

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la
oficina de logística de la Empresa Minera Pan American Silver S.A.C.**

Unidad Huarón - Pasco, 2020

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Leonela Beatriz CONDOR PILCO

Bach. Nataly Kelsy DUEÑAS YALI

Asesora:

Mg. Luz Del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la
Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver S.A.C.
Unidad Huarón - Pasco, 2020**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN (Licenciada)	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	DIRECCIÓN DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
---	---------------------------------------	---

INFORME DE REVISIÓN N.° 010-2023 (RECTIFICADO)

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con el software antiplagio Turnitin Similarity, siendo el resultado de la siguiente manera:

Presentado por:

*Leonela Beatriz CÓNDOR PILCO
Nataly Kelsy DUEÑAS YALI*

Asesor: Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Tipo de trabajo: Tesis

Título: *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver S.A.C. Unidad Huarón - Pasco, 2020*

Obteniéndose como resultado de coincidencia de: 13% otorgando el calificativo de:

APROBADO

Se adjunta al presente el reporte de evaluación del software anti plagio.

Observaciones: Ninguno

Yanacancha, 18 de mayo de 2023 (fecha de la evaluación de similitud).

NOTA DE RECTIFICACIÓN

El presente documento rectifica el Informe de Revisión N.° 010-2023, emitido el 18 de mayo de 2023, únicamente para incorporar el dato del asesor del trabajo de investigación, en atención a la observación formulada por el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y a la solicitud presentada por la Bach. Nataly Kelsy Dueñas Yali (FUT de fecha 14 de agosto de 2026). Esta rectificación es de naturaleza formal: no implica la realización de un nuevo análisis con el software de similitud, ni modifica el resultado de coincidencia (13%) ni el calificativo (Aprobado) obtenidos en el análisis original.

Yanacancha, 17 de setiembre de 2026.



Firmado digitalmente por FUSTER
ZUNIGA Nelly Luz FAU 20154605046
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.09.2026 01:08:23 -05:00

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, que ha sido mi guía en todo este trayecto de mi carrera, es mi fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo siempre.

A mis padres Oswaldo Marcelo y Amelia quienes ha sido siempre un ejemplo a seguir adelante y no rendirme en el camino.

A mis hermanos por el apoyo y el aliento brindado en toda esta etapa de mi vida.

Leonela Beatriz

A Dios. creador de todas las cosas, el que me ha dado fuerza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede encaminar mi vida.

A mis abuelos, Delfín y Dominga, por ser los pilares más importantes de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre, Luis Alberto, hombre que me dio la vida, el cual, a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi madre, Vilma Betty, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Nataly Kelsy

AGRADECIMIENTO

Mi más sincera gratitud. A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, centro del saber superior de la región.

A nuestros maestros, por su tiempo, su apoyo, así como por la sabiduría brindada, que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A la Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO por su paciente Asesoría permanente y oportuna, quien en todo momento nos supo corregir los errores que tuvimos, superándolo y levantando las observaciones existentes.

Gracias a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo de investigación.

A los trabajadores de la oficina de logística de la Empresa Minera Pan American Silver S.A.C. Unidad Huarón - Pasco, 2020, quienes nos brindaron sus aportes y respuestas a nuestra encuesta para la elaboración del instrumento de investigación.

A nuestras familiares en general, porque nos han brindado su apoyo incondicional y por compartir con nosotras, buenos y malos momentos.

Las Autoras

RESUMEN

La presente investigación busca Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020. Para cumplir con el objetivo y medir las variables de este proyecto, la técnica para el recojo de información que se utilizó, fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario.

Para la construcción de nuestro instrumento se utilizaron 5 dimensiones de inteligencia emocional y 3 dimensiones de desempeño laboral. Así mismo, la metodología empleada en esta investigación es de tipo descriptiva correlacional el método Inductivo, deductivo, correlacional

La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores de la Oficina de Logística que son un total de 16 personas, quienes respondieron una encuesta con un total de 24 preguntas, utilizando la escala de respuesta de Likert de cinco puntos.

Luego de realizar la prueba de hipótesis de ambas variables, se obtuvo un valor "P" menor a 1, lo cual nos indica que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. que indica que ambas variables no tienen relación significativa. Por lo tanto, se puede afirmar que la inteligencia emocional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística en el 2020. También se halló la correlación de Pearson para conocer el grado de relación de nuestras variables de estudio, dándonos un resultado de 0.,901. Lo cual nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta entre nuestras variables (inteligencia emocional y desempeño laboral).

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

This research seeks to determine the relationship between Emotional Intelligence and Labor Performance of Workers of the Logistics Office of the Pan American Silver SAC Mining Company, Huarón Unit - Pasco, 2020. To meet the objective and measure the variables of This project, the technique for collecting information that was used, was the survey, with its instrument the questionnaire.

For the construction of our instrument, 5 dimensions of emotional intelligence and 3 dimensions of job performance were used. Likewise, the methodology used in this research is descriptive, correlational, the inductive, deductive, correlational method.

The sample consisted of all the workers of the Logistics Office, a total of 16 people, who answered a survey with a total of 24 questions, using the five-point Likert response scale.

After performing the hypothesis test for both variables, a "P" value of less than 1 was obtained, which indicates that there is sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis. which indicates that both variables have no significant relationship. Therefore, it can be affirmed that emotional intelligence has a direct and significant relationship with the work performance of the workers of the Logistics Office in 2020. The Pearson correlation was also found to know the degree of relationship of our variables of study, giving us a result of 0., 901. Which shows us that there is a very high positive correlation between our variables (emotional intelligence and job performance).

Keywords: Emotional intelligence, job performance, self-awareness, self- control, motivation, empathy, interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

Daniel Goleman, quien es considerado como el mayor investigador de la inteligencia emocional, menciona que esta es el factor más importante en el desarrollo personal, las relaciones interpersonales, la motivación y el rendimiento en el trabajo.

Una buena inteligencia emocional es considerada como la más importante de las habilidades para un buen ajuste personal, la capacidad de relacionamiento con la sociedad y rendimiento laboral”, una excelente inteligencia emocional ayuda a obtener mejores empleos y con ellos generar vínculos más afines con los demás en todas las esferas de la vida. (Jones-Schenk, 2019, p. 58)

En nuestro estudio se plantea la inteligencia emocional visto desde el modelo de la habilidad o capacidad para lograr un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores de la oficina de logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón, y que según Mayer y Salovey (1993) se define como “una capacidad mental para percibir, utilizar, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás”.

Enríquez et al.. (2015) Mencionan, que la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, “conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal, ya que se puede llegar a desarrollar aspectos importantes como lo son la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad para adaptarse a los cambios”.

Por lo expuesto líneas arriba, es que se decidió investigar sobre la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los

Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Para ello la presente investigación se desarrolló en diversos capítulos, de acuerdo al reglamento de grados y títulos de nuestra universidad, los mismos que se detallan a continuación:

El capítulo I: detalla la identificación y el planteamiento, la delimitación de la investigación, así como el objetivo general y la formulación de los objetivos específicos. La

justificación del problema y las limitaciones del estudio.

En el capítulo II: se obtuvieron los antecedentes de estudio que respaldan los resultados de la presente investigación; así como las diferentes bases teóricas enmarcadas en las diferentes teorías científicas acerca de la inteligencia emocional y desempeño laboral. La definición de los términos utilizados, se plantea la hipótesis y se operacionalizan las variables.

En el capítulo III: se halla la metodología y técnicas de investigación (el tipo, nivel, métodos y diseño); así como la población y nuestra muestra, por otro lado, se describen técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento estadístico, la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación y las consideraciones éticas a tener en cuenta durante nuestro estudio.

En el capítulo IV: está encaminado al análisis y la discusión de los resultados obtenidos, que son presentados para una mejor visualización, mediante el uso de tablas y figuras, los mismos que dan respuesta a nuestros objetivos planteados.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones en relación al tema estudiado.

Los Autores

INDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.2.1. Delimitación temporal	3
1.2.2. Delimitación Espacial	4
1.2.3. Delimitación Social	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.5.1. Justificación teórica	6
1.5.2. Justificación metodológica.....	6
1.5.3. Justificación práctica	6
1.5.4. Justificación social.....	6

1.5.5. Justificación de conveniencia	6
1.6. Limitaciones de la investigación	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2. Bases teóricas – científicas.....	13
2.2.1. Inteligencia Emocional.....	13
2.2.2. Inteligencia emocional en la empresa.....	16
2.2.3. Modelos de Inteligencia Emocional	17
2.2.4. Dimensiones de la inteligencia emocional	27
2.2.5. Desempeño laboral	30
2.2.6. Las actividades y el desempeño laboral	31
2.2.7. Pan American Silver Unidad Minera Huarón.....	31
2.3. Definición de términos básicos.....	32
2.4. Formulación de hipótesis	37
2.4.1. Hipótesis general.....	37
2.4.2. Hipótesis específicas.....	37
2.5. Identificación de variables.....	38
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	39

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación	40
3.2. Nivel de Investigación	40
3.3. Métodos de investigación.....	41
3.4. Diseño de investigación	41

3.5. Población y muestra	42
3.5.1. Población	42
3.5.2. Muestra.	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	43
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	43
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	43
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
3.9. Tratamiento estadístico.....	44
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	45

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	46
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	47
4.2.1. Análisis previo del instrumento (validez y confiabilidad):.....	47
4.2.2. Resultados para la Variable Desempeño Laboral	53
4.3. Prueba de Hipótesis.....	57
4.3.1. Para la hipótesis general	57
4.3.2. Para las hipótesis específicas.....	58
4.4. Discusión de resultados.....	62

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)	20
Tabla 2. Variable Inteligencia emocional.....	47
Tabla 3. Dimensión: Autoconciencia.....	48
Tabla 4. Dimensión: Autocontrol.....	49
Tabla 5. Dimensión: Motivación.....	50
Tabla 6. Dimensión: Empatía.....	51
Tabla 7. Dimensión: Relaciones interpersonales	52
Tabla 8. Variable Desempeño Laboral.....	53
Tabla 9. Dimensión: Aptitud.....	54
Tabla 10. Dimensión: Habilidad	55
Tabla 11. Dimensión: Cognición	56
Tabla 12. Correlación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral	57
Tabla 13. Correlación entre la autoconciencia y el desempeño laboral.....	58
Tabla 14. Correlación entre el autocontrol y el desempeño laboral.....	59
Tabla 15. Correlación entre la motivación y el desempeño laboral	60
Tabla 16. Correlación entre la empatía y el desempeño laboral	61
Tabla 17. Correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral	62

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)	21
Figura 2. Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman.....	23
Figura 3. Diseño de investigación.....	42
Figura 4. Variable Inteligencia emocional	47
Figura 5. Dimensión: Autoconciencia	48
Figura 6. Dimensión: Autocontrol	49
Figura 7. Dimensión: Motivación	50
Figura 8. Dimensión: Empatía	51
Figura 9. Dimensión: Relaciones interpersonales.....	52
Figura 10. Variable Desempeño Laboral	53
Figura 11. Dimensión: Aptitud	54
Figura 12. Dimensión: Habilidad	55
Figura 13. Dimensión: Cognición.....	56

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

Estudios realizados en los últimos años han demostrado que el 65% del éxito laboral, no se debe a la “inteligencia racional” como se estimaba hasta hace algunas décadas, si no se debe a un buen uso de la “inteligencia emocional”, no sólo con uno mismo sino con los demás, según Goleman (1998) “la competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente” (p. 46), empleando para ello la empatía, el poder influir en otros o incluso el poder de persuadir a los demás.

Para Goleman y Chernnis (2005) la inteligencia emocional es el elemento más importante para el éxito en el trabajo.

La inteligencia emocional (IE) es el factor de éxito más importante en cualquier carrera, más que el CI o la pericia técnica. Y cuanto más elevada es la posición de alguien en una organización, más importante es la IE; la IE es responsable de entre el 85 y el 90% del éxito de los líderes de las organizaciones. (p. 113)

Nos parece importante mencionar lo que Carrión (2005) escribe acerca de que:

El desarrollo humano, el crecimiento mental y la evolución van de la mano de la conciencia - y de su hija la inteligencia - Para que el poder de la inteligencia actúe, no

es suficiente con desearlo, es imprescindible ejercitarla, practicarla, ya que, a pesar de su fuerza, se debilita fácilmente influida por el ambiente (lugar, momento y gente), por los estados internos (emociones) y por los condicionamientos (programaciones mentales). Aunque generalmente toda la gente está de acuerdo con la idea de que el hombre debe desarrollarse a todos los niveles, y, por tanto, ha de cambiar, muchas veces nos damos cuenta de la necesidad del cambio cuando ya es demasiado tarde.

En el ámbito laboral, la inteligencia emocional nos puede auto motivar, para poder cumplir eficientemente con nuestras labores, así mismo según M^a Acosta (2013) “es la que debe canalizar y utilizar la fuerza de los sentimientos y las emociones para lograr nuestras metas” (p. 112). Del mismo modo nos da la capacidad de permanecer ante los posibles fracasos en nuestras labores, tener control de nuestros impulsos y emociones, permite optimizar nuestro estado de ánimo para mejorar la convivencia con nuestros colegas, así como interactuar de una manera positiva con los clientes o individuos que nos rodean, estar de buen ánimo y disfrutar de lo que ejecutamos.

De otra parte, el desempeño laboral es fundamental para el crecimiento de una organización, entendiéndose como “el rendimiento, la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, es decir es la acción que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden”. Así mismo evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el Departamento de talento humano de toda empresa debería realizar. Quienes dirigen las organizaciones deben de tener claro que el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el colaborador y no solo lo que sabe hacer.

Enríquez et al. (2015) Mencionan que “en la actividad laboral, la salud mental incluye un estado de satisfacción interior acompañado de un quehacer también satisfactorio y productivo hacia afuera, hacia las instituciones y las organizaciones sociales”. Las organizaciones valoran en alto grado la productividad de sus colaboradores, su desempeño laboral, pero está en función si conlleva a la satisfacción laboral, más aún si el colaborador encuentra un significado para su vida,

Quienes dirigen las organizaciones deben tener presente que actualmente, se considera que el principal activo que tiene una entidad está constituido por el talento y la personalidad de sus colaboradores.

Taylor (1911) “plantea tres principios elementales que pueden considerarse como el inicio de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de manera sistematizada”, y nos dice que son:

- 1) Seleccionar los mejores hombres para el trabajo
- 2) Instruirlos en los métodos más eficientes de trabajo
- 3) Conceder incentivo en forma de salarios más altos.

(Taylor, 1911) Como se puede apreciar hace referencia a los procesos de selección, capacitación e incentivo, que hoy en día es fundamental, para lograr un buen desempeño laboral de los colaboradores.

Pensamos que es de vital importancia en el ámbito laboral, tanto para los que dirigen como para los empleados, “saber resolver conflictos, establecer consensos, convencer a otros, reconocer las ideas de los demás, trabajar en equipo y saber expresar lo que piensas sin desaprobando lo que piensan o hacen los demás” (Pérez, 2017).

Es por ello que consideramos como tema de nuestra investigación, determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

Nuestro periodo de análisis de la presente investigación comprenderá el año 2020.

1.2.2. Delimitación Espacial

Nuestra investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la compañía Minera Panamerican Silver S.A.C. Unidad Huarón ubicado en la localidad de Huarón. Distrito de Huayllay, Provincia y Región de Pasco.

1.2.3. Delimitación Social

Consideraremos a los trabajadores de la Oficina de logística de Pan American Silver S.A.A. Unidad Huarón.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?
- c) ¿Qué relación existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?
- d) ¿Qué relación existe entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?
- e) ¿Qué relación existe entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco,

2020?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020
- b) Determinar la relación que existe entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020
- c) Determinar la relación que existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020
- d) Determinar la relación que existe entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020
- e) Determinar la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020

1.5. Justificación de la investigación

Bernal C. (2010) nos manifiesta que, “en una investigación la justificación se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar”, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es

importante llevar a cabo el respectivo estudio, es por ello que consideramos las siguientes justificaciones:

1.5.1. Justificación teórica

Nuestra investigación, busca reunir conocimientos científicos y bases teóricas sobre las variables y dimensiones de nuestro estudio, y de forma especial tiene como finalidad el de, construir un aporte teórico, basándose en la comparación de conocimientos con evidencia científica relacionada con nuestras dos variables materia de estudio: como son la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral.

1.5.2. Justificación metodológica

La presente investigación empleará para el recojo de la información, técnicas como la encuesta con su instrumento el cuestionario (que consta de 24 preguntas en una escala de Likert) los mismos que a través del juicio de expertos fue validado para su respectiva aplicación, y que estamos seguros servirán para futuras investigaciones, que reúnan las características similares a la nuestra.

1.5.3. Justificación práctica

Con los resultados obtenidos, se pretende que la organización realice un análisis de los mismos y a partir de ahí, replantear acciones de intervención desde el área de gestión de talento humano dirigidas a mejorar la inteligencia emocional de sus trabajadores. Los mismos que se reflejaran en un mejor desempeño laboral.

1.5.4. Justificación social

Nuestra investigación servirá para dar a conocer la realidad en cuanto a la problemática de la Inteligencia Emocional y como está influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón.

1.5.5. Justificación de conveniencia

Nuestro estudio es conveniente porque busca reflejar la realidad de los trabajadores en cuanto a su inteligencia emocional y como se relaciona con el desempeño laboral, para que, en función a estos resultados, los encargados de tomar

decisiones realicen los cambios y correcciones en cuanto a la gestión del talento humano.

1.6. Limitaciones de la investigación

Consideramos que como la mayoría de investigaciones, es en cuanto al factor económico para el financiamiento de los gastos que ocasiona el estudio, ya que es un costo que será asumido íntegramente por nosotras.

Consideramos que nuestras limitaciones y las dificultades por la que atraviesa la sociedad producto de esta pandemia, nos sirven de fortaleza e inspiración para concluir la presente investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

La presente investigación tiene como respaldo a los antecedentes que a continuación exponemos:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Barrera y otros (2021), en su investigación intitulada “Bienestar laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de 3 empresas del sector manufacturero producción de plásticos y farmacéutica en el 2021 en la ciudad de Bogotá” tuvo como objetivo principal, analizar los efectos del bienestar laboral en la productividad de los colaboradores de las tres empresas del sector manufacturero, producción de plásticos y farmacéutica en el 2021, en la ciudad de Bogotá D.C. Lo anterior, motivado en la problemática identificada desde el deseo de demostrar el impacto del bienestar laboral en la productividad de 3 compañías diferentes, y en ese sentido lograr determinar las variables que pueden sugerir dicho impacto en las empresas. Dando como resultado, que las tres empresas objeto de estudio, arrojaron como resultados en porcentaje de aceptabilidad el 84%, el 87% y el 79% respectivamente, lo cual, dentro de los tres análisis realizados se evidencia que existe una relación directa entre el bienestar laboral y la productividad de los colaboradores

de dichas compañías, demostrando que el bienestar laboral influye en el desarrollo de la productividad de cada empresa investigada.

Piguave y Aspiazu (2021) En el trabajo de investigación “La inteligencia emocional como factor de competencia laboral del personal de servicio técnico de una Empresa de Telecomunicaciones, Guayaquil, 2020”, tesis de pregrado, que tuvo como objetivo general “Determinar el nivel de inteligencia emocional como factor de competencia laboral para mejorar la calidad de servicio técnico y atención al cliente del personal de servicio técnico de una empresa de Telecomunicaciones en Guayaquil” (p. 4), fue una investigación aplicada, de tipo descriptiva, el recojo de información se realizó mediante un test de inteligencia emocional, la muestra estuvo compuesto por 170 personas, su conclusión principal nos pone de manifiesto que:

Según los resultados obtenidos en la evaluación del Nivel de Inteligencia Emocional, el 63% de los funcionarios disponen de información empírica en inteligencia emocional adquirida mediante experiencia y nivel de madurez alcanzado individualmente, con apoyo de cursos de servicio al cliente y reflexiones sobre llamados de atención e indicaciones de las autoridades. (p. 60)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Huamán Rosillo, (2021) en su investigación titulada “Marketing interno para lograr el compromiso organizacional de los colaboradores de Agrobanco Sede San Ignacio – 2018” cuyo objetivo general fue proponer estrategias de Marketing interno para lograr un compromiso organizacional de los colaboradores de Agro banco- Sede San Ignacio. Empleando una investigación de enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo, propositivo, de diseño no experimental, con una población de 10 colaboradores, no se realizó un tipo de muestreo, ya que se tomó el 100% de la población por ser una población pequeña y accesible para la investigación, a quienes se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta con su instrumento un cuestionario, obteniendo como resultados que con respecto a la variable marketing interno es regular con un 60%, no obstante, existe deficiencia con la dimensión

desarrollo; con la variable compromiso organizacional es baja con un 70% y regular con un 30 %, con ello se concluyó que se diseñó estrategias de marketing interno para lograr un compromiso organizacional de los colaboradores de Agro banco- Sede San Ignacio, como taller de inteligencia emocional, que consta de 11 talleres divididos en 2 módulos, con una duración de 6 semanas cronológicas, equivalentes a 2 talleres por cada semana de duración de 2 horas lectivas cada taller, es responsable de que se realice dicha estrategia será el administrador de la empresa con un presupuesto total de S/. 2 255.00 de lo cual la inversión será asumida al 100% por la empresa de estudio.

Arangoitia y otros (2024), En su investigación intitulada “Equilibrio trabajo-familia y su impacto en el compromiso laboral de la generación millennials que labora en el sector minero”

Concluyendo su investigación de la siguiente manera:

Primero: Los resultados obtenidos en la muestra de estudio, determinan que el Equilibrio trabajo - familia no tiene relación significativa con el compromiso laboral, siendo ambas variables independientes, motivo por el cual resulta importante continuar con estudios que permitan identificar los factores que impactan en el compromiso laboral de la generación millennials que laboran en el sector minero con un régimen laboral atípico. De acuerdo a la teoría la Generación millennials busca un equilibrio trabajo - familia, sin embargo, con este estudio hemos podido identificar que las generaciones no necesariamente tienen los mismos intereses respecto a los beneficios y demás atributos que le otorgue o busque en una empresa.

Segundo: Los resultados también invitan a una reflexión sobre la metodología de medición y la interpretación de constructos complejos como el equilibrio trabajo-familia y el compromiso laboral. Además, se destaca la necesidad de considerar el contexto específico del sector minero y cómo este puede diferir de otros entornos laborales.

Llanos Montalvan y otros (2023), en su investigación intitulada “Cultura organizacional y seguridad laboral según la percepción de los colaboradores de la compañía minera Chungar - Junín, 2022” El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la cultura organizacional y la seguridad laboral según la percepción de los colaboradores de la Compañía Minera de Chungar, 2022. El estudio se enmarcó en la investigación cuantitativa, método científico, de tipo básico, con alcance correlacional, diseño descriptivo correlacional; la muestra censal estuvo conformada por 199 colaboradores de la Compañía Minera de Chungar; se utilizó dos instrumentos validados por expertos y con índice de confiabilidad aceptable. Los resultados fueron, de los encuestados perciben a la cultura organizacional de la empresa en el nivel favorable (75,88 %) a muy favorable (24,12%); y, a la seguridad laboral en el nivel medio (61,31%) y alta (38,69%). Se concluye que, existe relación directa moderada significativa con ($Rho = 0,603$ y $p\text{-valor} = 0,000$) entre la cultura organizacional y la seguridad laboral según la percepción de los colaboradores de la Compañía Minera Chungar, 2022.

2.1.3. Antecedentes locales

Naveda y Zelaya (2022) “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una empresa minera de cerro de pasco, en el año 2022” El estudio tuvo como objetivo hallar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en colaboradores pertenecientes de la empresa Minera Porvenir Nexa ubicada en Cerro de Pasco. El método de la investigación es cuantitativo, el diseño de la misma es no experimental, cuenta con un corte transversal y su alcance es correlacional. La población fue de 96 trabajadores mayores de 25 años, ambos sexos, la muestra fue de 77 participantes. Se hizo uso de los instrumentos, TRAIT META MOOD SCALE – 24 (TMMS) y para el desempeño laboral se emplearon preguntas relacionadas al constructo, las cuales cuentan con validez y confiabilidad pertinentes. Los resultados estadísticos se obtuvieron por medio del programa SPSS versión 25. Para el análisis bivariado se hizo uso de la prueba de

correlación de Spearman donde se pudo corroborar la hipótesis principal, con una correlación significativa y un coeficiente de correlación de $\rho=0.45$ (correlación débil), al relacionar las dimensiones de la primera variable con el desempeño laboral, no se obtuvo ninguna relación significativa entre la atención a las emociones, sin embargo, sí se halló relación entre la claridad emocional, $\rho= 0.4$ (correlación débil) y reparación emocional, $\rho=0.4$ (correlación débil). En conclusión, la capacidad de detectar, manifestar, comprender y regular las emociones tiene una relación positiva débil con el desempeño de las actividades a nivel laboral, manifestando que ante el aumento de la inteligencia emocional el desempeño laboral presentaría una tendencia a aumentar.

Paredes Lopez (2023), en su investigación titulada “Evaluación de las inspecciones de seguridad laboral y su efectividad en relación con la prevención de accidentes en la empresa minera Nexa Resources, Unidad Minera Atacocha S.A.A.- 2022”, tiene como objetivo Evaluar las inspecciones de seguridad laboral mide la efectividad en relación con la prevención de accidentes en la empresa minera Nexa Resources, Unidad Minera Atacocha S.A.A; será correlacional es una técnica de diseño experimental que ayuda a los investigadores. La población del estudio Estuvo conformada por todos los trabajadores de la Empresa Especializada UNITEC Corporation S.A.C. en la empresa minera Nexa Resources, Unidad Minera Atacocha S.A.A. Como resultado, se observó que a medida que el cumplimiento del plan aumentaba, los índices de accidentes e incidentes disminuían. Al analizar los informes de los años 2021 y 2022, se encontró un total de 27 accidentes laborales, de los cuales el 78% se debió a actos que no cumplían con los estándares, mientras que el 22% restante se relacionó con condiciones por debajo de los estándares. De manera similar, durante el mismo período, se registraron un total de 38 incidentes laborales, con un 61% atribuible a actos subestándares y el 39% restante relacionado con condiciones subestándares.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Inteligencia Emocional

Para muchos la Inteligencia Emocional (IE) nació cuando Daniel Goleman, psicólogo estadounidense redactor del New York Times, publicó su libro “Emotional Intelligence” en 1995 y del que ha vendido a la fecha más de 5 millones de ejemplares y se ha traducido a más de 30 idiomas.

Pero verdaderamente, este fue solo el detonante que popularizó el término, porque existen múltiples referencias anteriores que ya intentaban explicar que había algo más que el cociente intelectual (CI) “para justificar cómo ciertas personas tenían un rendimiento superior a otras en determinados entornos, sobre todo profesionales”.

Fue en 1920, cuando el psicólogo Thorndike utilizó el término inteligencia social para describir “la habilidad de comprender y motivar a otras personas”, pasando por la Teoría de las Inteligencias múltiples de Howard Gardner que en 1983 ya hablaba de “una Inteligencia Intrapersonal (capacidad para comprenderse a uno mismo) y otra Interpersonal (capacidad para comprender a los demás y sus motivaciones)”.

A principios de los 90 autores como John Mayer y Peter Salovey, comenzaron a contemplar la Inteligencia Emocional como “un conjunto de habilidades que permitían a las personas afrontar mucho mejor las demandas de la vida cotidiana”. Para ellos, un individuo que fuera capaz de identificar emociones (en si mismo y en los demás), que pudiera reflexionar sobre la manera correcta de usar dicha emoción en la siguiente situación, con el conocimiento suficiente para comprender de donde le viene esa emoción y que pudiera manejar su impacto de una manera adecuada, podría considerarse como una persona con una elevada Inteligencia Emocional.

También en la época de los 90, comenzaba el doctor Reuven Bar-On a estudiar las diferentes variables de la Inteligencia Emocional. Él la define como “la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida” y contempla en su modelo 5 grandes componentes clave

que englobarían cada uno, a su vez, tres factores más. Los cinco componentes clave de la IE según Reuven Bar-On (1997) son:

- 1) Percepción de uno mismo,
- 2) Expresión de uno mismo,
- 3) Componente Interpersonal,
- 4) Toma de decisiones y
- 5) Manejo del estrés. (Bar-On, 1997)

Para Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional es: “La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual”.

Mientras que para Bradberry y Greaves (2012) La inteligencia emocional es La capacidad de reconocer y entender las emociones de uno mismo y las de los demás, y la capacidad de utilizar esa información para gestionar el comportamiento y las relaciones. La inteligencia emocional es ese «algo» que hay en cada uno de nosotros que es un poco intangible. Influye en nuestra forma de gestionar nuestro comportamiento, de sortear las complejidades sociales y de tomar decisiones personales que nos permitan obtener resultados positivos. (p. 87)

La Harvard Business Review, (2017) nos menciona que: Este tipo de inteligencia no es un rasgo innato: se puede aprender. Estar más sintonizado con tus emociones te permite decidir cómo usar esos sentimientos de forma más productiva para tomar decisiones más sólidas, dejar atrás los sentimientos negativos, controlarte en situaciones inestables o entender a los demás cuando actúan de formas que te sorprenden o te irritan. Obtener la opinión (el feedback) de compañeros de confianza y amigos puede ayudarte a mantener una actitud honesta y a ser consciente de esas facetas que puedes mejorar.

Williams, (2019) nos dice que: “La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar tus propias emociones, así como las de los demás”. Una persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma y tiene la capacidad de entenderse con las emociones y sentimientos de otros individuos.

La inteligencia emocional gira en torno de la conciencia emocional: que es “la capacidad de identificar y nombrar emociones, tanto las tuyas como las de los demás”. Si se quiere dominar la inteligencia emocional se tiene que cultivar la capacidad de crear conciencia para que, con el tiempo, se vuelva paulatinamente más y más inteligente emocionalmente.

Dejamos en claro que la inteligencia emocional no se relaciona de ninguna manera con la inteligencia cognitiva, una condición hereditaria que no puede modificarse, sin embargo, la emocional sí se puede, sin importar la edad, sin importar el punto de partida, lo único necesario es tener la disposición. La inteligencia emocional se compone de la empatía, del autocontrol, de las habilidades sociales, pero, sobre todo, de la conciencia propia, un elemento que hace al humano tener dignidad, tener autodisciplina, tener autoestima, en resumen, valorarse. (Osorio, 2020)

Patterson (2019) menciona que: “Aunque generalmente se habla de un solo concepto, la inteligencia emocional es en realidad una combinación de tres habilidades separadas”. La primera de ellas es la “conciencia emocional”, que puede ser estimada como la capacidad de entender lo que otras personas están sintiendo. Esto va de la mano con la “habilidad de entender y manejar tus propias emociones”. Ambas hacen posible nutrir la habilidad de “usar las propias emociones o las emociones de otros para objetivos específicos”. Aunque todo esto puede parecer muy sencillo cuando se subraya como una lista, el hecho es que los que tienen una inteligencia emocional alta frecuentemente son bastante raros.

Según Villa (2020) La Inteligencia Emocional, abreviada como 'IE', “se refiere a la capacidad de reconocer tus propias emociones, así como las emociones de otras personas”. Después de comprender, hay que discernir entre varias emociones. Luego

etiquetarlas correctamente utilizando los hechos emocionales que guían el pensamiento, así como los comportamientos; manejar y ajustar los sentimientos para adecuar a tu entorno, e incluso cumplir con los objetivos que te has establecido. La empatía también puede asociarse con la inteligencia emocional, ya que ambas se corresponden con conectar con las emociones de otras personas.

A partir de esta definición, está claro que la inteligencia emocional implica tres habilidades: “ser consciente de los sentimientos, aprovechar las emociones y manejar los sentimientos”; lo que consiste en acostumbrarnos a gestionar nuestras emociones, así como ayudar a otros a conseguir sus sentimientos y emociones positivas.

Para Sandoval, (2020) “La inteligencia emocional es la clave para comprender los tipos de personalidades. No es una habilidad convencional que se pueda aprender en la escuela o de otras personas”. Es algo que debe ser experimentado para ser comprendido. Es decir tu nivel de inteligencia emocional te ofrece la oportunidad de entenderte a ti mismo, así como a las personas que te rodean.

2.2.2. Inteligencia emocional en la empresa

Goleman en su libro: La práctica de la inteligencia emocional (1998) nos menciona que

La formulación explícita de los objetivos de una organización cumple con la función claramente emocional de articular la sensación compartida de bondad que nos permite sentir que lo que estamos haciendo merece la pena. Trabajar para una empresa que mide su éxito en términos realmente significativos —y no centrándose exclusivamente en el interés económico— supone una verdadera inyección de moral y de energía. (p. 85)

Mucho tiene que ver la gestión de las emociones en el entorno laboral.

Tras el interés por las emociones, la búsqueda continuada de habilidades no cognitivas que expliquen el éxito en la actividad laboral es lo que ha redirigido el foco hacia la IE, relacionándola entre otros con el rendimiento, los procesos de

negociación, los estilos de liderazgo o el estrés laboral, y tratando de demostrar si este constructo novedoso añade algo a lo ya explicado por rasgos de personalidad o variables de tipo cognitivo. Para comprender la utilidad de la IE en contextos laborales. (López et al., 2015)

Guerri (2016) menciona que, “Son ya muchas las empresas que están invirtiendo gran cantidad de dinero en formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional” (p. 121). Esto es así porque consideran que la clave del éxito está en el valor en el que los trabajadores de la organización conozcan y controlen sus emociones y además sepan reconocer y gestionar los sentimientos de sus clientes.

En la actualidad podemos hablar de dos habilidades que se han vuelto fundamentales dentro de las organizaciones:

- 1) La capacidad de trabajo en equipo y
- 2) La capacidad de adaptarse a cambios “esta es una habilidad de suma importancia debido a los grandes cambios que estamos sufriendo, ya sea por la incorporación de nuevas tecnologías o por la nueva manera de entender el mundo”.

Ambas habilidades relucirán por sí mismas en los trabajadores que tengan mayor éxito profesional.

Según Williams (2019) “El trabajo en equipo se está volviendo extremadamente importante en los centros de trabajo y, como resultado, la inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad muy solicitada”, fundamentalmente dentro de las grandes compañías que emplean a miles de personas de entornos sociales muy diferentes.

2.2.3. Modelos de Inteligencia Emocional

López et al. (2015) nos mencionan “que a lo largo de las dos últimas décadas (1990-2010), la literatura ha distinguido de forma clara entre dos grandes aproximaciones conceptuales en el estudio de la IE”, los cuales son:

- 1) Los modelos de habilidad, “que analizan las habilidades que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el pensamiento”.
- 2) Los modelos mixtos o de rasgos, que “se caracterizan por incluir en sus postulados tanto habilidades mentales como rasgos estables de personalidad, e indicadores de ajuste (motivación o felicidad, entre otros)”.

A continuación, se analizarán los modelos de habilidad y los modelos mixtos de IE.

En primer lugar, el modelo original de Mayer y Salovey de 1990, recogiendo la reformulación del modelo y su nueva propuesta realizada en 1997.

En segundo lugar, se observa el modelo de Bar-On, quien fue el primero en pretender medir la IE en términos de bienestar psicológico.

Luego, se revisa el modelo de Goleman, orientado más al ámbito de las organizaciones y que es el que elegimos para nuestra investigación.

Por último, se recoge la propuesta de Petrides y Furnham, autores de una teoría del rasgo mediante la que describen y estudian la IE y la autoeficacia.

A. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey

Peter Salovey, profesor y rector de la Universidad de Yale y Jhon Mayer profesor de la Universidad de New Hampshire, son en realidad los creadores originales del término Inteligencia Emocional, ya que fueron los primeros en utilizar esta definición.

Salovey y Mayer (1990) Estos dos autores definen la Inteligencia Emocional como:

La habilidad de las personas para percibir (en uno mismo y en los demás) y expresar las emociones de forma apropiada, la capacidad de usar dicha información emocional para facilitar el pensamiento, de comprender y razonar sobre las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás.

(p. 101)

En esta primera enunciación los autores distinguen tres conjuntos de habilidades mentales implicadas en la percepción emocional:

- i. La evaluación y expresión de las emociones;
- ii. La regulación emocional y;
- iii. La utilización de las emociones. (Salovey y Mayer, 1990)

En este primer modelo teórico, los autores pensaban que existían algunas restricciones ya que se confiere especial importancia a la percepción y expresión de las emociones, pasando por alto la capacidad de comprensión sobre las mismas. Por lo que, en un artículo publicado por Salovey y Mayer, (1997), “hacen hincapié en la Inteligencia Emocional como un conjunto que engloba las siguientes habilidades”:

- i. La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud,
- ii. La habilidad para ceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento;
- iii. La habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y
- iv. La habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Salovey y Mayer, 1997)

Tabla 1. *Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)*

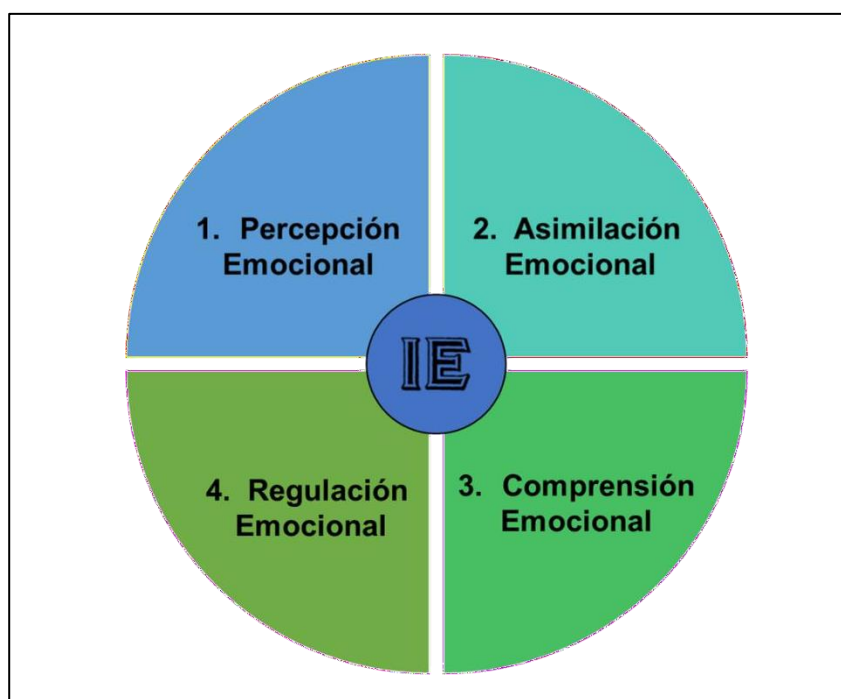
Habilidades integrantes	Breve descripción
1. Percepción Emocional	“Se concibe como la habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como percibir emociones en objetos, arte, historias, música y otros estímulos”
2. Asimilación Emocional	“La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos”.
3. Comprensión Emocional	“La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales”.
4. Regulación Emocional	“La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento persona”.

Elaboración propia, basado en Mayer y Salovey (1997)

Como se puede observar: Las cuatro habilidades emocionales de complejidad ascendente planteadas por estos autores son:

- 1) “La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud”;
- 2) “La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento”;
- 3) “La habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional”;
- y
- 4) “La habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”.

Figura 1. *Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)*



Elaboración propia basado en Mayer y Salovey (1997)

B. Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On

Bar-On, (1998) defendió su tesis doctoral “The development of a concept of psychological well-being”, la misma que sería la base para la formulación de su modelo de IE que denomina Inteligencia Emocional Social (IES). Cuyo concepto es:

La Inteligencia Emocional es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida.

Este modelo recibe las influencias de las aportaciones de Darwin sobre “la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y adaptación al ambiente”; así como de Thorndike, sobre su “descripción de la Inteligencia Social”; y de Wechsler,

sobre “el impacto de los factores de origen no cognitivo y volitivos en lo referente a la conducta inteligente”.

Según el blog de Psicología Positiva (2019) Este autor (Bar-On) afirma que “la Inteligencia emocional-social está compuesta por un conjunto de competencias intrapersonales e interpersonales, habilidades y facilitadores que se combinan para determinar la conducta humana”.

C. Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

“La clave para alcanzar un alto cociente intelectual colectivo es la armonía social”.

Daniel Goleman El Coeficiente intelectual (CI) y la inteligencia emocional no son conceptos confrontados sino tan sólo diferentes. Todos nosotros personificamos una combinación peculiar entre el intelecto y la emoción.

Las personas que tienen un elevado CI, pero que, en cambio exteriorizan una escasa inteligencia emocional (o que, por el contrario, muestran un bajo CI con una elevada inteligencia emocional), suelen ser, a pesar de los estereotipos relativamente raras.

En cambio, parece como si concurriera una débil correlación entre el CI y ciertos semblantes de la inteligencia emocional, aunque una semejanza lo suficientemente débil como para dejar bien claro que se trata de formas completamente independientes.

Según Goleman, en su clásico libro “Inteligencia Emocional” (1995) la define como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

Del mismo modo, tanto en su libro “Inteligencia emocional” (1995) así como en “Inteligencia social” (2006) su autor nos explica que “parte de esta habilidad, de esta capacidad, se halla en nuestra propia epigenética. Es decir, se puede activar y desactivar, dependiendo del entorno emocional y social en el que crezcamos, y en el que nos eduquen”.

Goleman (1995) manifiesta que: “No es que las habilidades intelectuales y técnicas sean irrelevantes. Ellas son importantes, son ‘capacidades de umbral’,

es decir, que son las exigencias de nivel de entrada para los cargos ejecutivos y directivos.

Daniel Goleman identifica cinco aspectos principales de la inteligencia emocional, y que son lo podemos visualizar en la figura 2

Figura 2. Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman



Fuente: Internet

1. Autoconciencia

La autoconciencia es "la capacidad para identificar las propias fortalezas y debilidades, y de comportarse en el lugar de trabajo de manera de capitalizar las primeras y minimizar las segundas". Franqueza acerca de las áreas de debilidad, comodidad con uno mismo y "un sentido fuerte y positivo de autoestima" caracterizan a las personas que son conscientes de sí mismas.

Parte de la autoestima es la voluntad de escucharse a uno mismo antes que nadie. De acuerdo a las observaciones de Goleman y Malcolm Gladwell, la conciencia de sí mismo va más allá de la autoevaluación consciente de un individuo, y más intensamente involucra la capacidad innata de una persona

para la toma de decisiones, influyendo así en todos los aspectos del desempeño laboral.

2. Autorregulación

Se relaciona con la conciencia de sí mismo, pero refiere más específicamente “la capacidad de controlar las emociones, ya sean negativas o positivas, con el fin de mantener un comportamiento más adecuado a la práctica profesional y la actividad”. Goleman escribe acerca de la autorregulación “no sólo como un enfoque reaccionario ante escenarios que pueden empujar, movilizar y distraer, sino también como el impacto constante y deliberado de un ejecutivo en la cultura organizacional”

3. Motivación

El principio de la motivación personifica “la voluntad de logro - entusiasmo, empuje, ambición - independientemente de los obstáculos”, y es otro tema constantemente reforzado por los líderes analizados. Los líderes motivados son competitivos con ellos mismos y con sus colegas por igual. Se fijan metas y utilizan métodos de medición para medir qué tan bien se han cumplido esos objetivos, si se han realizado o no, es difícil imaginar lo posible de este semblante, si no se interviene o no está lo suficientemente equilibrado con otras características como la auto-conciencia y la autorregulación, puede desmejorar un perfil de liderazgo.

Sin embargo, Goleman sostiene que un líder potencial no se plasmará en uno real sin una motivación suficiente: “Si hay un rasgo que casi todos los líderes tienen, es la motivación”.

El líder eficiente ve oportunidades donde otros no pueden visualizarlo y asume que todos los riesgos se pueden resolver, y, lo más significativo, está motivado para aprovechar esas oportunidades y buscar la resolución de los mismos.

4. Empatía

Es el cuarto pilar según Goleman de la inteligencia emocional y es quizás el más propenso a la mala interpretación. Pero la empatía tiene un propósito competitivo, claro y determinado, el mismo que según Goleman "no significa adoptar las emociones de otras personas como propias y tratar de complacer a todo el mundo". Describe la agudeza intuitiva del líder, así como de las necesidades no- técnicas de los colaboradores y la capacidad de informar de esa comprensión efectiva.

Goleman manifiesta que: La empatía "es un antídoto. Las personas que la tienen están en sintonía con sutilezas en el lenguaje corporal; pueden escuchar el mensaje detrás de las palabras que se pronuncian. Más allá de eso, tienen una profunda comprensión de la existencia e importancia de las diferencias culturales y étnicas".

La empatía logra que la capacidad del líder busque que el personal se sienta respetado, para que ellos a su vez, respeten a otros, fortaleciendo de esta manera los esfuerzos invariables hacia la retención. Este arquetipo de líder consigue por lo tanto desarrollar equipos dinámicos que trabajan juntos de modo positivo, para alentarse recíprocamente y realizar con éxito la tarea encomendada y cumplir con la misión y metas de la organización.

5. Habilidad social

Es el quinto componente de la inteligencia emocional, es, como la empatía, "el reflejo de la interacción de un líder con el mundo, en contraste con los tres primeros factores, que ponen de relieve características más internas". Es la capacidad que se tiene para poder aprovechar las relaciones con los compañeros de trabajo, así como para promover sus ideas, mediante la simpatía, confianza y respeto.

Se debe entender que no es clara la línea entre la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía, por lo que la habilidad social

simboliza también matices de los otros cuatro. Sin habilidades sociales, “los otros cuatro componentes de la inteligencia emocional pueden caer por el piso”.

D. Modelo de Inteligencia Emocional de Petrides y Furnham

Según López et al. (2015) Este modelo, denominado modelo de rasgo de autoeficacia emocional, “hace alusión a un conjunto de disposiciones de conducta y autopercepciones relacionadas con la propia capacidad de reconocer, procesar y utilizar información emocional”. Lo más curioso de este modelo es que el procedimiento que se sigue para medir la IE es el determinante de la naturaleza del constructo.

Tiene sus raíces en rasgos de personalidad, elementos de “la inteligencia social” de Thorndike y elementos de la “inteligencia personal (intrapersonal e interpersonal)” de Gardner. Con el objetivo de establecer qué dimensiones constituían el rasgo de IE, los autores efectuaron una revisión de los modelos de IE más destacados.

De esta manera, identificaron las 15 dimensiones que establecen el constructo. A continuación, se presentan las dimensiones:

- 1) adaptabilidad (capacidad para ser flexibles y estar dispuestos a adaptarse a nuevas situaciones);
- 2) asertividad (actitud para ser francos, sinceros, y dispuestos a defender las propias ideas);
- 3) percepción emocional propia y de los demás (ser claro sobre los sentimientos propios y los de los demás);
- 4) expresión emocional (capacidad de comunicar los sentimientos a los demás);
- 5) manejo emocional (capacidad de influir en los sentimientos de los demás);
- 6) regulación emocional (capacidad de manejar las emociones);
- 7) impulsividad baja (capacidad de reflexión y mostrarse poco propenso a actuar

con impulsividad);

- 8) relaciones (capacidad de tener relaciones personales plenas);
- 9) autoestima (éxito y autoconfianza);
- 10) automotivación (hacer frente a situaciones adversas);
- 11) conciencia social (habilidad para conectar con la gente y tener excelentes habilidades sociales);
- 12) gestión de estrés (capacidad de resistir a la presión y de regular el estrés);
- 13) empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro);
- 14) felicidad (actitud alegre y satisfecha con la vida); y
- 15) optimismo (actitud segura y propensa a “mirar el lado bueno” de la vida).

(López et al., 2015)

Es preciso manifestar que este modelo es multifactorial, que considera la IE como un rasgo de la personalidad y que se fundamenta más en el conocimiento que un individuo tiene de sí mismo, que en las habilidades emocionales para ocuparse con la información emocional.

2.2.4. Dimensiones de la inteligencia emocional

Daniel Goleman, como hemos mencionado anteriormente, verificó que hay cinco puntos destacados que él considera son base de la Inteligencia Emocional, cada uno de ellos con sus propias ventajas, las mismas que a continuación describimos:

1. Autoconciencia/Autoconocimiento.

Según Goleman (2004) “Es observarse a sí mismo y reconocer sus propios sentimientos; elaborar un vocabulario de los sentimientos; conocer las relaciones existentes entre los pensamientos, los sentimientos y las reacciones”.

2. Autocontrol /autorregulación de emociones

Para poder explicar esta dimensión se debe hacer hincapié en la conciencia, ya que “es la habilidad que tiene una persona de gestionar y controlar los sentimientos, impulsos y estados de ánimo”. Estos individuos están al tanto, de

las consecuencias de sus actos, y se adjudican de las responsabilidades que dichos sucesos conllevan.

En el ámbito organizacional, son colaboradores que cumplen con su deber, son puntuales, trabajan con precisión, conservan el orden, son serios en la labor que desarrollan y cumplen con los objetivos y metas institucionales, así mismo asumen sus responsabilidades, conocen a la perfección las tareas que realizan. Además, se comportan bien en situaciones de indecisión y reaccionan dinámicamente ante cambios de improviso en el entorno en el que se mueven.

3. Motivación

Las personas que poseen esta dimensión “son las que gozan de un alto grado de motivación, así como la capacidad de transmitirla”. El hecho de poseer una estabilidad emocional constante y floreciente contribuirá a que el colaborador esté motivado y desenvuelva sus capacidades creativas, entre otras. Para Goleman (2013) “Las motivaciones determinan dónde encontramos placeres, pero con frecuencia cuando llega el momento de lograr esos objetivos la vida presenta dificultades”.

Dicha permanencia facilitará la consecución de los objetivos personales y organizacionales, por lo que se avivará el esfuerzo del trabajador para actuar con el fin de alcanzar su objetivo individual y organizacional. Para ello, además de esforzarse, el colaborador deberá ser innovador, constante, creativo, optimista, prospectivo y precisará tener iniciativa. para mantenerse motivado.

4. Empatía

Considerado por la mayoría de investigadores como un “don social”, el entusiasmo que caracteriza a la empatía puede ser muy enriquecedora y se puede aprender mucho de ella. El hecho de que cada colaborador sea diferente, consiente que el individuo empático asimile de los demás usualmente de forma involuntaria, sin estar consciente de ello.

Según Goleman (2013) Hay tres clases de empatía.

1. La primera es la cognitiva: “sé cómo ves las cosas, puedo adoptar tu perspectiva. Un jefe con un buen nivel de este tipo de empatía logra que sus trabajadores obtengan resultados mejores de lo esperado, porque consigue explicar las cosas de una forma que entienden, lo cual los motiva”.
2. La segunda clase es la empatía emocional: 2te siento. Es la base de la compenetración y de la química. Los que destacan en empatía emocional son buenos consejeros, profesores, responsables de atención al cliente y jefes de grupo, gracias a esa capacidad de detectar en el momento las reacciones de los demás”.
3. La tercera es la preocupación empática: “noto que necesitas ayuda y estoy dispuesto a dártela espontáneamente. Quienes se caracterizan por una preocupación empática son los buenos ciudadanos de un grupo, una empresa o una comunidad, los que ayudan a los demás de buen grado cuando hace falta”. (Goleman, 2013)

Así mismo, para los colaboradores que laboran orientados al servicio, la empatía es un elemento fundamental de su día a día, ya que precisan observar las necesidades de los que harán uso del producto y/o servicio que están brindando.

5. Relaciones interpersonales/Habilidades sociales

“Son el conjunto de capacidades relacionadas con uno mismo y la interacción hacia los demás, las personas dotadas de habilidades sociales son aquéllas que poseen habilidades notorias de interrelacionarse” (Goleman, 2013). En el caso de las habilidades sociales, la persona desea conseguir una determinada reacción, repuesta o actitud por parte de los demás sin acudir a la distensión de la verdad o justicia.

De esta manera, saben manifestar situaciones conflictivas y las solucionarán de manera que dichos problemas no afecten más a algunos colaboradores más que a otros, y buscan contribuir con soluciones que satisfagan a ambas partes.

2.2.5. Desempeño laboral

Según Chiavenato (2011) sobre el desempeño laboral, menciona que

Es el proceso que se dirige hacia la obtención de los objetivos por parte de los colaboradores que permiten a su vez conseguir las metas grupales y la gestión del desempeño es una secuencia dinámica y permanente delimitada por acciones y procedimientos que pueden significar una fortaleza para la organización de acuerdo con los resultados obtenidos. (p. 65)

Es importante destacar, bajo el actual contexto, lo que dice Villaseñor (2021). La gestión del desempeño es, “seguramente, el proceso de RRHH más interpersonal de todos los que conocemos”. Y, aunque, la mayoría de las tareas asociadas a las evaluaciones del rendimiento se consiguen llevar a cabo hoy en día con la contribución de un software especializado de recursos humanos, lo cierto es que, “la esencia de la gestión del desempeño se centra en una conversación entre directivo y colaborador”.

Somos testigos de que la pandemia por COVID -19 ha empujado a mucha gente a trabajar en remoto. También ha hecho que muchas organizaciones hayan tenido que adaptar modelos laborales mucho más flexibles con unos empleados trabajando en casa y otros, in situ.

Esto ha hecho que algunas compañías hayan tenido la “tentación” de renunciar a la gestión del desempeño.

William et al. (2008) manifiestan que, “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”; dicho de otro modo, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la compañía. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus labores, por lo que el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser estimulado.

2.2.6. Las actividades y el desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2010) “las actividades y desempeño laboral son declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos”. En términos prácticos, las actitudes manifiestan como se siente una persona en relación con algo. Las actitudes constan de tres componentes:

- 1) **El componente cognitivo:** “Es una actitud se refiere a las creencias, las opiniones, los conocimientos o la información que poseen los individuos”.
- 2) **El componente afectivo:** “Es una actitud es su ingrediente emocional o sensible”.
- 3) **El componente conductual:** “Es una actitud se refiere a una actitud se refiere a una intención de comportarse de cierta manera respecto de alguien o de algo”. (Robbins y Coulter, 2010)

2.2.7. Pan American Silver Unidad Minera Huarón

Reseña Histórica: “Los yacimientos de Huarón, ubicados en el distrito de Huayllay, iniciaron su explotación industrial en 1912 cuando se creó la "Compagnie des Mines de Huarón", nacida de la fusión de las compañías " Venus" "Concordia" y de la "Compañía Francesa de Estudios Mineros en el Perú", hasta 1978 en que, adecuándose a la ley, se transforma en Compañía Minera Huarón

S.A. con aporte de capitales peruanos. En junio de 1987 las acciones de los franceses fueron transferidas a Mauricio Hochschild Compañía (M.H.C.S.A.), quien posteriormente las vende al Grupo Canadiense PAN AMERICAN SILVER, con fecha del 06 de marzo del 2000. Quien la viene operando hasta la fecha”. (Tomado de la página web de Pan American Silver)

Ubicación y accesibilidad “El yacimiento de Huarón se encuentra ubicado en el distrito de Huayllay, provincia de Pasco y Región Pasco, en un área aproximada de 15 Km², en el flanco oriental de la cordillera occidental de los Andes”. (Tomado de la página web de Pan American Silver)

2.3. Definición de términos básicos

Actitud: “Orientación o predisposición del psiquismo que está por debajo, o es preliminar o previa a la conducta”. (Yentzen, 2008)

Actualizar: Acción de llevar al presente algo que se había quedado atrás, sea un sentimiento, una relación o un objeto.

Adaptarse: Establecer una relación de acomodo y por tanto carente de conflictos con su ambiente social, con sus relaciones, con las personas del círculo íntimo que la rodea. Esta actitud tiene en general una connotación valorativa: no es una persona disruptiva, conflictiva, antisocial, etc. Sin embargo, la adaptación contiene una relativa anulación de uno mismo. De hecho, suele ocurrir que la rebeldía es la acción contrafóbica de una persona lucha contra su inclinación hacia la adaptación.

Aprender a valorar: la apertura y la confianza en las relaciones: reconocer cuándo puede uno arriesgarse a hablar de los sentimientos más profundos.

Asertividad: afirmar sus intereses y sentimientos sin ira ni pasividad.

Asumir: Hacerse responsable, bien del daño causado o del éxito logrado; también de una relación o de una paternidad.

Autoaceptación: sentirse bien consigo mismo y considerarse desde una perspectiva positiva; reconocer sus propias fortalezas y debilidades; ser capaz de reírse de sí mismo.

Autoafirmación: “Característica de la conducta que se singulariza por una autovalidación de las propias capacidades y cualidades, y de los propios derechos a procurarse la satisfacción de sus deseos y metas. También representa una auto argumentación que niega las críticas o cuestionamientos externos”. (Yentzen, 2008)

Autoestima: Representa un quererse a sí mismo, aunque hay que observar esta actitud con detención, para ver que no se trate de auto ensalzamiento, que es el camino a la vanidad, o que sea pura autoindulgencia. Estimarse es mirarse y tratarse a sí mismo con afecto, con cariño.

Autoridad: “La autoridad proviene de ser autor. Tener autoridad no es tener mando o control, porque representa una relación donde la otra persona valida y respeta la condición de autoridad del otro sin que existan de por medio cohesión o de imposición. La autoridad es aceptada. ¿En qué se basa entonces?, en que la persona que la posee es tributaria de una capacidad o de una calidad de ser que es percibida y reconocida por los otros, quienes voluntaria y libremente le otorgan la condición de autoridad. Es inadecuado llamar autoridad a quien posee un cargo de poder basado en la institucionalidad o el dinero. Este último es detentor de un cargo jerárquico, no es una autoridad, aunque bien podría también serlo”. (Yentzen, 2008)

Autorrealización: “Capacidad de hacerse real, a través de un trabajo de desarrollo personal. Hacerse real tiene que ver con descubrir todos los engaños en los que uno incurre respecto de uno mismo, los que a su vez provienen de que tenemos un retrato falseado e incompleto de nosotros mismos. Lo real en uno es algo que cada uno tiene que descubrir en sí mismo; no es algo que definan los otros. Es un trabajo de búsqueda honesta de lo que uno realmente es. Hay otra acepción más habitual de esta palabra que es la de realizarse en el sentido de lograr algo que uno desea, que también contiene esto de hacer real algo que uno desea. Es el aspecto exterior de esta palabra, tiene que ver con hacer real un hacer, un logro en el mundo. Existe entonces la autorrealización en el ser y la autorrealización en el hacer”. (Yentzen, 2008)

Autosugestión: “Proceso a través del cual un sujeto se deja convencer de algo que no sabe y que no trata de saber por sí mismo. Toma por real algo que se le repite y que por alguna razón lo seduce, sin realizar un chequeo de realidad”.

Autovaloración: “Actitud similar a la de la autoestima, sólo que aquella es más centrada en los sentimientos, en tanto la autovaloración es una consideración autoafirmativa de los propios atributos y cualidades”.

Cambiar: Acción de desplazarse físicamente o de reemplazar o cambiar un aspecto de uno por otro. Supone en general una disconformidad con el lugar o el aspecto existente. Puede ocurrir que de tanto cambiar se regrese donde mismo, porque cuando uno se cambia, aquello de donde uno se cambió, o el rasgo que uno dejó atrás, no ha dejado por ello de existir.

Colaborar: Disposición a incorporarse en un emprendimiento realizando parte de la tarea. Tiene una cara que es la de la ayuda, para la cual remito a esa palabra. El colaborador puede hacerlo desde la necesidad de hacerse valioso para el otro, o desde la suposición que el otro no puede realizar solo la tarea, o desde una real percepción a que el otro necesita de su ayuda, y aún de que necesiéndola no es capaz de solicitarla.

Comunicar: Acción de traspasar a otro una experiencia, idea o emoción mía. Existen diferentes vías para hacerlo, siendo las más habituales la verbal y la simbólica, y menos ocupadas, aunque igual actúan, la corporal y la expresiva. Conducta Manifestación motriz de nuestro cuerpo, en respuesta al funcionamiento orgánico, o a nuestro pensamiento, o a nuestras emociones.

Confianza: “Sentimiento que me permite descansar, y en particular descansar frente al otro, bien porque sé que no estoy bajo amenaza, bien porque sé que lo que deseo o necesito y he encargado a esa persona va a ser realizado con toda dedicación y a cabalidad². (Yentzen, 2008) **Cooperar:** “Sinónimo de contribuir, pero refiere más a la acción que al aporte de bienes”.

Creer: Acto de suscribir a algo sin tener uno mismo la experiencia o comprobación propia.

Cumplir: “Significa realizar la tarea encomendada. Es una acción sujeta a evaluación. Si yo defino que cumplí, significa que he estado a la altura de mi super yo exigente².

Deficiencia: Condición de estar por debajo de la norma o normalidad que se supone o exige a una persona.

Destreza: “Capacidad para realizar motoramente o conductualmente tareas o desafíos con éxito”.

Dinámica de grupo: cooperación saber cuándo y cómo mandar y cuándo obedecer.

Dirigir: “Conducir personas, o a uno mismo, hacia un lugar previamente definido. Supone el liderazgo o el poder de la persona que dirige².

Eficiencia: Capacidad de cumplimiento de acuerdo a estándares de exigencia.

Emoción: “Función humana que se percibe como una energía, y que genera una expresividad corporal. La intentamos comunicar por medio del lenguaje a través de analogías”.

Empatía: “Actitud a través de la cual un sujeto se identifica con otra persona, compartiendo el mismo estado de ánimo. Se le suele considerar una cualidad de ponerse en el lugar del otro, pero también se le considera como la debilidad de no tener nada propio, y por tanto vibrar y moverse de acuerdo a los intereses, entusiasmos y objetivos de los otros².

Estrés: “Efecto sobre el cuerpo de una demanda emocional o de conducta que represente una amenaza para la persona, y que se traduce en una reacción de rigidización corporal que puede ser temporal o prolongarse en el tiempo hasta hacerse permanente. Esta reacción corporal puede tener diferente intensidad, hasta el grado de causar intenso dolor”. (Yentzen, 2008)

Identidad: Concepto que tengo de mi mismo o mi propia definición de cómo soy. Ella constituye para efectos prácticos mi definición de mi forma de ser. Sin embargo, en cada proceso de desarrollo personal surge el reconocimiento de que la persona ha tergiversado en algún menor o mayor grado su percepción de sí misma, de manera más o menos consciente.

Intuición: “identificar pautas en su vida y en sus reacciones emocionales y reconocer pautas similares en los demás”.

Lealtad: Se vincula con la incondicionalidad. Es una disposición a sólo ser de ti y no de ser de nadie más. Seguirte sólo a ti y no seguir a nadie más. Trabajar sólo para ti y no trabajar para nadie más. Y aunque los demás me ofrezcan algo mejor yo no te dejaré.

Meritorio: Comportamiento que está a la altura de –o que sobrepasa– una demanda o exigencia realizada por una figura de autoridad, dentro de cualquier campo.

Pasión: Impulso emocional vehemente, fuerza de una emoción que la voluntad o la racionalidad de un individuo no puede contrarrestar.

Planificar: “Dar orden, jerarquía y secuencialidad en el tiempo a las acciones; llevar a diagrama o a dibujo la futura acción, para ajustarse luego a ese dibujo. Supone la realización de preparativos, y la prevención de los potenciales factores inesperados, también la previsión para la optimización de recursos”. (Yentzen, 2008)

Propósito: Sinónimo de intencionalidad o finalidad, describe una orientación a actuar desde una definición previa de hacia dónde se desea ir y hasta dónde se desea llegar.

Respeto: “Actitud de darle a una autoridad su lugar, de valorarla y no cuestionarla ni desafiarla”.

Responsabilidad personal: “asumir la responsabilidad; reconocer las consecuencias de sus decisiones y de sus acciones; aceptar sus sentimientos y sus estados de ánimo; perseverar en los compromisos adquiridos (por ejemplo, estudiar)”.

Responsabilidad: “Disposición a cumplir con lo exigido. Ello lleva a que la persona sea digna de confianza y credibilidad. Representa también en otro sentido el hacerme cargo de mis actos. Se trata de una conducta adquirida, pues se aprende a obedecer, se aprende a cumplir”.

Sinceridad: Conducta de expresarse sin dobleces ni ocultamientos. **Solución de conflictos:** “aprender a jugar limpio con los compañeros, padres y maestros; aprender el modelo ganador/ganador de negociar compromisos”.

Transformar: Cambiar la forma. La transformación surge de una profundización en mi autoconocimiento, que me permite moverme con más fluidez dentro de mi mundo interior, realizar cambios en la interpretación y vivencias sobre mí mismo, sin que se hayan producido cambios en ninguna de mis características o particulares formas de ser.

Vocación: “Inclinación o preferencia hacia un determinado campo de actividad humana, que puede coincidir o no con determinados oficios o profesiones. Se supone un llamado interior, alguna facilidad o incluso una misión. Se supone que quien escucha su vocación está en la línea de su realización personal”. (Yentzen, 2008)

Voluntad: “Facultad del individuo para elegir entre realizar o no un determinado acto, y se señala que dependería del deseo o intención de realizar un acto en concreto”.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- b) Existe relación significativa entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- c) Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

- d) Existe relación significativa entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- e) Existe relación significativa entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente:

(X) = Inteligencia Emocional

Variable Dependiente:

(Y) = Desempeño Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Rango
Inteligencia Emocional	Autoconciencia	Conciencia emocional	1	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	No Aceptable 15 – 35 Regular 36 – 56 Aceptable 57 – 75
		Confianza en sí mismo	2		
		Reconoce y se acepta	3		
	Autocontrol	Realización	4		
		Desempeño	5		
		Interpretación	6		
	Motivación	Optimismo	7		
		Superación	8		
		Compartir	9		
	Empatía	Reconoce	10		
		Respeto	11		
		Brindar ayuda	12		
	Relaciones interpersonales	Comunicación	13		
		Amistad	14		
		Afecto	15		
Desempeño Laboral	Aptitud	Asistencia	16	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	No Aceptable 15 – 35 Regular 36 – 56 Aceptable 57 – 75
		Puntualidad	17		
		Amabilidad	18		
	Habilidad	Producción	19		
		Productividad	20		
		Calidad	21		
	Cognición	Orientación	22		
		Solución de problemas	23		
		Conocimiento	24		

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2014) clasifican los tipos de investigación en “exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas”.

La investigación descriptiva “se utiliza para descubrir nuevos hechos y significados de una investigación”. La investigación correlacional “se lleva a cabo para medir dos variables. Utiliza el coeficiente de correlación para medir estadísticamente la relación entre dos variables”.

De acuerdo las consideraciones mencionadas anteriormente, nuestro estudio es de tipo descriptivo correlacional.

3.2. Nivel de Investigación

Para Hernández (2012) “Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio”, y según el alcance del objetivo general y objetivos específicos pueden ser:

- ✓ Exploratoria
- ✓ Documental
- ✓ Descriptiva
- ✓ Explicativa

- ✓ Correlacional

En nuestro caso se trata de un nivel correlacional, pues se busca saber el grado de relación entre nuestras variables de estudio:

- ✓ Inteligencia emocional y
- ✓ Desempeño laboral

3.3. Métodos de investigación

Arroyo (2020) nos menciona que: “En su sentido más general el método se define como la manera, el medio para alcanzar un objetivo, o como procedimiento para ordenar, realizar y ejecutar tareas o actividades”. (p. 98)

Para realizar la investigación se empleó los métodos inductivo, deductivo y correlacional.

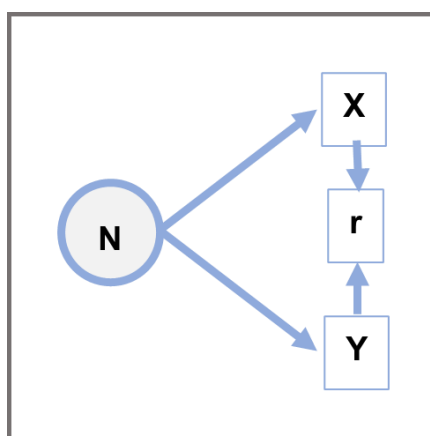
- a) **Método Inductivo:** “Que consiste en la obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares”.
- b) **Método Deductivo:** “es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos)”
- c) **Método Correlacional:** “Consiste en el estudio de la relación entre nuestras dos variables materia de estudio”: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

3.4. Diseño de investigación

Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación “al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio”.

Espinoza (2014) menciona que “el diseño correlacional consiste en recolectar dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos”. De acuerdo al gráfico siguiente:

Figura 3. Diseño de investigación



Donde:

N= Población

r= relación entre variables

X= Inteligencia Emocional

Y= Desempeño Laboral

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) nos manifiestan que: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 121).

De acuerdo a la información proporcionado por el área de recursos humanos, son 16 personas las que laboran en la Oficina de logística.

3.5.2. Muestra

Bernal (2010), nos manifiesta que la muestra “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p. 112)

Al contarse con una población pequeña, la muestra está conformada por la totalidad de trabajadores, y que son 16 colaboradores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de datos se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta: para Bello et al. (2005) las *encuestas* son “instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario: Según García M. (2003) consiste en “un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas”.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Nuestro instrumento para la recolección de los datos (cuestionario) fue validado por personas conocedoras de la parte teórica y metodológica de nuestras variables, dimensiones e indicadores.

Según Kerlinger y Lee (2002) “es el Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Así mismo Hurtado de Barrera, (2012) “La validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación”. Es decir, la validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra similar.

La validación de nuestros instrumentos de Investigación, se dio a través de juicio de expertos. Para ello se seleccionó a colaboradores profesionales

conocedores del tema que es materia de nuestra investigación, quienes procedieron a evaluar y calificar los instrumentos (ver anexo 2)

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizado el trabajo de campo, se procedió al procesamiento de datos, y luego de ello se realizó el procesamiento del análisis estadístico, para ello se utilizó el paquete SPSS versión 26.0 de acuerdo al siguiente procedimiento:

- I. Elaboración de las frecuencias y porcentajes de nuestras variables cuantitativas: Inteligencia emocional y desempeño laboral.
- II. Construcción de tablas para cada variable de estudio, así como sus dimensiones, según los resultados de las encuestas.
- III. Elaboración de gráficos por cada variable de estudio con sus respectivas dimensiones utilizando el grafico de barras,
- IV. Prueba de hipótesis, utilizando la correlación de Sperman
- V. Discusión y análisis de los resultados obtenidos.

3.9. Tratamiento estadístico

El programa de estadística más utilizado por los investigadores de Ciencias Sociales es el SPSS, en su versión 26, nosotros también hicimos uso de este programa, buscando la repartición de las personas sujetas a nuestro estudio, en base a los criterios determinados durante su análisis.

En un primer nivel de análisis, se aplicaron técnicas propias de la estadística descriptiva, como son: el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, la elaboración de tablas de contingencia, y el diagrama de barras.

Los recuentos necesarios para la elaboración de estos cálculos se han realizado con el programa SPSS 26, a fin de obtener los resultados gráficos (barras) y tablas.

Debemos mencionar que se utilizará el análisis inferencial con la prueba estadística de correlación de Pearson, para poder demostrar las hipótesis planteadas, entendiéndose que nuestras variables son ordinales.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Nuestra investigación tiene como pilar fundamental la transparencia, respetando las normas éticas de investigación, cuidando la identidad de nuestros informantes, manteniendo la confidencialidad de sus respuestas y respetando el tiempo de nuestros entrevistados.

Así mismo al momento del recojo de la información, en ningún momento se indujo a las respuestas de nuestras preguntas, buscando en todo momento que las mismas sean espontaneas y sinceras.

Debido a las actuales circunstancias por las que atravesamos, producto de esta pandemia afectada por el COVID 19 se respetaron todos los protocolos de bio seguridad y se cumplieron con las medidas dispuestas por la empresa.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Una vez terminado con la parte teórica de nuestra investigación y después de la respectiva validación de nuestros instrumentos de investigación, se procedió a recoger la información de los trabajadores, considerados en la muestra de estudio, para lo cual se aplicó el cuestionario con una totalidad de 24 preguntas.

Así mismo luego de conocer los resultados, estos fueron organizados en tablas de frecuencias y gráficos de barras respectivamente, haciendo uso para ello de la estadística descriptiva y luego inferencial para la respectiva prueba de hipótesis, para ello se utilizó la prueba de correlación de Pearson por ser nuestras variables cualitativas, todo ello con la finalidad de demostrar la hipótesis general y las específicas.

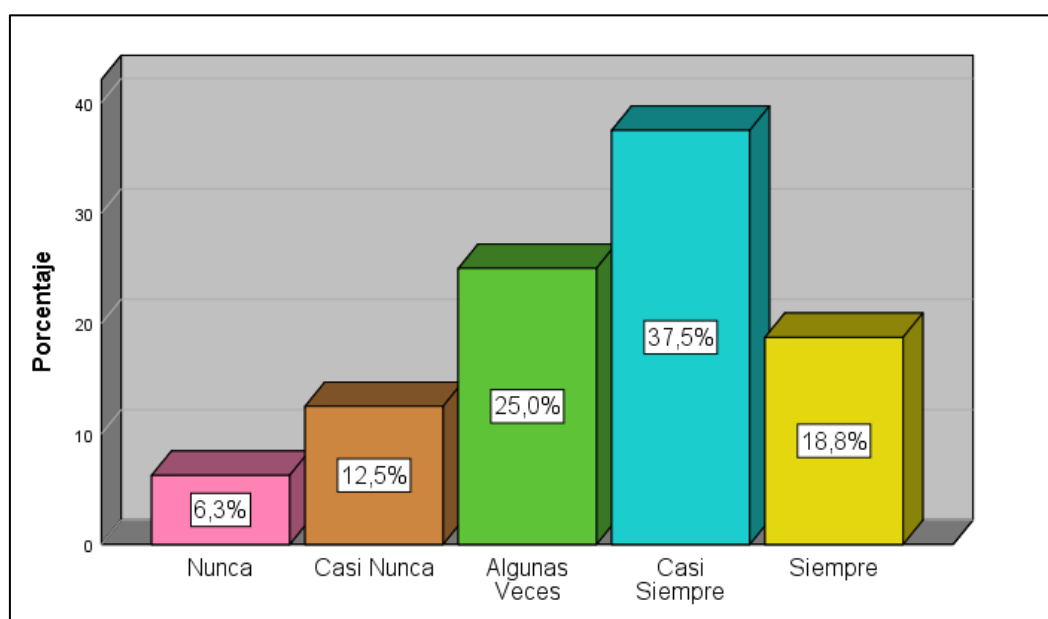
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Análisis previo del instrumento (validez y confiabilidad):

Tabla 2. *Variable Inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,3
	Casi Nunca	2	12,5
	Algunas Veces	4	25,0
	Casi Siempre	6	37,5
	Siempre	3	18,8
	Total	16	100,0

Figura 4. *Variable Inteligencia emocional*



Elaboración propia

Interpretación:

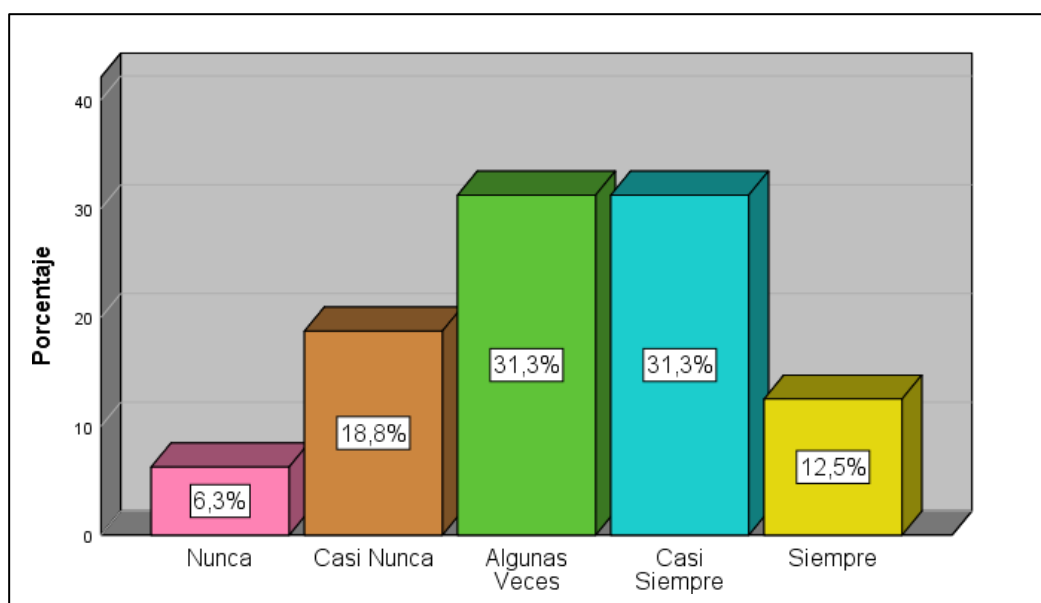
Como se aprecia en la tabla 2 y figura 4, respecto a la variable: Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 25% algunas veces, 18,8% contestaron que siempre, 12,5% que casi nunca y un 6,3% nos respondieron que nunca. Lo que se aprecia es que la gran mayoría relacionan su inteligencia emocional con su desempeño laboral

Tabla 3. Dimensión: Autoconciencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,3
	Casi Nunca	3	18,8
	Algunas Veces	5	31,3
	Casi Siempre	5	31,3
	Siempre	2	12,5
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 5. Dimensión: Autoconciencia



Elaboración propia

Interpretación:

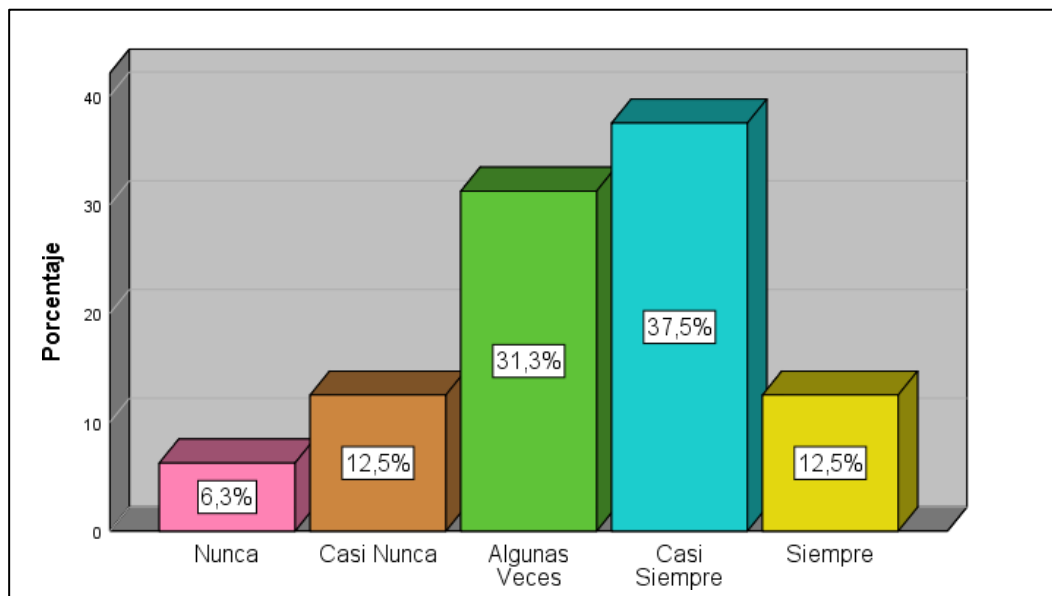
Como se aprecia en la tabla 3 y figura 5, respecto a la dimensión autoconciencia, un 31,3% de los encuestados manifiestan que casi siempre, al igual que el 31,3% que consideran algunas veces, el 18,8% contestaron que casi nunca, 12,5% que siempre y un 6,3% nos respondieron que nunca. Es decir que la gran mayoría trabajadores toman autoconciencia al momento de su desempeño laboral.

Tabla 4. Dimensión: Autocontrol

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,3
	Casi Nunca	2	12,5
	Algunas Veces	5	31,3
	Casi Siempre	6	37,5
	Siempre	2	12,5
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 6. Dimensión: Autocontrol



Elaboración propia

Interpretación:

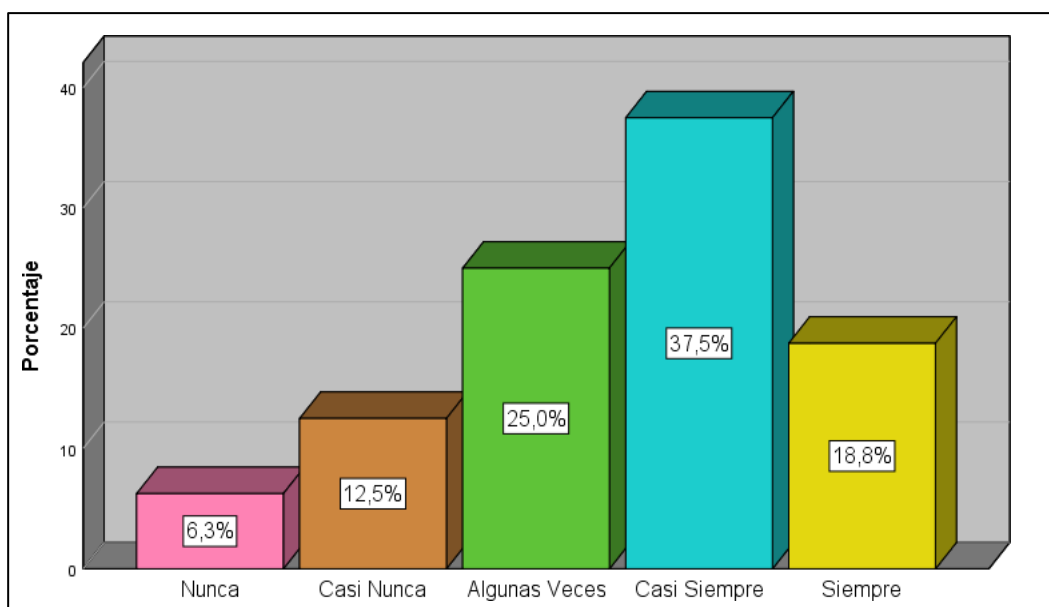
Como se aprecia en la tabla 4 y la figura 6, respecto a la dimensión autocontrol, un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 25% algunas veces, 18.8% contestaron que siempre, 12.5% que casi nunca y un 6.3% nos respondieron que nunca. Lo cual nos dice que casi siempre los trabajadores tienen autocontrol al momento de realizar sus labores.

Tabla 5. Dimensión: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,3
	Casi Nunca	2	12,5
	Algunas Veces	4	25,0
	Casi Siempre	6	37,5
	Siempre	3	18,8
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 7. Dimensión: Motivación



Elaboración propia

Interpretación:

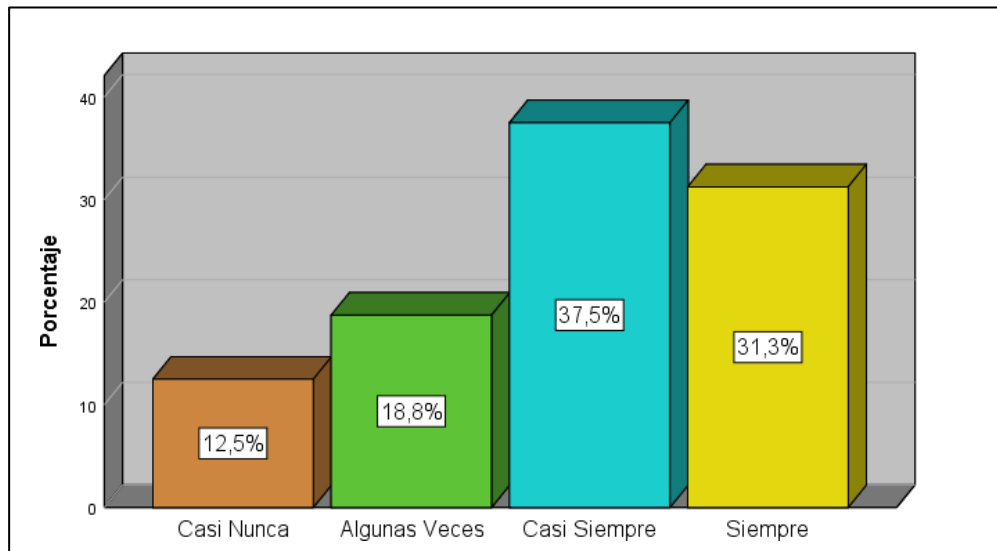
Como se aprecia en la tabla 5 y figura 7, respecto a la dimensión motivación un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 25% algunas veces, 18,8% contestaron que siempre, 12,5% que casi nunca y un 6,3% nos respondieron que nunca. lo cual nos quiere decir que la mayoría casi siempre, se encuentran motivados al momento de realizar sus labores

Tabla 6. Dimensión: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	12,5
	Algunas Veces	3	18,8
	Casi Siempre	6	37,5
	Siempre	5	31,3
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 8. Dimensión: Empatía



Elaboración propia

Interpretación:

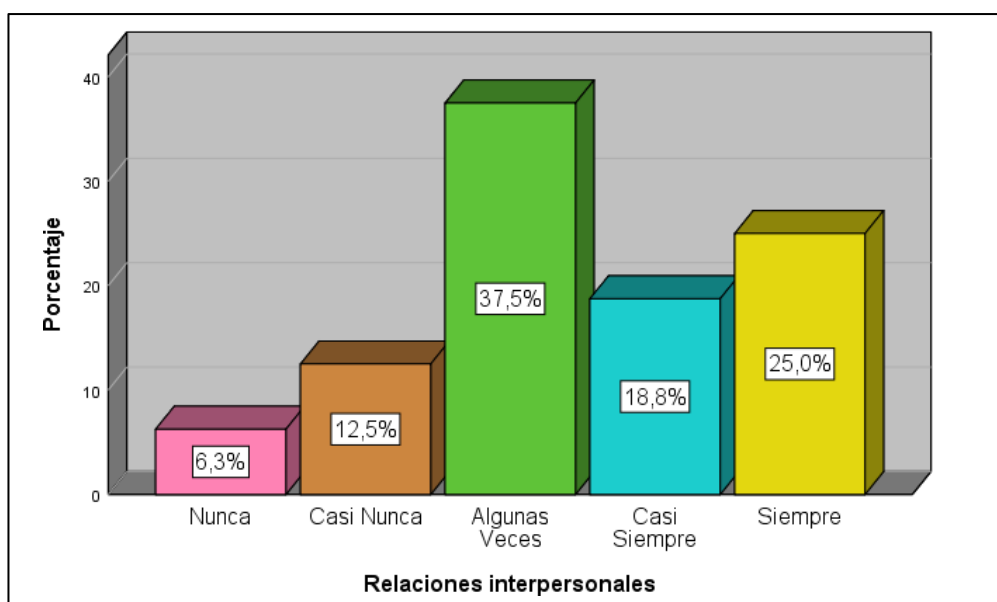
Como se aprecia en la tabla 6 y figura 8, respecto a la dimensión empatía, un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 31,3% nos contestaron que algunas veces, el 18,8% que algunas veces y un 12,5% nos respondieron que casi nunca. Es decir que la gran mayoría (37,5% y 31,3%) se muestran empáticos al momento de desarrollar sus actividades,

Tabla 7. Dimensión: Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,3
	Casi Nunca	2	12,5
	Algunas Veces	6	37,5
	Casi Siempre	3	18,8
	Siempre	4	25,0
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 9. Dimensión: Relaciones interpersonales



Elaboración propia

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 9, respecto a la dimensión relaciones interpersonales, un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 25% siempre, 18,8% contestaron que casi siempre, 12,5% que casi nunca y un 6,3% nos respondieron que nunca. Lo cual refleja que las relaciones interpersonales se encuentran en un término medio en el desempeño laboral de los trabajadores.

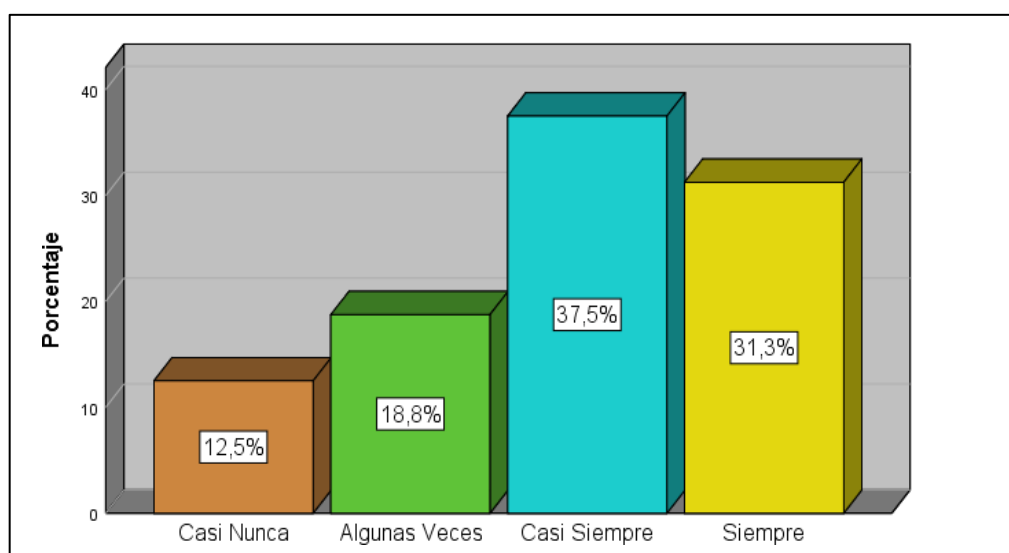
4.2.2. Resultados para la Variable Desempeño Laboral

Tabla 8. Variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	12,5
	Algunas Veces	3	18,8
	Casi Siempre	6	37,5
	Siempre	5	31,3
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 10. Variable Desempeño Laboral



Elaboración propia

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 8 y figura 10, respecto a la variable: desempeño laboral, un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 31,3% contestaron que siempre, 18,8% que algunas veces y un 12,5% nos respondieron que casi nunca.

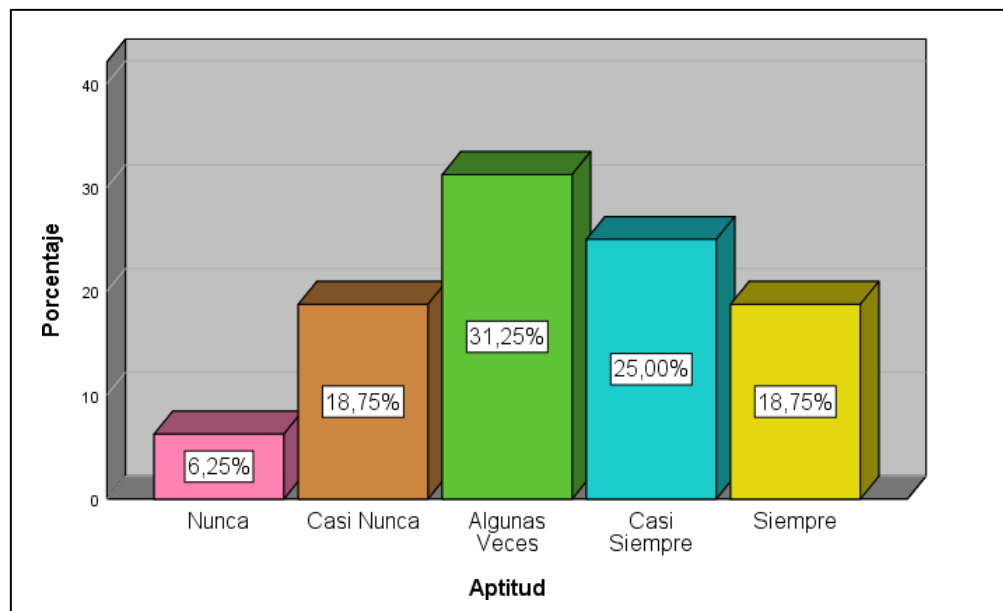
Lo cual refleja que la mayoría casi siempre tienen un buen desempeño laboral.

Tabla 9. Dimensión: Aptitud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,3
	Casi Nunca	3	18,8
	Algunas Veces	5	31,3
	Casi Siempre	4	25,0
	Siempre	3	18,8
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 11. Dimensión: Aptitud



Elaboración propia

Interpretación:

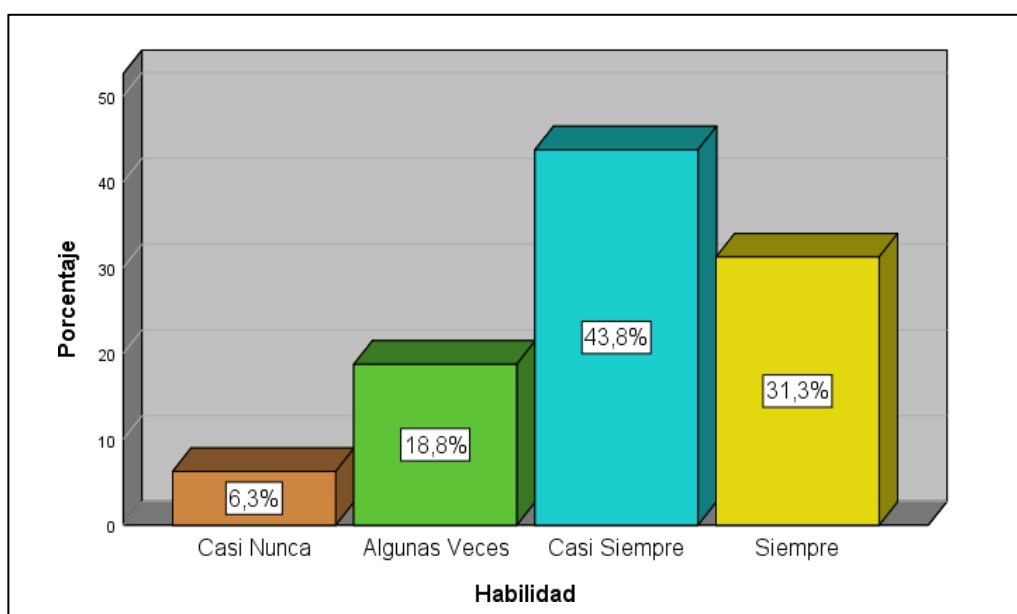
Como se aprecia en la tabla 9 y figura 11, respecto a la dimensión aptitud, un 31,25% de los encuestados manifiestan que algunas veces, 25% que casi siempre, 18,75% contestaron que siempre, al igual que el 18,75% que casi nunca y un 6,25% nos respondieron que nunca. Esto nos demuestra que la gran mayoría muestra algunas veces aptitud en su desempeño laboral.

Tabla 10. Dimensión: Habilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	1	6,3
	Algunas Veces	3	18,8
	Casi Siempre	7	43,8
	Siempre	5	31,3
	Total	16	100,0

Elaboración propia

Figura 12. Dimensión: Habilidad



Elaboración propia

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 10 y el gráfico 11, respecto a la dimensión habilidad, un 43,8% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 31,3% contestaron que siempre, 18,8% que algunas veces y un 6,3% nos respondieron que casi nunca.

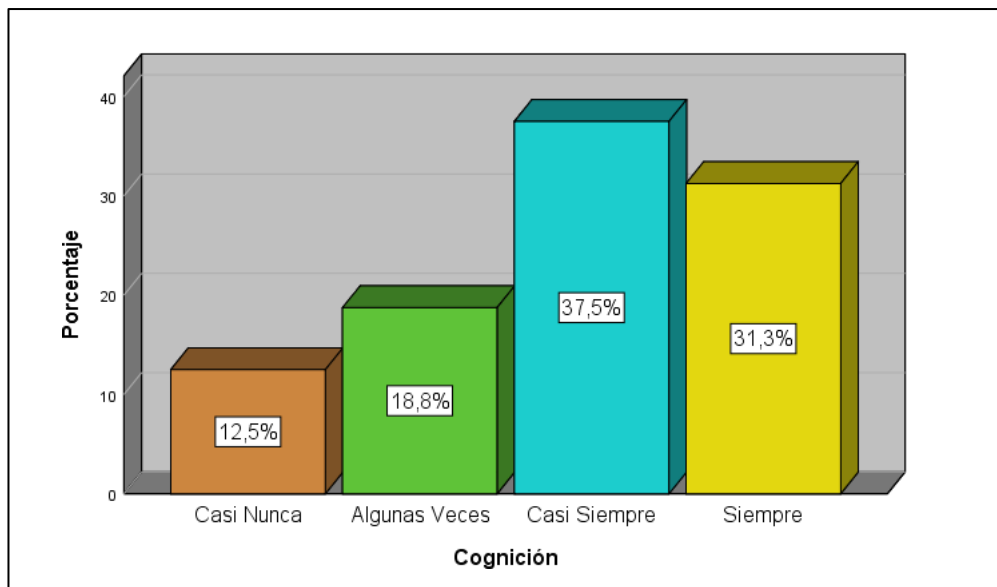
Esto nos quiere decir que la gran mayoría considera que casi siempre utilizan sus habilidades al momento de realizar sus labores.

Tabla 11. Dimensión: Cognición

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2 12,5
	Algunas Veces	3 18,8
	Casi Siempre	6 37,5
	Siempre	5 31,3
	Total	16 100,0

Elaboración propia

Figura 13. Dimensión: Cognición



Elaboración propia

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 11 y figura 13, respecto a la dimensión cognición, un 37,5% de los encuestados manifiestan que casi siempre, 31,3% nos contestaron que siempre, 18,8% que algunas veces y un 12,5% nos respondieron que casi nunca.

Esto nos representa que la gran mayoría consideran que casi siempre hacen uso de su cognición al momento de desarrollar su trabajo.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Para la hipótesis general

H₁= Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

H₀= No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Establecemos el nivel de significancia:

$\alpha = 0.05$ o 5%

Estadístico de prueba:

Por las características de nuestra investigación se utilizará la correlación de Pearson

Tabla 12. *Correlación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral*

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,901**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,901**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Fuente Spss 26, elaboración propia

Interpretación:

Como el valor de significancia o valor crítico observado es 0,901 lo cual es < 0,05. Lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁), es decir que:

Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Lo cual nos manifiesta que una mayor inteligencia emocional de los trabajadores, lograra un mejor desempeño laboral de los mismos.

4.3.2. Para las hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

H1= Existe relación significativa entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

H0= No existe relación significativa entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Tabla 13. *Correlación entre la autoconciencia y el desempeño laboral*

	Autoconciencia	Desempeño Laboral
Autoconciencia	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,896**
	N	16
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,896**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	16

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

Fuente Spss 26, elaboración propia

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 13, el valor de significancia o valor crítico observado es 0,896 lo cual es $< 0,05$. Lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo

que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), es decir que: Existe relación significativa entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020

b) Hipótesis específica 2

H1= Existe relación significativa entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

H0= No existe relación significativa entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Tabla 14. *Correlación entre el autocontrol y el desempeño laboral*

		Autocontrol	Desempeño Laboral
Autocontrol	Correlación de Pearson	1	,882**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,882**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Interpretación

Como el valor de significancia o valor crítico observado es 0,882 lo cual es $< 0,05$. Lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), es decir que:

Existe relación significativa entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

c) Hipótesis específica 3

H1= Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

H0= No existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Tabla 15. *Correlación entre la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,901**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,901**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Fuente Spss 26, elaboración propia

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 15, el valor de significancia o valor crítico observado es 0,901 lo cual es $< 0,05$. Lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), es decir que: Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

d) Hipótesis específica 4

H1= Existe relación significativa entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

H0= No existe relación significativa entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Tabla 16. *Correlación entre la empatía y el desempeño laboral*

		Empatía	Desempeño Laboral
Empatía	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Fuente Spss 26, elaboración propia

Interpretación:

De lo que se observa en la tabla 16, el valor de significancia o valor crítico observado es 0,901 lo cual es $< 0,05$. Lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), es decir que:

Existe relación significativa entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020

e) Hipótesis específica 5

H1= Existe relación significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística

de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

H0= No existe relación significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Tabla 17. *Correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral*

		Relaciones interpersonales	Desempeño Laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 17, el valor de significancia o valor crítico observado es 0,901 lo cual es $< 0,05$. Lo cual nos indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), es decir que: Existe relación significativa entre las relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

4.4. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general, que fue determinar: la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco,

2020. el valor de significancia o valor crítico observado es de 0,901 lo cual de acuerdo a nuestra tabla 2 es una correlación positiva muy alta.

Al respecto Orué (2011) nos dice que: “El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Hidrostal S. A. en las áreas de producción es bajo, debido a una mala gestión en la empresa, al no considerar a la inteligencia emocional como factor de importancia”.

En efecto, se ha observado que no hay una buena gestión de inteligencia emocional en el personal de la empresa, ya que éste es el primer estudio de medición de la inteligencia emocional en el personal que se halla laborando en la empresa; asimismo, la organización no se preocupó de realizar estudios previos y se encontraron numerosas fallas en la inteligencia emocional de los colaboradores que afectan su trabajo.

Por lo que podemos decir que, a mayor inteligencia emocional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón.

En lo referente al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC

Unidad Huarón - Pasco, 2020, el valor de significancia o valor crítico observado es ,896 lo cual de acuerdo a nuestra tabla 2 es una correlación positiva alta.

Estos resultados nos demuestran que existe una relación positiva muy alta entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral.

En lo concerniente al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020, el valor de significancia o valor crítico observado es ,882 lo cual de acuerdo a nuestra tabla 2 es una correlación positiva alta.

Estos resultados guardan una relación con lo que menciona Ramírez y Palomino (2020) que existe una relación positiva medio con un valor de Rho de Spearman de 0.558 y el valor de p de 0,001 indica que la relación es altamente significativa entre la dimensión Autorregulación y la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa RealPez S.A.C. Lima (p. 89).

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020, el valor de significancia o valor crítico observado es ,901 lo cual de acuerdo a nuestra tabla 2 es una correlación positiva muy alta.

Huacac (2014) en su tesis La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011- 2013.

Se puede observar que, de la muestra de 60 trabajadores, se encontró que el 63.3% (38 trabajadores) tienen un nivel de motivación de bajo a medio y esto influye en que la calidad del trabajo sea mala a regular. (p. 122)

Lo cual nos demuestra que, a mayor motivación, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores.

En lo pertinente al objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020, el valor de significancia o valor crítico observado es ,968 lo cual de acuerdo a nuestra tabla 2 es una correlación positiva muy alta.

Lo cual nos manifiesta que una alta empatía, logra un mejor desempeño laboral de los trabajadores.

Con relación al objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón -

Pasco, 2020, el valor de significancia o valor crítico observado es ,908 lo cual de acuerdo a nuestra tabla 2 es una correlación positiva muy alta.

Según estos resultados, se puede apreciar que las relaciones interpersonales, influyen en un mejor desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- 1) En cuanto a la hipótesis principal. Según los resultados que se pueden apreciar, el valor de significancia observado es de 0,901 lo cual nos demuestran que existe relación positiva muy alta entre la inteligencia emocional (variable independiente) con el desempeño laboral (variable dependiente) de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- 2) En lo que respecta a la hipótesis específica 1; Según los resultados que se pueden apreciar, el valor de significancia observado es de 0,896 lo cual nos demuestran que existe relación positiva alta entre la dimensión Autoconciencia con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- 3) En lo que referente a la hipótesis específica 2; Según los resultados que se pueden apreciar, el valor de significancia observado es de ,882 lo cual nos demuestran que existe relación positiva alta entre la dimensión autocontrol con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- 4) Respecto a la hipótesis específica 3; Según los resultados que se pueden apreciar, el valor de significancia observado es de 0,901 lo cual nos demuestran que existe relación positiva muy alta entre la dimensión motivación con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- 5) En relación a la hipótesis específica 4; Según los resultados que se pueden apreciar, el valor de significancia observado es de 0,968 lo cual nos demuestran que existe relación positiva muy alta entre la dimensión empatía con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.
- 6) En lo concerniente a la hipótesis específica 5; Según los resultados que se pueden apreciar, el valor de significancia observado es de 0,908 lo cual nos demuestran que

existe relación positiva muy alta entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral (variable dependiente) de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

RECOMENDACIONES

1. A los encargados de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón, se les recomienda que realicen cursos o capacitaciones dirigidas a su personal, respecto a temas del desarrollo de la inteligencia emocional.
2. A los encargados de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón, realizar charlas de motivación a sus colaboradores antes de comenzar con sus labores.
3. A los trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón, antes de ingresar a su centro laboral, dejar sus problemas y preocupaciones del hogar y concentrarse en su actividad laboral.
4. A los encargados de la Oficina de personal, realizar cursos de meditación o mindfulness ya que son técnicas de atención plena, que actualmente son utilizadas por grandes corporaciones para lograr una mejor concentración en sus labores por parte de sus colaboradores. y así lograr un mejor desempeño laboral.
5. Se recomienda a los directivos de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón, incluir dentro del protocolo de evaluación al desempeño de los empleados de su empresa, un factor que evalúe en los trabajadores aspectos como: autoconciencia, control de las emociones, automotivación y relaciones personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva la Rosa, Y. C., & Chávez Bayona, J. E. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019. *[Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/635413>
- Ayala Marín, A. F., & Cardona Arango, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. *Psyconex Revista Electrónica*, 8(12), 1-9. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326985>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación. Bradberry, T., & Greaves, J. (2012). *Inteligencia emocional 2.0*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Carrasco Auccapuma, Y. (2019). Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019. *[Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]*. Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/556>
- Carrión López, S. (2005). *Inteligencia emocional con PNL 3a. edición*. Madrid: Editorial EDAF, S. A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed.* México: McGraw-Hill.
- Enríquez Argoti, E., Martínez Romero, J. A., & Guevara Porras, L. M. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud.*, 41-46.
- Gallo Núñez, J. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana- 2019. *[Tesis de Posgrado,*

Universidad César Vallejo]. Piura. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42851>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós S.A.

Goleman, D. (2004). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Vergara.

Goleman, D. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional*. Barcelona: Ediciones B, S. A.

Goleman, D., & Chernnis, C. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona: Kairós S.A.

Guerri, M. (2016). *Inteligencia emocional, una guía útil para mejorar tu vida*. Madrid: MESTAS EDICIONES, S.L.

Harvard Business Review. (2017). *Guías HBR Inteligencia Emocional*. Barcelona: Reverté, S. A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación 6a ed.* México: McGrawHill/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Kerlinger, F. N. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento. 4a Ed.* México: MC Graw Hill.

López Zafra, E., Pulido Martos, M., & Augusto Landa, J. M. (2015). *Inteligencia Emocional en el trabajo*. Madrid: Síntesis, S. A.

M^a Acosta, J. (2013). *PNL (Programación Neurolingüística) e inteligencia emocional*. Barcelona: Amat Editorial.

Osorio, K. (2020). *Inteligencia emocional: Conócete, empatiza y mejora tus habilidades sociales*. Arizona: Fidcom Books.

Patterson, D. (2019). *Inteligencia Emocional: Consejos para Mejorar tus Relaciones y el de la Inteligencia Emocional*. Detroit: The Heirs Publishing Company.

Pérez, A. (8 de junio de 2017). *La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral*. Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral>

- Picoy Almerco, S. C. (2019). Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. *[Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]*. Cerro de Pasco. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1651>
- Piguave Regalado, J. J., & Aspiazu Cujilán, G. J. (2021). La inteligencia emocional como factor de competencia laboral del personal de servicio técnico de una Empresa de Telecomunicaciones, Guayaquil, 2020. *[Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55470>
- Psicología Positiva. (17 de Junio de 2019). *Blog Psicología Positiva*. Obtenido de <https://www.blogpsicopositiva.com/2019/06/el-modelo-de-reuven-bar-on-de.html>
- Ramírez García, J. R. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017. *[Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo]*. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11767>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración 10 a Ed.* México: Pearson Educación.
- Rojas M., S. E. (2016). La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia. *[Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Lasallista]*. Antioquia, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10567/1760>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *“What is emotional intelligence?”*. New York:: Basic Books.
- Sandoval, E. (2020). *Inteligencia Emocional 2.0 Edición Kindle*. Seattle: Amazon. Taylor, F. W. (1911). *Los principios de la administración científica*. Harper & Brothers.
- Villa, J. (2020). *Inteligencia Emocional: 7 Libros en 1*. Independently Published.
- Villaseñor, J. M. (29 de enero de 2021). *RRHH Digital*. Obtenido de Gestión del desempeño en 2021 y lo que aprendimos en 2020: <http://www.rrhhdigital.com/editorial/145377/Gestion-del-desempeno-en-2021-y-lo-que-aprendimos-en-2020>

Williams, J. W. (2019). *Inteligencia Emocional La transformación mental de 21 días*. Seattle: Amazon, Inc.

Yentzen Peric, E. (2008). *Diccionario de emociones, actitudes y conductas*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana S.A.

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración



ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGISTICA

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su asistencia, para contestar la presente encuesta para la tesis: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020.

Por favor:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL						
	DIMENSIÓN 1: Autoconciencia	1	2	3	4	5
1	¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores?					
2	¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores?					
3	¿Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones?					
	DIMENSIÓN 2: Autocontrol					
4	¿Me considero realizado por trabajar en esta empresa'					
5	¿Mi desempeño esta al nivel de las circunstancias que la empresa espera?					
6	¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto'					

	DIMENSIÓN 3: Motivación					
7	¿Te sientes optimista respecto a tu futuro laboral?					
8	¿Muestras deseos de superación a nivel personal y profesional?					
9	¿Estas con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo?					
	DIMENSIÓN 4: Empatía					
10	¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores?					
11	¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros?					
12	¿Estás dispuesto a brindar ayuda?					
	DIMENSIÓN 5: Relaciones interpersonales					
13	¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo?					
14	¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo?					
15	¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores?					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSIÓN 1: Aptitud					
16	¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo?					
17	¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores?					
18	¿Te muestras amable en tu centro laboral?					
	DIMENSIÓN 2: Habilidad					
19	¿Cumples con tus labores programadas?					
20	¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores?					
21	¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo?					
	DIMENSIÓN 3: Cognición					
22	¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas?					
23	¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores?					
24	¿Tienes el conocimiento adecuado para el cargo y la labor que realizas?					

Gracias por su colaboración

Anexo B: Procedimiento de validación y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del

Informante. Cargo o**Institución donde labora.**

Nombre del Instrumento de

Evaluación. Autor del

instrumento.

Título: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera

Pan American Silver S.A.C. Unidad Huarón - Pasco, 2020

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

[illegible]

3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la inteligencia emocional y desempeño laboral																			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo C: Matriz de consistencia

Tesis: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable Independiente (X) Inteligencia Emocional			
¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?	Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020		➤ Autoconciencia	✓ Conciencia emocional ✓ Confianza en sí mismo ✓ Reconoce y se acepta	Tipo: Descriptivo - Correlacional Métodos: - Inductivo - Deductivo - Correlacional Técnicas: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario Diseño: Descriptivo-Correlacional, transversal Población 16 trabajadores Muestra: 16 personas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		➤ Autocontrol	✓ Realización ✓ Desempeño ✓ Interpretación	
¿Qué relación existe entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?	Determinar la relación que existe entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	Existe relación significativa entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020		➤ Motivación	✓ Optimismo ✓ Superación ✓ Compartir	
¿Qué relación existe entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?	Determinar la relación que existe entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	Existe relación significativa entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020		➤ Empatía	✓ Reconoce ✓ Respeto ✓ Brindar ayuda	
				➤ Relaciones interpersonales	✓ Comunicación ✓ Amistad ✓ Afecto	

¿Qué relación existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?	Determinar la relación que existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	<u>Variable Dependiente (Y)</u> Desempeño Laboral	➤ Aptitud ➤ Habilidad ➤ Cognición	✓ Asistencia ✓ Puntualidad ✓ Amabilidad ✓ Producción ✓ Productividad ✓ Calidad ✓ Orientación ✓ Solución de Problemas ✓ Conocimiento	Por conveniencia Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de Spearman.
¿Qué relación existe entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?	Determinar la relación que existe entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	Existe relación significativa entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020				
¿Qué relación existe entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020?	Determinar la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020	Existe relación significativa entre las Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Logística de la Empresa Minera Pan American Silver SAC Unidad Huarón - Pasco, 2020				