetos y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Conclusiones; (a) el compromiso organizacional tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño laboral, (b) el compromiso afectivo tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño laboral, (c) el compromiso normativo tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño laboral, (d) el compromiso de continuación no tuvo relación significativa con el desempeño laboral.

1.11. Hipótesis

1.11.1. Hipótesis General

Dado que: actualmente el comportamiento y las emociones son parte de las relaciones laborales.

Es probable: Que realizando el presente trabajo de investigación podamos determinar como la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los ejecutivos y líderes de la compañía de Seguros Pacífico Vida 2018.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e Instrumentos

2.1.1. Técnicas

La técnica aplicada en la investigación, fue la encuesta de manera transversal.

2.1.2. Instrumentos

El instrumento para evaluar ambas variables fueron cuestionarios, con respuestas que van valoradas tipo Lickert, los ítems planteados de acuerdo a los indicadores planteados.

2.1.3. Validación de los instrumentos

En cuanto a la validación de instrumentos, el instrumento que valora “la inteligencia emocional” fue aplicado por Díaz, E. (2014) en su investigación realizada en Lima, validada por juicio de expertos, para el caso de la variable “desempeño laboral” el instrumento utilizado fue el generado por Flores, F. (2015) en su investigación realizada en Lima, validada por juicio de expertos, en ambos casos los ítems se adecuaron a la realidad de Arequipa y por tratarse de población de estudio indistinta, se realizó necesariamente una prueba piloto, para el análisis de consistencia interna.

Al analizar la prueba de consistencia interna de los cuestionarios, se obtuvo para el cuestionario de inteligencia emocional un coeficiente alfa cronbach 0.703 dentro del rango aceptable, en el caso del cuestionario de desempeño laboral un coeficiente alfa cronbach 0.909 está dentro del rango excelente, según George y Mallery (2003)

2.2. Campo de Verificación

2.2.1. Ámbito

El ámbito laboral de la Compañía de Seguros Pacifico Vida ubicada en el distrito de Cayma, provincia y departamento de Arequipa

2.2.2. Temporalidad

2.2.2.1. Cronología

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el periodo comprendido de Agosto a Octubre del 2018, considerando la presentación del proyecto, aprobación, prueba piloto, aplicación del instrumento.

2.2.2.2. Visión temporal

La visión del estudio es analizar su presente, estado de las variables analizadas en la actualidad.

2.2.2.3. Corte temporal.

El corte o momento de la toma de datos es realizado en un solo momento, es decir transversal.

2.2.3. Unidades de estudio

2.2.3.1. Universo:

Líderes y ejecutivos de venta de la Compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa, que suman en total 50 colaboradores.

2.2.3.2. Muestra

La muestra de tipo censal, puesto que participaron del estudio toda la población y/o universo de la Compañía de Seguros Pacifico Vida de Arequipa, que asciende a 50 personas entre líderes y ejecutivos de venta.

Asumiendo como único criterio de exclusión, la no participación voluntaria y personal con permanencia en la empresa menor a 3 meses.

2.3. Estrategia de recolección de datos

2.3.1. Organización:

Se solicitó a la Gerencia de la Compañía de Seguros Pacifico Vida de Arequipa, la autorización para la ejecución de la investigación. (ver anexo 1)

Se entrevistó a los líderes y ejecutivos de venta, cuyo cuestionario fue aplicado en horario de receso y/o descanso del personal y de manera individual.

2.3.2. Plan de Procesamiento

Se tabularon los datos y se cuantificaron en una hoja electrónica de Excel, conformando así la base de datos.

2.3.3. Plan de análisis estadístico:

La base de datos obtenidos, fueron sometidos al Software estadístico SPSS v.20, en él se generó análisis estadístico, mediante las medidas de tendencia central para identificar la predominancia de ambas variables (prueba de chi cuadrado) y para medir el grado de correlación al tratarse de datos cuantificados una prueba de contraste de hipótesis (r de Pearson)

2.3.4. Programación de Resultados:

ACTIVIDADES (2018)

Agosto

Setiembre

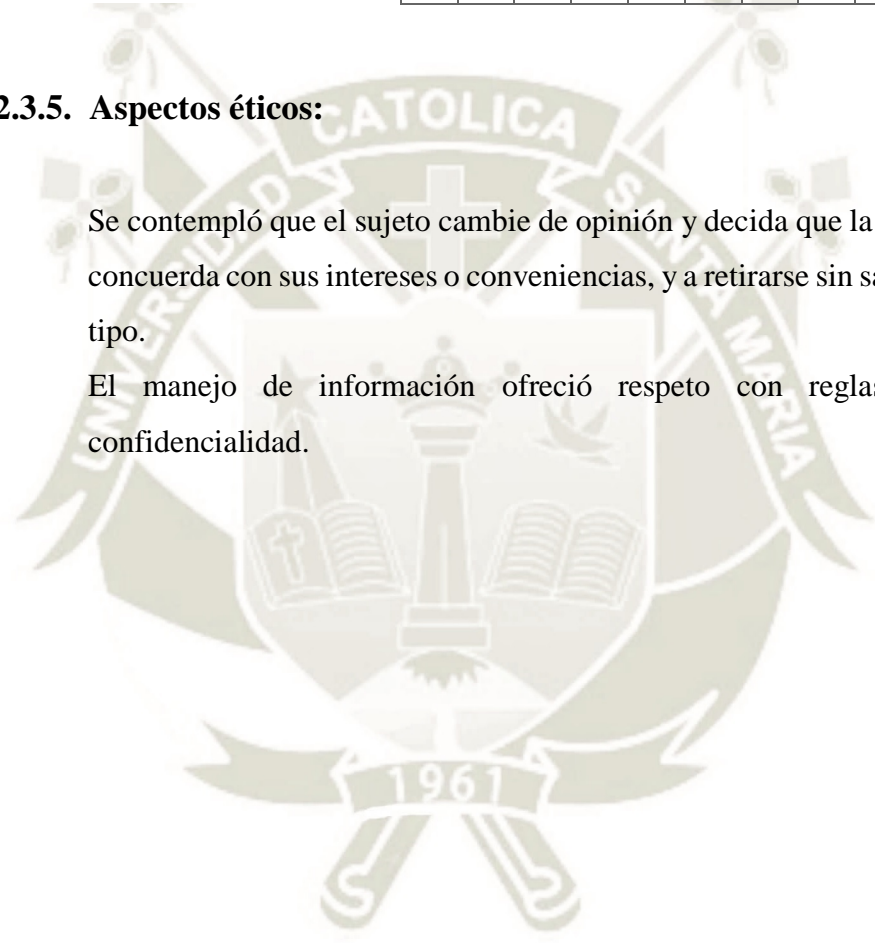
Octubre

	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Elaboración del proyecto de investigación</i>	X	X	X	X								
<i>Recolección de datos</i>					X	X	X	X				
<i>Análisis de resultados</i>									X	X		
<i>Presentación e Informe final</i>											X	X

2.3.5. Aspectos éticos:

Se contempló que el sujeto cambie de opinión y decida que la investigación no concuerda con sus intereses o conveniencias, y a retirarse sin sanción de ningún tipo.

El manejo de información ofreció respeto con reglas explícitas de confidencialidad.



CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

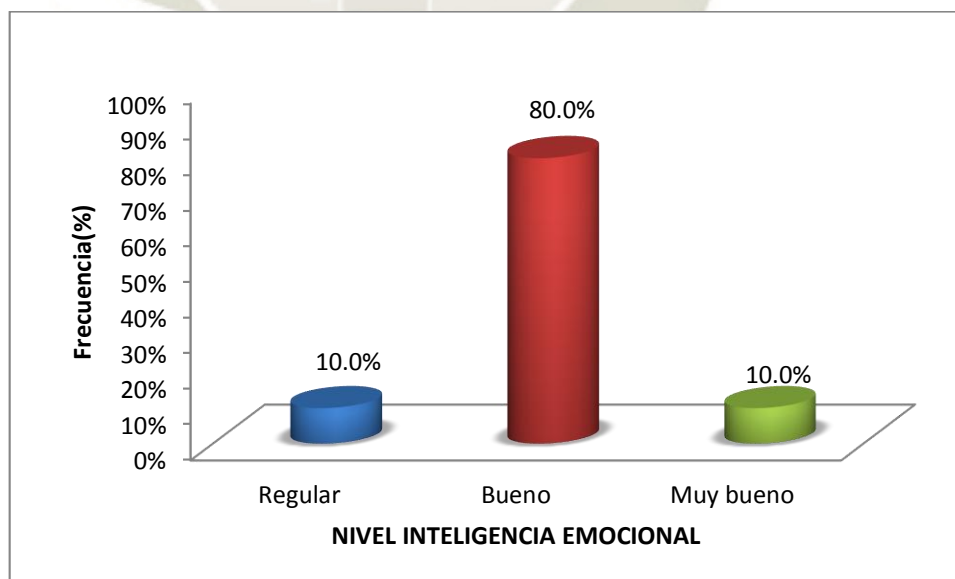
3.1. Nivel de inteligencia emocional

Tabla 1: Inteligencia emocional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Regular	0	0.0%	5	11.4%	5	10.0%
Bueno	2	33.3%	38	86.4%	40	80.0%
Muy bueno	4	66.7%	1	2.2%	5	10.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$$X^2_{0}=49.000 \quad X^2_{(0,05)}=5.9915 \quad 0,000<0,05$$

Fuente: Cuestionario Inteligencia Emocional



Gráfica 1: Inteligencia emocional en el personal de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 1, se puede apreciar el nivel de inteligencia emocional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el grupo de líderes el 66.7% muestra un nivel muy bueno, al igual que en el grupo de ejecutivos de venta el 86.4% muestra un nivel de inteligencia emocional bueno, en general el 80,0% del personal muestran un nivel de inteligencia emocional bueno, 10,0% un nivel muy bueno y otro 10.0% nivel regular, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencias estadística significativa entre los niveles de inteligencia emocional, por lo que podemos asegurar que el nivel de inteligencia emocional bueno es predominante en la población de estudio.

Vale decir que, en los líderes y ejecutivos de ventas, predomina un buen conocimiento y control de sus emociones, así también cuentan con la virtud de reconocer sus emociones en los demás y tiene aún la suficiente capacidad para relacionarse con los demás, para el servicio que brinda en la empresa de seguros, es muy importante contar con estas habilidades sociales que le permita mayor rendimiento de las relaciones con otras personas, ser capaz de tomar de forma adecuada un rechazo, mantener su optimismo, el ejecutivo de ventas que logre desarrollar al máximo su inteligencia emocional logrará tener un mayor control de sus impulsos, buen humor y desarrollará la capacidad de empatía.

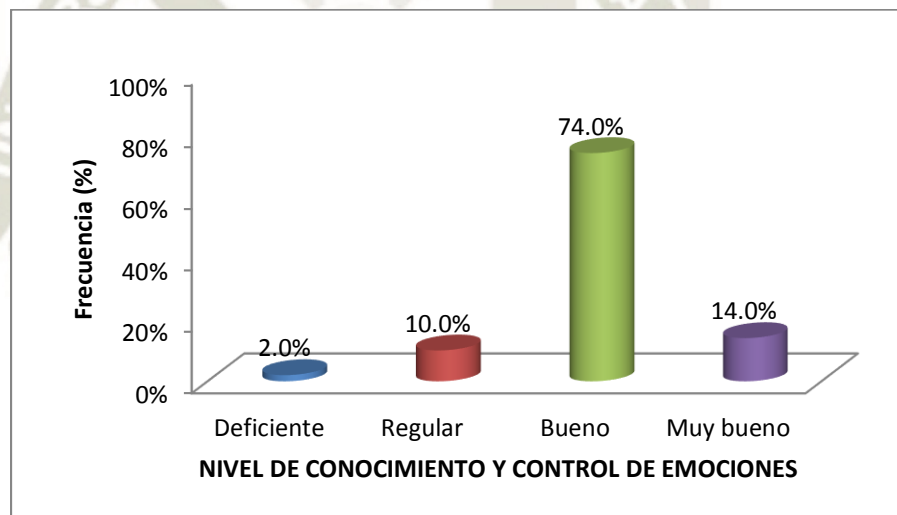
Al respecto, Bimos, E. y Roman, M. (2014) en su estudio analizando la inteligencia emocional en el personal Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil en el Ecuador, halló resultados similares a la presente investigación, el personal investigado demuestra un positivo desarrollo, ya que la mayoría de ellos se ubican en los niveles de proeficiente (32.83%) y óptimo (37.37%), lo que indudablemente les permitirá un adecuado desempeño en el área laboral. En otra investigación llevada a cabo por Fajardo, R. (2017) cuyo estudio revela que el nivel de inteligencia emocional hallado en teleoperadoras de EsSalud en línea de Lima, es regular (52.5%), este índice es más bajo al hallado en la presente investigación pudiese deberse también por la modalidad con el que se aborda al paciente (vía teléfono).

Tabla 2: Conocimiento y control de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Deficiente	0	0.0%	1	2.3%	1	2.0%
Regular	0	0.0%	5	11.4%	5	10.0%
Bueno	3	50.0%	34	77.3%	37	74.0%
Muy bueno	3	50.0%	4	9.0%	7	14.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$$X^2_{(0,05)}=7.815 \quad 0,000 < 0,05$$

Fuente: Cuestionario Inteligencia Emocional



Gráfica 2: Conocimiento y control de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 2, se puede apreciar el nivel de conocimiento y control de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el grupo de líderes el 50.0% muestra un nivel muy bueno y 50% un nivel bueno, en el grupo de ejecutivos de venta el 77.3% muestra un nivel de conocimiento y control de emociones bueno, en general el 74,0% del personal muestran un nivel bueno, 14,0% un nivel muy bueno y otro 10,0% nivel regular, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencias estadística significativa entre los niveles hallados, por lo que podemos asegurar que

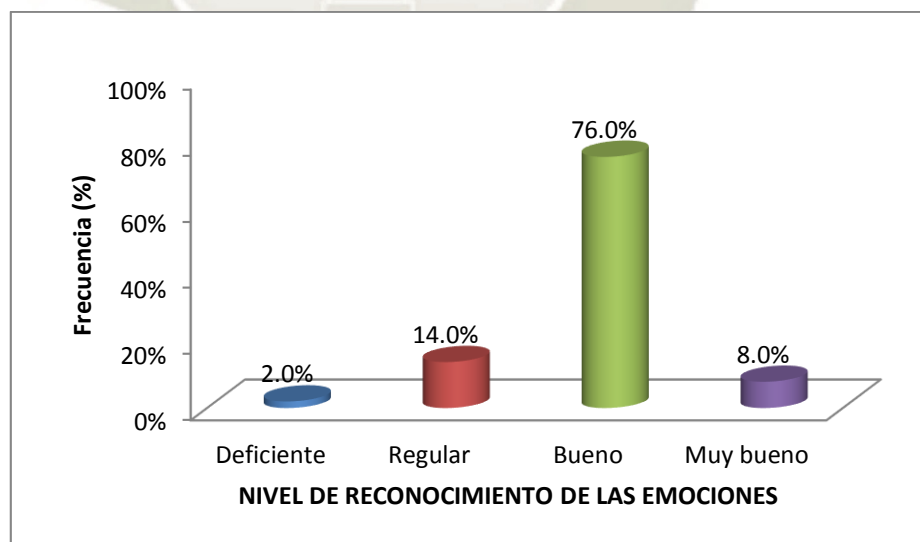
el buen nivel de conocimiento y control de las emociones es predominante en la población de estudio. Vale decir, que en ambos grupos, se muestran con habilidades de afrontamiento a las emociones, permitiéndoles afrontar retos y situaciones de conflicto y además dotes de manejar sus emociones.

Tabla 3: Reconocimiento de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Deficiente	0	0.0%	1	2.3%	1	2.0%
Regular	0	0.0%	7	15.9%	7	14.0%
Bueno	5	83.3%	33	75.0%	38	76.0%
Muy bueno	1	16.7%	3	6.8%	4	8.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$X^2_0=70.800$ $X^2_{(0,05)}=7.815$ $0,000<0,05$

Fuente: Cuestionario Inteligencia Emocional



Gráfica 3: Reconocimiento de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 3, se puede apreciar el nivel de reconocimiento de las emociones en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa –

2018, en el grupo de líderes el 83.3% muestra un nivel bueno al igual que en el grupo de ejecutivos de venta donde el 75.0% muestra un nivel de reconocimiento de emociones bueno, en general el 76,0% del personal muestran un nivel bueno, 14,0% un nivel regular y otro 8,0% nivel muy bueno, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencias estadística significativa entre los niveles hallados, por lo que podemos asegurar que el buen nivel de reconocimiento de las emociones es predominante en la población de estudio.

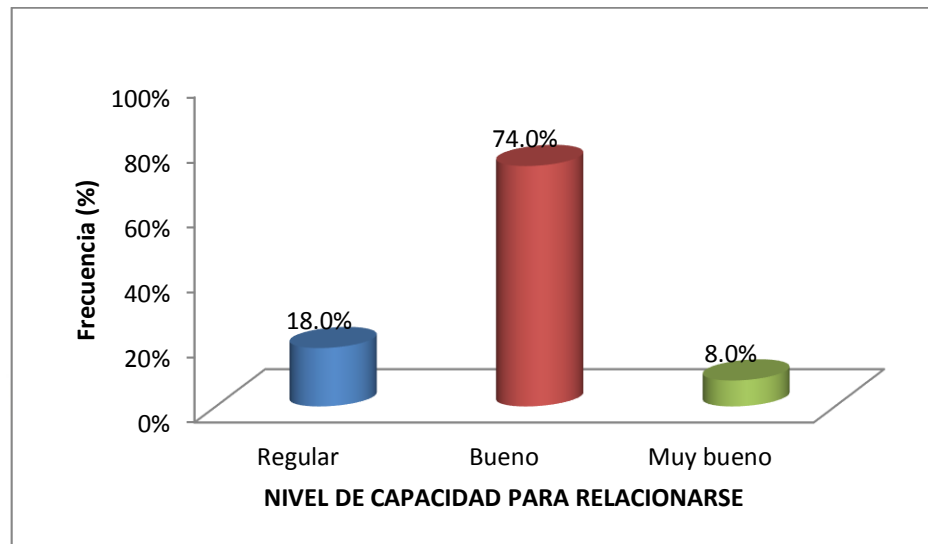
Este nivel bueno respecto al reconocimiento de emociones, delata en el personal de la compañía una comunicación abierta, donde se logra compartir emociones, un personal que expresa sus emociones con el cual puede inclusive evitar situaciones negativas, también se asume la buena asertividad en las emociones, cuya práctica es el secreto para el manejo de las emociones.

Tabla 4: Capacidad para relacionarse en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacífico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Regular	0	0.0%	9	20.5%	9	18.0%
Bueno	4	66.7%	33	75.0%	37	74.0%
Muy bueno	2	33.3%	2	4.5%	4	8.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$$X^2_0=37.970 \quad X^2_{(0,05)}=5.9915 \quad 0,000 < 0,05$$

Fuente: Cuestionario Inteligencia Emocional



Gráfica 4. Capacidad para relacionarse en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 4, se puede apreciar el nivel de capacidad para relacionarse en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el grupo de líderes el 66.7% muestra un nivel bueno al igual que en el grupo de ejecutivos de venta donde el 75.0% muestra un nivel de capacidad para relacionarse bueno, en general el 74,0% del personal muestran un nivel bueno, 18,0% un nivel regular y otro 8,0% nivel muy bueno, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencias estadística significativa entre los niveles hallados, por lo que podemos asegurar que el buen nivel de capacidad para relacionarse es predominante en la población de estudio.

Es decir que en el personal de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, prima la relacionalidad, refiriéndose al ser, a su predisposición para relacionarse con los demás, esta capacidad lo facilita para relacionarse por sobre quienes quizás tienen dificultades para interactuar con los demás, además que circunda la empatía en la compañía.

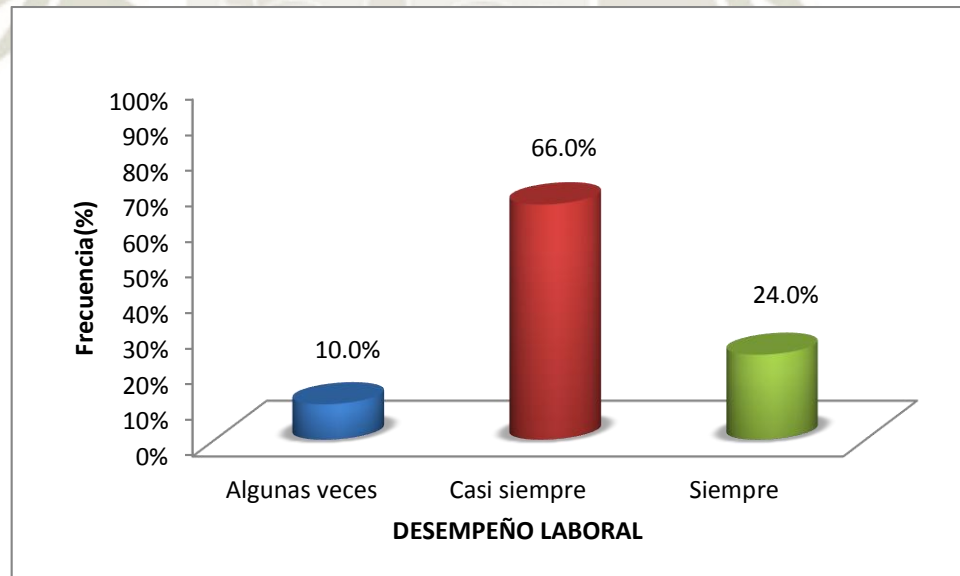
3.2. Nivel de desempeño laboral

Tabla 5: Nivel de desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Algunas veces	1	16.7%	4	9.1%	5	10.0%
Casi siempre	1	16.7%	32	72.7%	33	66.0%
Siempre	4	66.6%	8	18.2%	12	24.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$X^2_{0}=25.480$ $X^2_{(0,05)}=5.9915$ $0,000<0,05$

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral



Gráfica 5: Nivel de desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 5, se puede apreciar el nivel de desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el 66.6% de líderes siempre muestran un buen desempeño, en el grupo de ejecutivos de venta 72.7% casi siempre muestran un buen desempeño laboral, en general el 66.0% del personal muestran casi siempre un buen desempeño laboral, el 24.0% siempre y 10.0% algunas veces, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencia estadística significativa entre los niveles de desempeño laboral, por lo que podemos asegurar que casi siempre predomina un buen desempeño laboral en la población estudiada.

Los resultados hallados nos revela que en los líderes y ejecutivos de ventas, casi siempre predomina el desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional, en el desarrollo de sus actividades y/o cumplimiento de sus funciones en la compañía, al respecto Goldman, K. (2014) conceptualiza al desempeño laboral como “la valoración, más menos objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional”, el desempeño puede ser analizada desde diversos puntos de vista, excepcionalmente depende de la relación que existe entre el nivel de competencia técnica del colaborador, su actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos. Otro punto de vista, es que el desempeño se ve influenciado por el estilo de liderazgo de la jefatura o dirección, también por la calidad de las relaciones humanas al interior de un equipo de trabajo.

Investigaciones similares Díaz, M. (2017) en su investigación realizada en Guatemala, evaluó el desempeño laboral en colaboradores de la Corporación la Rotonda, S.A. cuyos resultados evidenciaron que un 80% los colaboradores siempre se esfuerzan por cumplir las metas empresariales, para obtener un buen desempeño laboral es importante que el colaborador demuestre interés en mejorar constantemente el trabajo que realiza, en su investigación halló que 66% de los colaboradores siempre demuestra interés de mejorar constantemente el trabajo, mientras que el 14% a veces lo hace, en contraste con la investigación el 66.0% casi siempre muestra un desempeño laboral, por lo que requiere aún de mejorar las

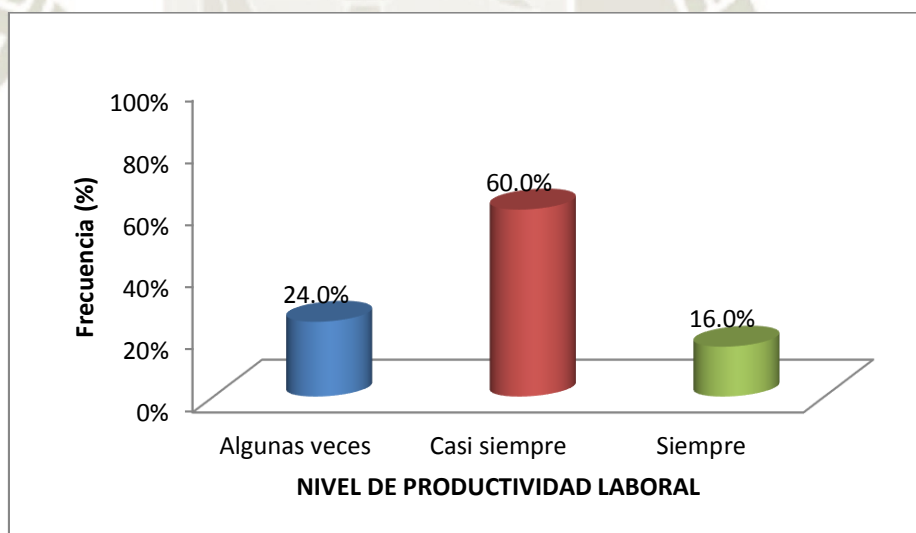
condiciones, para que el colaborador de seguros Pacífico Vida siempre muestra un buen desempeño laboral.

Tabla 6: Nivel de desempeño de tareas en los líderes y ejecutivos de venta en la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Algunas veces	1	16.7%	11	25.0%	12	24.0%
Casi siempre	3	50.0%	27	61.4%	30	60.0%
Siempre	2	33.3%	6	13.6%	8	16.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$X^2_0=16.480$ $X^2_{(0,05)}=5.9915$ $0,000<0,05$

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral



Gráfica 6: Nivel de desempeño de tareas en los líderes y ejecutivos de venta en la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 6, se puede apreciar el nivel de desempeño de tareas en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el grupo de líderes el 50.0% casi siempre muestran buen desempeño de tareas, de igual manera el grupo de ejecutivos de venta el 61.4%, en general el 60,0% del personal muestran casi siempre desempeño de tareas, el 24.0% algunas veces y

16,0% siempre, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencia estadística significativa entre los niveles hallados, por lo que podemos asegurar que casi siempre predomina un desempeño de tareas en la población estudiada.

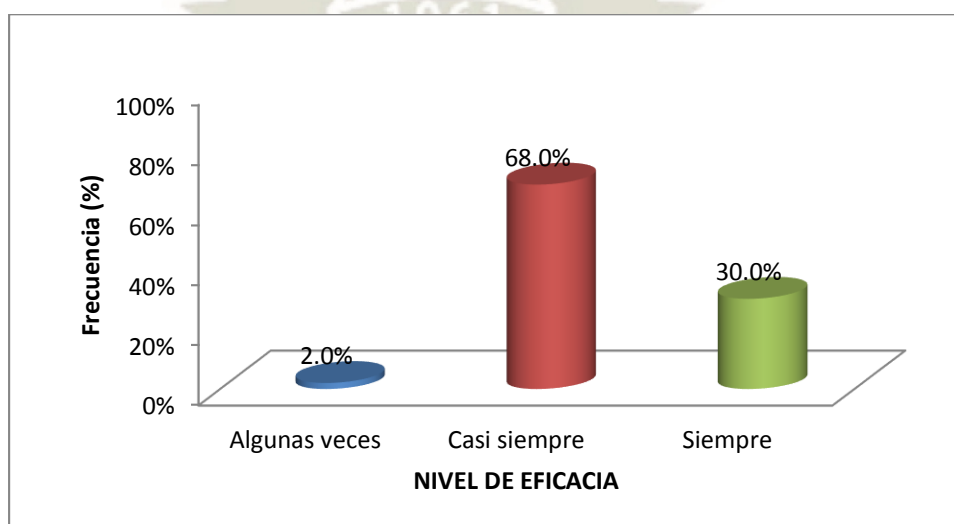
Es decir, que el personal casi siempre muestra capacidad de aprendizaje, una conducta minuciosa y actitud de perseverante, comportamientos que lo conllevan a desarrollar un desempeño casi habitual, anteponiendo un servicio casi siempre de calidad por sobre la cantidad.

Tabla 7: Nivel de desempeño contextual en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Algunas veces	0	0.0%	1	2.3%	1	2.0%
Casi siempre	3	50.0%	31	70.5%	34	68.0%
Siempre	3	50.0%	12	27.2%	15	30.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$X^2_0=32.920$ $X^2_{(0,05)}=5.9915$ $0,000 < 0,05$

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral



Gráfica 7: Nivel de desempeño contextual en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 7, se puede apreciar el nivel de desempeño contextual en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el grupo de líder el 50.0% siempre muestran desempeño contextual, el 50.0% casi siempre, en el grupo de ejecutivos de venta la mayoría 70.5% casi siempre adquieren desempeño contextual, en general el 68.0% del personal casi siempre muestran desempeño contextual, el 30.0% siempre y 2.0% algunas veces, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencia estadística significativa entre los niveles hallados, por lo que podemos asegurar que casi siempre predomina el desempeño contextual en la población estudiada.

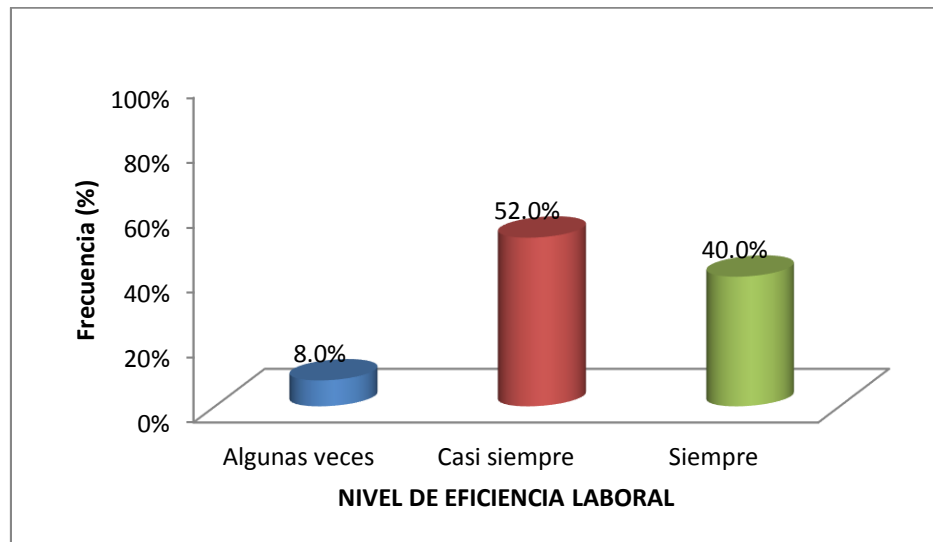
Según Borman, Penner, Allen y Motowidlo (2001) caracterizan al desempeño contextual, como las actitudes de cooperación, cortesía y motivación, actitudes consideradas más allá de las responsabilidades para con la labor, es decir, que para el caso del personal de seguros Pacifico Vida en Arequipa casi siempre muestran estas actitudes.

Tabla 8: Nivel de desempeño organizacional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

	Líderes		Ejecutivos de venta		Total	Porcentaje
	f	%	f	%		
Algunas veces	1	16.7%	3	6.8%	4	8.0%
Casi siempre	0	0.0%	26	59.1%	26	52.0%
Siempre	5	83.3%	15	34.1%	20	40.0%
Total	6	100.0%	44	100.0%	50	100.0%

$$X^2_0=15.520 \quad X^2_{(0,05)}=5.9915 \quad 0,000 < 0,05$$

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral



Gráfica 8: Nivel de desempeño organizacional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla 8, se puede apreciar el nivel de desempeño organizacional en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el grupo de líderes predomina en el 83.3% muestran desempeño organizacional y en el grupo de ejecutivos de venta el 59.1% casi siempre muestran desempeño organizacional, en general el 52.0% del personal casi siempre muestra desempeño organizacional, el 40.0% siempre y 8.0% algunas veces, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,000 < 0,05$ se revela que existe diferencia estadística significativa entre los niveles hallados, por lo que podemos asegurar que casi siempre predomina el desempeño organizacional en la población estudiada.

A diferencia de los anteriores desempeños (de tarea y contextual), este tipo de comportamientos reflejan conductas frecuentes o fáciles que incurren voluntariamente (Gruys y Sackett, 2003). Es decir, conductas en la que el trabajador no se siente obligado de laborar, por el contrario su satisfacción de laborar es innata, conductas como mantener la calidad de trabajo y consecuente con su labor, manejo de tiempos y/o ritmo en el desempeño de sus labores, estas actitudes descritas casi siempre predominan en el personal de Seguros Pacifico Vida de Arequipa.

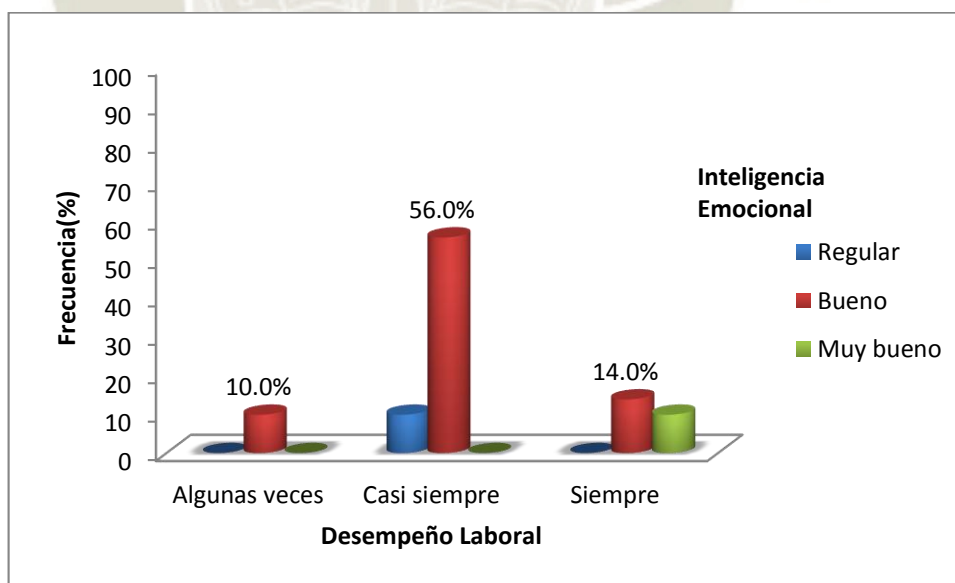
3.3. Correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral

Tabla 9: Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

			Desempeño Laboral			Total
			Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Inteligencia Emocional	Regular	f	0	5	0	5
		%	.0%	10.0%	.0%	10.0%
	Bueno	f	5	28	7	40
		%	10.0%	56.0%	14.0%	80.0%
	Muy bueno	f	0	0	5	5
		%	.0%	.0%	10.0%	10.0%
Total		f	5	33	12	50
		%	10.0%	66.0%	24.0%	100.0%

$X^2_0=19.460$ $X^2_{(0,05)}=9.4877$ $0,001<0,05$

Fuente: Cuestionario Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral



Gráfica 9: La relación de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018.

En la tabla y gráfica 9, se puede apreciar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral mostrado por los líderes y ejecutivos de venta de la

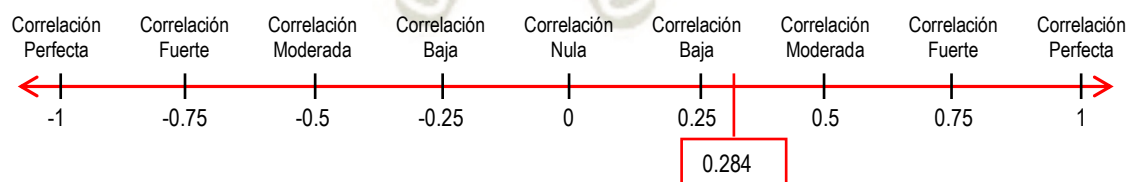
compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde mayoritariamente el 56.0% de los líderes y ejecutivos de venta cuentan con un nivel de inteligencia emocional bueno y son quienes casi siempre muestran un buen desempeño laboral, mediante la prueba de Chi cuadrado $0,001 < 0,05$ se revela que existe cierta relación entre las variables, por lo que, es necesario someter a análisis correlacional para determinar el tipo y grado de relación.

3.3.1. Contraste de Hipótesis

Tabla 10: Correlación de R Pearson para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	.284(*)
	Sig. (bilateral)		.046
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.284(*)	1
	Sig. (bilateral)	.046	
	N	50	50

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).



Gráfica 10: Análisis correlacional de R Pearson entre las variables

En la tabla y gráfica 10, se puede apreciar la correlación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral mostrado por los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, cuyo valor $r=0.284$, asevera la existencia

de una correlación directa y débil, es decir, que cuanto más alto sea el nivel de inteligencia emocional en el personal mejor será el desempeño laboral.

H_1 : Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula

H_0 : Si $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza a alterna

Por los resultados obtenidos la p , cuyo valor es $0,046 < 0,05$, por lo que aceptamos la hipótesis que, “Existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018”.

Así lo corrobora la Dra. Reyes, I. (2010) en su investigación inteligencia emocional y su incidencia dentro el desempeño laboral realizado en La Cantuta, Lima, concluyó que la relación entre el nivel del desarrollo de la inteligencia emocional y desempeño docente en la enseñanza aprendizaje es buena; solo se recomienda impulsar más el desarrollo de las habilidades emocionales respecto al autoconocimiento, la empatía y las relaciones interpersonales, cabe mencionar que los docentes mostraron buen desarrollo en las habilidades del autocontrol y motivación, conclusiones que coteja con el hallado en el presente estudio.

Otra investigación desarrollada en Lima, corrobora dicha relación hallada en la presente investigación, Garay, C. (2015), concluye que existe relación directa y positiva entre la inteligencia emocional del docente y su desempeño en el aula siendo su correlación de Spearman ($p=0,284 < 0,05$), del mismo modo existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada entre dimensión atención emocional y el desempeño docente ($p=0,306 < 0,05$), y la dimensión claridad emocional y desempeño docente muestran una relación directa y moderada, para finalmente observar que la dimensión reparación emocional presenta relación directa y moderada ($r=0,216$) con el desempeño docente.

Otros estudios hallados en el extranjero, precisamente en Guatemala De León, E. (2013) en su investigación realizada para analizar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de docentes, concluyó que la inteligencia emocional

incide positivamente y en gran manera dentro del desempeño laboral, cuyos indicadores de la inteligencia emocional que se aplican eficientemente dentro del desempeño laboral son: conciencia emocional de sí mismo, expresión emocional, conciencia emocional de otros y conexiones interpersonales, al contrastar con los hallados en la presente investigación, pues si hay similitud, respecto a la conciencia de sí mismo, las conexiones interpersonales o llamadas relaciones interpersonales que generan los ejecutivos de venta de Seguros Pacífico Vida son los habilidades sociales que destacan dentro de la inteligencia emocional.

3.4. Inteligencia emocional por indicadores

Tabla 11: Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.0%
En desacuerdo	7	14.0%
De acuerdo	19	38.0%
Totalmente de acuerdo	20	40.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 11, a la afirmación “sé cómo enfrentar los problemas más desagradables”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 40.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido muy de cerca por el 38.0% que dice estar de acuerdo e ínfimamente el 8.0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 12: Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.0%
En desacuerdo	10	20.0%
De acuerdo	22	44.0%
Totalmente de acuerdo	17	34.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 12, a la afirmación “me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacífico Vida en Arequipa – 2018, el 44.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido muy de cerca por el 34.0% que dice estar totalmente de acuerdo e ínfimamente el 2.0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 13: Reconozco con facilidad mis emociones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.0%
En desacuerdo	6	12.0%
De acuerdo	22	44.0%
Totalmente de acuerdo	20	40.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 13, a la afirmación “Reconozco con facilidad mis emociones”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacífico Vida en Arequipa – 2018, el 44.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido muy de cerca por el 40.0% que dice estar totalmente de acuerdo e ínfimamente el 4.0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 14: Soy incapaz de demostrar afecto

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	42.0%
En desacuerdo	12	24.0%
De acuerdo	6	12.0%
Totalmente de acuerdo	11	22.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 14, a la afirmación “Soy incapaz de demostrar afecto”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 42.0% manifiesta estar totalmente en desacuerdo, seguido del 24.0% que dice estar en desacuerdo, cierto porcentaje 12.0% dice estar de acuerdo.

Tabla 15: Tengo problemas para controlarme cuando me enoja

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	20.0%
En desacuerdo	17	34.0%
De acuerdo	14	28.0%
Totalmente de acuerdo	9	18.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 15, a la afirmación “Tengo problemas para controlarme cuando me enoja”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 34.0% manifiesta estar en desacuerdo, seguido por el 28.0% que dice estar de acuerdo, cierto porcentaje 18.0% dice estar totalmente de acuerdo.

Tabla 16: Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	36.0%
En desacuerdo	13	26.0%
De acuerdo	7	14.0%
Totalmente de acuerdo	12	24.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 16, a la afirmación “Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 36.0% manifiesta estar totalmente en desacuerdo, seguido por el 26.0% que dice estar en desacuerdo, cierto porcentaje 14.0% dice estar de acuerdo.

Tabla 17: Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.0%
En desacuerdo	7	14.0%
De acuerdo	15	30.0%
Totalmente de acuerdo	25	50.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 17, a la afirmación “Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 50.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido por el 30.0% que dice estar de acuerdo y un ínfimo porcentaje 6.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 18: Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	16.0%
En desacuerdo	19	38.0%
De acuerdo	13	26.0%
Totalmente de acuerdo	10	20.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 18, a la afirmación “Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 38.0% manifiesta estar en desacuerdo, seguido por el 26.0% que dice estar de acuerdo y cierto porcentaje 16.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 19: Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10.0%
En desacuerdo	6	12.0%
De acuerdo	20	40.0%
Totalmente de acuerdo	19	38.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 19, a la afirmación “Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 40.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido muy de cerca por el 38.0% que dice estar totalmente de acuerdo y cierto porcentaje 10.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 20: Cuándo estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.0%
En desacuerdo	8	16.0%
De acuerdo	21	42.0%
Totalmente de acuerdo	18	36.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 20, a la afirmación “Cuándo estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 42.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido muy de cerca por el 36.0% que dice estar totalmente de acuerdo y un ínfimo porcentaje 6.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 21: Mantengo buenas relaciones con los demás

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.0%
En desacuerdo	5	10.0%
De acuerdo	16	32.0%
Totalmente de acuerdo	26	52.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 21, a la afirmación “Mantengo buenas relaciones con los demás”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 52.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido por el 32.0% que dice estar de acuerdo y un ínfimo porcentaje 6.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.0%
En desacuerdo	7	14.0%
De acuerdo	15	30.0%
Totalmente de acuerdo	25	50.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 22, a la afirmación “Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacífico Vida en Arequipa – 2018, el 50.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido por el 30.0% que dice estar de acuerdo y un ínfimo porcentaje 6.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 23: Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10.0%
En desacuerdo	8	16.0%
De acuerdo	23	46.0%
Totalmente de acuerdo	14	28.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 23, a la afirmación “Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacífico Vida en Arequipa – 2018, el 46.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido por el 28.0% que dice estar de totalmente de acuerdo y cierto porcentaje 10.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 24: Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	26.0%
En desacuerdo	10	20.0%
De acuerdo	15	30.0%
Totalmente de acuerdo	12	24.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 24, a la afirmación “Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 30.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido por el 26.0% que dice estar de totalmente en desacuerdo y cierto porcentaje 20.0% dice estar en desacuerdo.

Tabla 25: La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24.0%
En desacuerdo	14	28.0%
De acuerdo	12	24.0%
Totalmente de acuerdo	12	24.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 25, a la afirmación “La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 28.0% manifiesta estar en desacuerdo, seguido por el 24.0% que dice estar de totalmente en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 26: Cuándo intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.0%
En desacuerdo	5	10.0%
De acuerdo	20	40.0%
Totalmente de acuerdo	22	44.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 26, a la afirmación “Cuándo intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 44.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido muy de cerca por el 40.0% que dice estar de acuerdo e ínfimamente el 6.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 27: Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	18.0%
En desacuerdo	15	30.0%
De acuerdo	17	34.0%
Totalmente de acuerdo	9	18.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 27, a la afirmación “Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 34.0% manifiesta estar de acuerdo, seguido muy de cerca por el 30.0% que dice estar en desacuerdo, cierto porcentaje 18.0% dice estar totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 28: Cuándo estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.0%
En desacuerdo	5	10.0%
De acuerdo	17	34.0%
Totalmente de acuerdo	24	48.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 28, a la afirmación “Cuándo estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 48.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido por el 34.0% que dice estar de acuerdo e ínfimamente el 8.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 29: Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24.0%
En desacuerdo	14	28.0%
De acuerdo	10	20.0%
Totalmente de acuerdo	14	28.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 29, a la afirmación “Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 28.0% manifiesta estar en desacuerdo y totalmente de acuerdo, seguido por el 24.0% que dice estar totalmente en desacuerdo, cierto porcentaje 20.0% dice estar de acuerdo.

Tabla 30: Sé cómo mantenerme la calma en condiciones difíciles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.0%
En desacuerdo	6	12.0%
De acuerdo	17	34.0%
Totalmente de acuerdo	25	50.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 30, a la afirmación “Sé cómo mantenerme la calma en condiciones difíciles”, formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 50.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido del 34.0% de acuerdo, un ínfimo porcentaje 4.0% dice estar totalmente en desacuerdo.

3.5. Desempeño laboral por indicadores

Tabla 31: ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi siempre	27	54.0%
Siempre	11	22.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 31, a la pregunta ¿Logra eficientemente las tareas asignadas? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 54.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 24.0% algunas veces y 22.0% dice que siempre.

Tabla 32: ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	10	20.0%
Casi siempre	26	52.0%
Siempre	13	26.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 32, a la pregunta ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, el 52.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 26.0% siempre y 20.0% dice que algunas veces.

Tabla 33: ¿Con perseverancia, cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	2	4.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi siempre	24	48.0%
Siempre	10	20.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 33, a la pregunta ¿Con perseverancia, cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 48.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 28.0% algunas veces y 20.0% dice que siempre.

Tabla 34: ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	2	4.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi siempre	22	44.0%
Siempre	12	24.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 34, a la pregunta ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 44.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 28.0% algunas veces y 24.0% dice que siempre.

Tabla 35: ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	2	4.0%
Algunas veces	10	20.0%
Casi siempre	19	38.0%
Siempre	19	38.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 35, a la pregunta Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 38.0% manifiesta que casi siempre y siempre, seguido del 20.0% algunas veces y 4.0% dice que muy pocas veces.

Tabla 36: ¿Ud. orienta el cumplimiento de los objetivos y resultados de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	13	26.0%
Casi siempre	24	48.0%
Siempre	12	24.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 36, a la pregunta ¿Ud. orienta el cumplimiento de los objetivos y resultados de la organización? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 48.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 26.0% algunas veces y muy de cerca 24.0% dice que siempre.

Tabla 37: ¿Propicia actividades por propia iniciativa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	6	12.0%
Casi siempre	22	44.0%
Siempre	21	42.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 37, a la pregunta ¿Propicia actividades por propia iniciativa? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 44.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 42.0% siempre y 12.0% dice algunas veces.

Tabla 38: ¿Tiene identificación y el compromiso con las metas establecidas de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	1	2.0%
Casi siempre	20	40.0%
Siempre	28	56.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 38, a la pregunta ¿Tiene identificación y el compromiso con las metas establecidas de la organización? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 56.0% manifiesta que siempre, seguido del 40.0% casi siempre y 2.0% dice algunas veces y muy pocas veces.

Tabla 39: ¿Se es colaborativo y cooperativo en la consecución de metas organizacionales?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	2	4.0%
Algunas veces	3	6.0%
Casi siempre	25	50.0%
Siempre	20	40.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 39, a la pregunta ¿Se es colaborativo y cooperativo en la consecución de metas organizacionales? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 50.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 40.0% siempre y 6.0% dice algunas veces.

Tabla 40: ¿Comparte su experiencia laboral a sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	5	10.0%
Casi siempre	26	52.0%
Siempre	18	36.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 40, a la pregunta ¿Comparte su experiencia laboral a sus compañeros de trabajo? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 52.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 36.0% siempre y 10.0% dice algunas veces.

Tabla 41: ¿Cumple con tareas asignadas voluntariamente?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.0%
Muy pocas veces	2	4.0%
Algunas veces	1	2.0%
Casi siempre	19	38.0%
Siempre	27	54.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 41, a la pregunta ¿Cumple con tareas asignadas voluntariamente? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 54.0% manifiesta que siempre, seguido del 38.0% casi siempre y 4.0% dice muy pocas veces.

Tabla 42: ¿Antepone la calidad antes que cumplir apresuradamente con los trabajos realizados?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	3	6.0%
Algunas veces	8	16.0%
Casi siempre	20	40.0%
Siempre	19	38.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 42, a la pregunta ¿Antepones la calidad antes que cumplir apresuradamente con los trabajos realizados? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 40.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 38.0% siempre y 16.0% dice algunas veces.

Tabla 43: ¿El tiempo y los recursos son suficientes, para el desarrollo de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	7	14.0%
Casi siempre	20	40.0%
Siempre	22	44.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 43, a la pregunta ¿El tiempo y los recursos son suficientes, para el desarrollo de sus actividades? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 44.0% manifiesta que siempre, seguido del 40.0% casi siempre y 14.0% dice algunas veces.

Tabla 44: ¿Su asistencia es regular y usa eficientemente el tiempo que denotan sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	2	4.0%
Casi siempre	19	38.0%
Siempre	28	56.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 44, a la pregunta ¿Su asistencia es regular y usa eficientemente el tiempo que denotan sus actividades? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 56.0% manifiesta que siempre, seguido del 38.0% casi siempre y 4.0% dice algunas veces.

Tabla 45: ¿El ritmo de trabajo que se asume en el desarrollo de sus actividades es el óptimo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Muy pocas veces	1	2.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi siempre	24	48.0%
Siempre	13	26.0%
Total	50	100.0%

En la tabla 45, a la pregunta ¿El ritmo de trabajo que se asume en el desarrollo de sus actividades es el óptimo? formulada a los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde el 48.0% manifiesta que casi siempre, seguido del 26.0% siempre y 24.0% dice algunas veces.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.- El nivel de inteligencia emocional predominante en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018 es bueno, refrendado por la diferencia estadística significativa ($0,000 < 0,05$) hallada entre los niveles de inteligencia emocional, cuyas características es que en el 80,0% del personal predomina un buen conocimiento y control de sus emociones, tienen la capacidad de reconocer sus emociones en los demás y relacionarse con los demás, cualidades que le ayudan a desarrollar con eficacia sus funciones, dentro de la compañía.
- SEGUNDA.- Respecto al desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, en el 66.0% se muestra casi siempre un buen desempeño laboral, refrendado por la diferencia estadística significativa ($0,000 < 0,05$) hallada entre los niveles de desempeño laboral, por lo que se puede asegurar que casi siempre predomina un buen desempeño laboral en la población estudiada, es decir, en el desarrollo de sus actividades en la compañía, casi siempre predomina el desempeño de tareas, desempeño contextual y organizacional, falta motivar al personal para que siempre muestre un desempeño laboral.
- TERCERA.- Finalmente, existe correlación directa y débil entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa – 2018, donde mayoritariamente el 56.0% de los líderes y ejecutivos de venta cuentan con un nivel de inteligencia emocional bueno y son quienes casi siempre muestran buen desempeño laboral, vale decir, que cuanto más alto sea el nivel de inteligencia emocional del personal mejor será su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. - A pesar de que la mayoría de líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, mostraron un nivel de inteligencia emocional bueno, es necesario continuar fortaleciendo sus habilidades, puesto que los clientes también son cada vez más exigentes y la compañía brinda un servicio que se debe a sus clientes.

SEGUNDA. - El nivel de desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, no es del todo bueno, puesto que a la mayoría casi siempre los muestran, hace falta aplicarse estrategias de estímulo para optimizar el desempeño en la compañía, no solo una evaluación permanente, sino que, a raíz de ello los líderes puedan conversar con los ejecutivos para conocer cómo se sienten en el trabajo, ayudará mucho para mejorar el desempeño laboral.

TERCERA.-. El tiempo que se dedica a interrelacionarse con los demás resulta importantísimo y la inteligencia emocional es la clave para que las relaciones e interacciones sean un éxito, la realidad en la compañía de Seguros Pacífico Vida es que la inteligencia emocional y desempeño laboral mantienen un relación directa y baja, en se entender, es necesario desarrollar más aún la inteligencia emocional (exteriorizar, asertividad, dinámica, crítica y comunicación de equipo), para así mejorar el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F. : Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- 2) Aguinis, H. (2007). *Gestión del rendimiento*. Nueva Jersey: Pearson / Prentice-Hall.
- 3) Balart, M. (2013). *La empatía, clave para conectar con los demás*. Consultoría y Aprendizaje. México: AGAMA. p. 87.
- 4) Bar-on (1997) *Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. MultiHealth System. Toronto. Canadá.
- 5) Bateman, D. y Organ, D. (1983). *La satisfacción laboral y el buen soldado: la relación entre el afecto y la "ciudadanía" de los empleados*. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- 6) Bimos, E. y Roman, M. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A.* Tesis Universidad Central de Ecuador. Quito UCED, Ecuador.
- 7) Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: Editorial Praxis.
- 8) Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. 2da. Edición. Barcelona, España: Editorial CISS Praxis.
- 9) Borman, W., Bryant, R. y Dorio, J. (2010). *La medición del rendimiento como criterio en la investigación de selección*. Nueva York: Routledge. p. 439-461.
- 10) Borman, W., Penner, L., Allen, T. y Motowidlo, S. (2001). *Personalidad predictores del desempeño de la ciudadanía*. *Jornada Internacional de selección y valoración*, Núm. 9, p. 52-69
- 11) Borrego, P. (2016). *Habilidades sociales: ¿Por qué cuesta relacionarme con los demás?.* (acceso 09/10/2019). Disponible en <https://www.psicodifusion.es/por-que-me-cuesta-relacionarme-con-los-demas/>
- 12) Boyatzis, R. (1999) *Linkage Conference on Emotional Intelligence*. Chicago, III., Sept. 27
- 13) Cano, S. y Zea M. (2012). *Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida*. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*. Bogotá, Colombia.

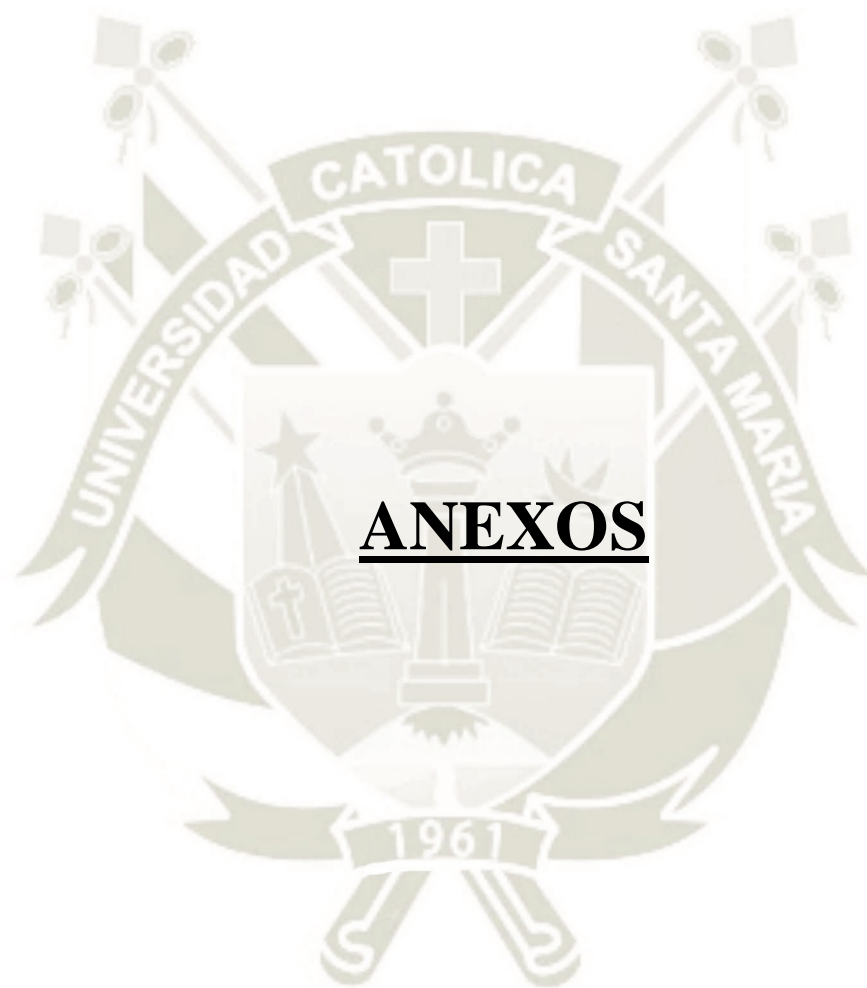
- 14) Casassus, J. (2006). *La educación del ser emocional*. 1a edición. Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey. México: Ediciones Castillo.
- 15) Cherniss, C. y Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. Ed. Jossey-Bass. San Francisco. USA.
- 16) Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- 17) Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- 18) Covey, S. (2014) *Proactividad: los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. México: Grupo BLC.
- 19) Damasio, A. (2010). *Y el cerebro creó al hombre*. Barcelona: Ediciones Destino.
- 20) De León, E. (2013). *Inteligencia emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral” (estudio realizado con docentes del nivel medio del Municipio de San Martín Sacatepéquez)*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- 21) Dessler, G., y Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque Latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- 22) Dorsey, D. W., Cortina, J. M. y Luchman, J. (2010). *Conductas adaptativas y relacionadas con la ciudadanía en el trabajo*. Nueva York: Routlege. p. 463-487.
- 23) Encarnación, E. (2014) *La inteligencia emocional*. Escuela de organización industrial, EOI. (acceso 08/07/2019); disponible en <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/28/la-inteligencia-emocional/>
- 24) Enebral, J. (2003). *Medida de la inteligencia emocional de las personas y de las organizaciones*. Revista del Conocimiento, vol 12. Medellín, Colombia.
- 25) Etxebarria, I. (2002). La regulación de las emociones. Barcelona: Kairós, p. 449-476.
- 26) Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P (2004). *¿Cómo mejorar la inteligencia emocional?*. Barcelona, España.
- 27) Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea Lima – 2017*. Tesis Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- 28) FECCOOA (2011). *La inteligencia emocional*. Revista Digital para profesionales de la enseñanza N° 12, ISSN: 1989-4023 (acceso 20/11/2018); Disponible en <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>

- 29) Fernández, A., Dufey, M. y Mourgues, C. (2007). *Expresión y reconocimiento de emociones: un punto de encuentro entre evolución, psicofisiología y neurociencias*. Revista Chilena de Neuropsicología. Chile.
- 30) Fernández, M. (2013). *La Inteligencia emocional*. Revista de Claseshistoria. Art. N° 377. ISSN 1989-4988
- 31) Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2004). *TMMS-24: Cuestionario Trait Meta Mood Scale-48 de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai*. Traducido al castellano por el grupo de investigación en IE de la Universidad de Málaga. España.
- 32) Flores, F. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016*. Tesis Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- 33) Fulquez, S. (2014). *La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural*. Tesis doctoral. Universidad Ramon LLull, Barcelona, España.
- 34) Galindo, M. y Ríos, V. (2015) *Productividad*. Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, México D.F.
- 35) Garay, C. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño docente en instituciones educativas públicas de primaria - RED 13, San Miguel, 2014*. Tesis Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- 36) George, D. y Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.^a ed.). Boston: Allyn & Bacon
- 37) Goldman, K. (2014). *Variables que afectan el desempeño laboral*. Blogs oficial Goldman Consultores. (acceso 20/11/2018); Disponible en <http://kurtgoldman.blogspot.com/2014/06/variables-que-afectan-el-desempeno.html>
- 38) Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. España: Editorial Planeta.
- 39) Goleman, D. (2000). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. España: Editorial Kairos.
- 40) Gorriti, M. (2011). *La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón*. Madrid, España: IVAP
- 41) Grant, et al. (2009). *Getting credit for proactive behavior: supervisor reactions depend on what you value and how you feel*. *Personnel Psychology*. México.
- 42) Gruys, M. y Sackett, P. (2003). *Investigando la dimensionalidad de contraproducente comportamiento laboral*. Jornada Internacional de selección y valoración, núm. 11, p. 30-42.

- 43) Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Tesis Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- 44) Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Tesis Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- 45) Howard, A. y BRAY, D. (1998). *Managerial lives in transition: Advancing age and changing times*. Guilford Press. New York, USA.
- 46) Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grobmann. Tacna, Perú.
- 47) Jones, E. y Chung, C. (2006). *A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity*. Engineering Management Journal.
- 48) Josephson, B., Singer, J. y Salovey, P. (1996). *Mood regulation and memory. Repairing sad moods with happy memories*. Cognition and Emotion. México.
- 49) López E. y Arango T. (2002). *Inteligencia Emocional. Aprendiendo y creciendo juntos*. Bogotá, Colombia: Ediciones Gamma S.A.
- 50) Martínez, C. (2009). *Consideraciones sobre inteligencia emocional*. La Habana, Cuba: Editorial Científico-Técnica.
- 51) Martinez, F. (2011). *El uso compartido de la emoción: ¿por qué necesitamos compartir las emociones?*. Ciencias Psicológicas V. Universidad Católica del Uruguay. Uruguay.
- 52) Mayer, D y Salovey (1997). *Inteligencia Emocional*. México: Editorial McGraw- Hill.
- 53) Mayer, J. y Salovey, P., (2000). *Emotional Intelligence*. Revista de Investigación Educativa.
- 54) Méndez, A. (2013) *Consejos para hacer crecer tu empresa*. Blog workmeter, (acceso 10/07/2019); Disponible en <https://es.workmeter.com/blog/bid/295134/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral>
- 55) Moran, J. (2018) *Relación y relacionalidad*. (acceso 09/10/2019) Disponible en <https://www.mensaje.cl/relacion-y-relacionalidad/>
- 56) Muñoz, A. (2019) *La expresión de emociones y sentimientos*. (acceso 08/10/2019) Disponible en <https://www.aboutespanol.com/la-expresion-de-emociones-y-sentimientos-2396292>

- 57) Murphy, K. R. (1990) *Psicología en las organizaciones: integrando ciencia y práctica*. Hillsdale, USA: Erlbaum, p. 157-176.
- 58) Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- 59) Pedraza E. Amaya G. y Conde M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia*. Revista de Ciencias Sociales, Vol. XVI. Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- 60) Pegoraro, F. V. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual*.
- 61) Pérez, L., Bolívar, C. y García, D. (2016). *Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral*. Revista psyconex. Vol 8, N° 12. Medellín, Colombia.
- 62) Porter, M., y Schwab, K. (2008). *The Global Competitiveness Report 2008–2009*. World Economic Forum. Ginebra.
- 63) Reyes, I. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, ciclo-2010- I -2010- II*. Tesis Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle de la Cantuta, Lima.
- 64) Rime, B. (2005). *El compartir de las emociones*. Universidad de Lovaina. Bélgica.
- 65) Robbins, P. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- 66) Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación.
- 67) Rodríguez, A. (2015). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo*. Tesis Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España.
- 68) Sackett, P. y Devore, C. (2001). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo*. Manual Organizacional, núm. 1, págs. 145-164.
- 69) Salgado, J., Moscoso, S. y Anderson, N. (2011) *Estatuto Básico del Empleado Público*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. España.
- 70) Salgado, J. y Cabal, A. (2011). *Evaluación del Desempeño Laboral en la Administración Pública del Principado de Asturias*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 27, n.º 2, Págs. 75-91: Madrid, España.
- 71) Santrock. J. (2002). *Psicología de la Educación*. México: McGraw-Hill.

- 72) SODEXO, (s/f). *Inteligencia emocional y el manejo de las emociones*. (acceso 8/10/2019). Disponible en <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/manejo-de-las-emociones.aspx>
- 73) Teijido, M. (2014) *Inteligencia emocional. Marco teórico de investigación*. Boletín. Argentina.
- 74) Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement*. European Productivity Network Seminar. Budapest.
- 75) Toro, A. (1992). *Cuestionario de motivación para el trabajo (CMT)*. Medellín, Colombia.
- 76) Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Innovar revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- 77) Yopez, R. (2017). *Conciencia emocional: 5 claves del reconocimiento de emociones*. (acceso 8/10/2019); Disponible en <https://ayuda-psicologica-en-linea.com/autoayuda/conciencia-emocional-reconocimiento-emociones/>



ANEXOS

ANEXO 1.
SOLICITUD /AUTORIZACIÓN
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PARA
ELABORACION DE INVESTIGACION

SEÑOR JUAN CARLOS SEGURA UGARTE
GERENTE DE SUCURSAL PACIFICO VIDA AREQUIPA

Nosotros, Alvaro Leandro Cuadro Zegarra y Fabio Junior Valverde Vargas identificados con DNI Nro. 70557968 y 46223210 respectivamente. Bachilleres en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santa María de Arequipa

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la presente para saludarlo y a su vez solicitarle muy gentilmente nos pueda brindar las facilidades y recursos necesarios para poder realizar nuestra investigación relacionada a la inteligencia emocional y el desempeño laboral en vuestra compañía, la cual servirá como instrumento de investigación, análisis situacional de su organización y tendrá como finalidad sustentar nuestra tesis para optar por nuestro título como Licenciados de Administrador de Empresas.

Agradeciendo de antemano la atención prestada, quedamos atentos a su gentil respuesta.

Atentamente,

Arequipa, Julio 2018.

Alvaro Leandro Cuadros Zegarra
70557968

Fabio Junior Valverde Vargas
46223210

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo (F) (M)

Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones que permite hacer una descripción de ti mismo(a), hay cuatro casilleros, marcar con (x) la que consideres, teniendo en cuenta que:

TD → Totalmente en desacuerdo

ED → En desacuerdo

DA → De acuerdo

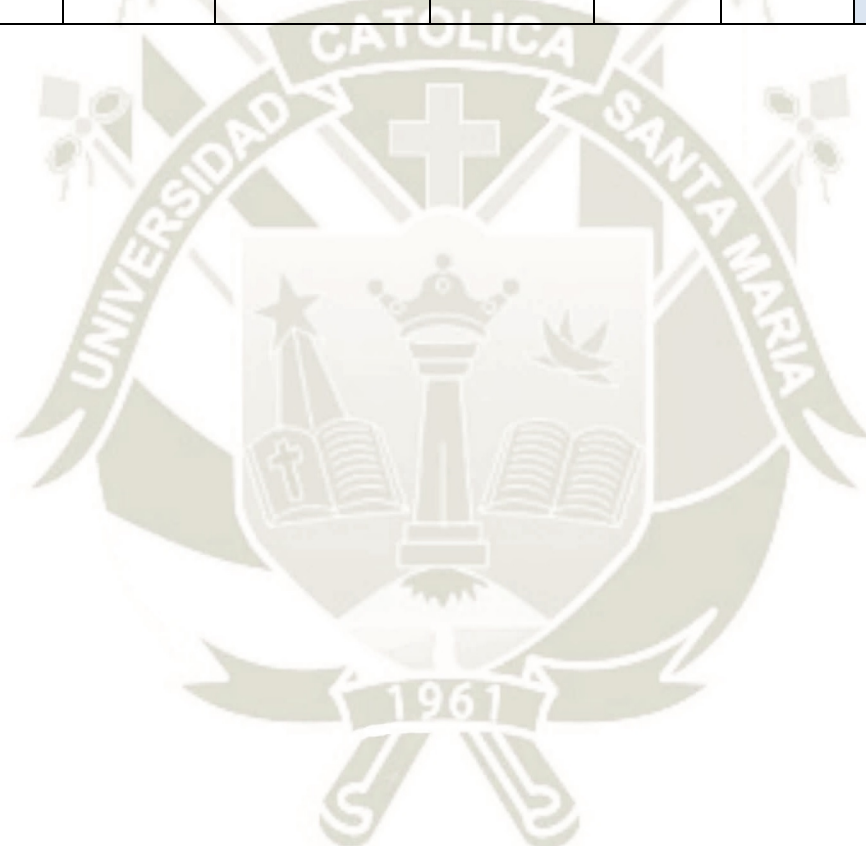
TA → Totalmente de acuerdo

Nº	Afirmaciones	TD	ED	DA	TA
1	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables				
2	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos				
3	Reconozco con facilidad mis emociones				
4	Soy incapaz de demostrar afecto				
5	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo				
6	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás				
7	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles				
8	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás				
9	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso				
10	Cuándo estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir				
11	Mantengo buenas relaciones con los demás				
12	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas				
13	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar				
14	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente				
15	La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto				
16	Cuándo intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor				
17	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad				
18	Cuándo estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo				
19	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones				
20	Sé cómo mantenerme la calma en condiciones difíciles				

Gracias!

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dimensión 1		Dimensiones 2 y 3		Variable		Nivel
Ptje	Prom	Ptje	Prom	Ptje	Prom	
10-14	1	5-7	1	20-29	1	Deficiente
15-24	2	8-12	2	30-49	2	Regular
25-34	3	13-17	3	50-69	3	Bueno
35-40	4	18-20	4	70-80	4	Muy bueno



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario contiene una serie de preguntas que permite describir el nivel de desempeño laboral en la Compañía, hay cuatro casilleros, marcar con (x) la que consideres, teniendo en cuenta que:

- S → Siempre
- CS → Casi siempre
- AV → Algunas veces
- PV → Muy pocas veces
- N → Nunca

Nº		S	CS	AV	PV	N
DESEMPEÑO DE TAREA						
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
3	¿Con perseverancia, cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
4	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
5	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
6	¿Ud. orienta el cumplimiento de los objetivos y resultados de la organización?					
7	¿Propicia actividades por propia iniciativa?					
8	¿Tiene identificación y el compromiso con las metas establecidas de la organización?					
9	¿Se es colaborativo y cooperativo en la consecución de metas organizacionales?					
10	¿Comparte su experiencia laboral a sus compañeros de trabajo?					
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL						
11	¿Cumple con tareas asignadas voluntariamente?					
12	¿Antepone la calidad antes que cumplir apresuradamente con los trabajos realizados?					
13	¿El tiempo y los recursos son suficientes, para el desarrollo de sus actividades?					
14	¿Su asistencia es regular y usa eficientemente el tiempo que denotan sus actividades?					
15	¿El ritmo de trabajo que se asume en el desarrollo de sus actividades es el óptimo?					

Gracias!

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones 1, 2 y 3		Variable		Nivel
Ptje	Prom	Ptje	Prom	
5-7	1	15-22	1	Muy bajo
8-12	2	23-37	2	Bajo
13-17	3	38-52	3	Regular
18-22	4	53-67	4	Alto
23-25	5	68-75	5	Muy alto



ANEXO 3.
BASE DATOS

DATA: INTELIGENCIA EMOCIONAL

ld.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Conoc y control	Recono emocional	Capa Relacion	Total
1	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	16	16	70
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	26	14	13	53
3	4	4	4	1	2	1	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	4	1	4	31	15	15	61
4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	20	9	11	40
5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	36	17	17	70
6	1	2	4	1	2	1	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	27	12	14	53
7	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	26	11	13	50
8	2	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	4	2	1	1	3	3	4	2	4	23	14	14	51
9	3	2	4	1	1	1	3	2	3	4	1	1	4	2	4	4	4	3	4	4	32	12	11	55
10	1	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	1	1	2	3	2	1	1	2	19	15	14	48
11	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	35	19	15	69
12	2	2	3	3	3	2	3	4	1	1	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	27	13	15	55
13	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	4	4	3	1	1	4	2	3	1	2	25	14	15	54
14	4	4	4	1	1	1	4	1	4	3	4	4	3	1	1	3	1	3	1	4	26	14	12	52
15	4	4	2	3	3	2	4	1	4	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	15	13	65
16	4	4	4	1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	36	18	16	70
17	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32	15	13	60
18	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	14	11	10	35
19	4	3	3	4	2	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	35	15	18	68
20	3	4	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	27	14	11	52
21	3	4	3	1	2	4	4	1	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	28	17	12	57
22	4	3	4	1	3	1	4	2	3	3	3	4	3	2	1	3	3	4	3	4	32	13	13	58

23	3	3	4	1	1	1	3	2	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	2	4	30	13	13	56
24	3	4	3	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	18	17	70
25	3	3	4	1	3	1	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	3	4	1	3	27	13	14	54
26	4	3	4	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	1	1	4	3	3	1	4	30	12	15	57
27	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	4	1	2	4	2	3	1	3	26	13	13	52
28	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	33	17	20	70
29	4	4	4	4	3	1	4	1	4	3	4	4	4	1	1	4	1	4	1	4	30	14	16	60
30	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	4	3	1	2	4	1	4	2	3	25	13	13	51
31	4	2	1	1	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	20	7	8	35
32	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	2	3	28	19	17	64
33	4	3	4	2	1	1	4	2	4	4	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	27	13	14	54
34	3	3	4	1	2	1	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	3	26	14	13	53
35	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	31	16	17	64
36	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	33	17	15	65
37	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	14	12	54
38	4	4	4	2	2	1	4	3	3	3	4	4	3	1	1	3	2	3	2	4	28	14	15	57
39	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	1	2	3	2	30	15	14	59
40	2	2	1	2	1	4	4	4	1	4	2	4	2	2	2	4	4	4	3	25	13	16	54	
41	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	34	13	19	66
42	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	29	14	15	58
43	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	28	15	18	61	
44	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34	15	16	65
45	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	1	1	1	1	2	4	4	4	27	17	15	59
46	3	3	3	2	4	2	1	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	31	14	13	58
47	4	3	2	4	2	4	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	20	12	10	42
48	4	3	4	4	4	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	33	13	15	61
49	2	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	34	17	15	66
50	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	3	4	29	16	15	60

DATA: DESEMPEÑO LABORAL

Id.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				TOTAL
1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	22	23	24	69
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	20	20	22	62
3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	20	21	22	63
4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	21	21	23	65
5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	23	23	23	69
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	25	23	23	71
7	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	14	19	19	52
8	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	1	2	3	5	3	16	17	14	47
9	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	17	18	18	53
10	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	19	21	21	61
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	25	24	24	73
12	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	19	24	23	66
13	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	19	23	20	62
14	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	17	20	24	61
15	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	21	24	24	69
16	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	21	23	24	68
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	21	20	22	63
18	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	3	25	22	19	66
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	24	25	73
20	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	19	20	56
21	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	20	23	22	65
22	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	20	23	22	65
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	19	20	56
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	25	24	23	72
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	18	20	22	60

26	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	17	21	24	62
27	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	3	17	21	19	57
28	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	24	22	25	71
29	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	19	20	21	60
30	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	21	22	21	64
31	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	22	23	22	67
32	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	22	23	23	68
33	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	20	22	18	60
34	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	24	25	72
35	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	21	20	20	61
36	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	18	22	18	58
37	3	3	2	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	14	19	19	52
38	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	18	20	18	56
39	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	21	22	19	62
40	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	15	21	21	57
41	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	16	18	15	49
42	3	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	19	20	19	58
43	3	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	5	4	22	19	23	64
44	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	18	19	25	62
45	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	17	19	16	52
46	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	22	22	24	68
47	5	5	4	2	4	5	2	2	5	4	3	3	3	5	4	20	18	18	56
48	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	2	18	21	16	55
49	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	20	21	24	65
50	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	21	22	24	67

ANEXO 4.
ORGANIGRAMA CORPORATIVO DE SEGUROS PACIFICO VIDA EN
AREQUIPA

