



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



---

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
ÁREA DE COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL  
DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO – 2018**

---

Tesis para optar al Título Profesional de  
Licenciado en Administración:

**PRESENTADO POR:**

Bach. Margrith D. Guzmán Navarrete.

Bach. Maria Mercedes Mayta Boza.

**ASESOR:**

Lic. Susi Alviz Pazos

Cusco, Perú-2018



## PRESENTACIÓN

En cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Ponemos en vuestra consideración la tesis titulada: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO – 2018” con el objetivo de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación tuvo como fin realizar un estudio de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar nuestro conocimiento profesional.

Atentamente:

Bach. Margrith Guzmán Navarrete.

Bach. Maria Mercedes Mayta Boza.



## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por estar en cada momento de nuestras vidas, por fortalecer nuestros corazones, iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo este proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseados.

Agradecer hoy y siempre a nuestras familias; a nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A nuestros hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A la Universidad Andina del Cusco por ser la sede de todo el conocimiento enseñanzas y valores adquiridos en estos años; a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración por dejarnos sus experiencias así como el invaluable conocimiento, en nuestro desarrollo profesional durante nuestros estudios.

A la Lic. Susi Alviz Pazos, quien con su experiencia, conocimiento y motivación nos orientó en nuestra investigación; por sus consejos, enseñanzas, apoyo y sobre todo amistad brindada.

A todos muchas gracias.

Las autoras.



## DEDICATORIA

A mi madre, quien es una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido.

A mi padre, que a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mis hermanas y toda mi familia, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Margrith Guzmán Navarrete.



**DEDICATORIA**

Con amor a mis padres por su invaluable apoyo y confianza, por haberme formado en valores y conocimientos.

María Mercedes



ÍNDICE

PRESENTACIÓN..... i  
AGRADECIMIENTO ..... ii  
DEDICATORIA ..... iii  
DEDICATORIA ..... iv  
RESUMEN ..... xi  
ABSTRACT..... xii

CAPÍTULO I  
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema..... 1  
1.2. Formulación del problema. .... 3  
    1.2.1. Problema general. .... 3  
    1.2.2. Problemas específicos..... 3  
1.3. Objetivos de la investigación. .... 4  
    1.3.1. Objetivo general. .... 4  
    1.3.2. Objetivos específicos. .... 4  
1.4. Justificación de la investigación. .... 5  
    1.4.1. Relevancia social. .... 5  
    1.4.2. Implicancias prácticas..... 5  
    1.4.3. Valor teórico. .... 5  
    1.4.4. Utilidad metodológica. .... 5  
1.5. Delimitación de la investigación..... 6  
    1.5.1. Delimitación temporal. .... 6  
    1.5.2. Delimitación espacial. .... 6  
    1.5.3. Delimitación conceptual. .... 6  
    1.5.4. Delimitación social. .... 6

CAPÍTULO II  
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación. .... 7  
    2.1.1. Antecedentes internacionales. .... 7  
    2.1.2. Antecedentes nacionales..... 10  
    2.1.3. Antecedentes locales..... 13



- 2.2. Bases legales. ....16
- 2.3. Bases teóricas. ....17
  - 2.3.1. Definición de la inteligencia emocional .....17
  - 2.3.2. Desempeño laboral. ....31
- 2.4. Marco conceptual. ....43
  - 2.4.1. Coeficiente Intelectual. ....43
  - 2.4.2. Compromiso personal. ....44
  - 2.4.3. Convergencia. ....44
  - 2.4.4. Desempeño. ....44
  - 2.4.5. Eficacia. ....44
  - 2.4.6. Eficiencia. ....44
  - 2.4.7. Eficiencia laboral. ....45
  - 2.4.8. Inteligencia Interpersonal. ....45
  - 2.4.9. Inteligencia Intrapersonal. ....45
  - 2.4.10. Inteligencia social. ....46
  - 2.4.11. La productividad. ....46
  - 2.4.12. Productividad laboral. ....46
  - 2.4.13. Sociabilidad. ....46
- 2.5. Hipótesis de la investigación. ....46
  - 2.5.1. Hipótesis general. ....46
  - 2.5.2. Hipótesis específicos. ....47
- 2.6. Variables. ....47
  - 2.6.1. Variable independiente. ....47
  - 2.6.2. Variable dependiente. ....47
  - 2.6.3. Operacionalización de la variable. ....48

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- 3.1. Tipo de investigación. ....50
- 3.2. Enfoque de investigación. ....50
- 3.3. Diseño de la investigación. ....50
- 3.4. Alcance de la invitación. ....51
  - 3.4.1. Investigación descriptiva. ....51
  - 3.4.2. Investigación correlacional. ....51



3.5. Población y muestra de la investigación. ....51  
    3.5.1. Población. ....51  
    3.5.2. Muestra. ....52  
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....52  
    3.6.1. Técnicas. ....52  
    3.6.2. Instrumentos. ....52  
3.7. Procesamiento de datos. ....53

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....54  
    4.1.1. Presentación del instrumento .....54  
    4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado .....56  
4.2. Resultados para la variable inteligencia emocional .....57  
    4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional.....57  
    4.2.2. Resultados de la variable inteligencia emocional .....73  
    4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional .....74  
4.3. Resultados para la variable desempeño laboral .....75  
    4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral.....75  
    4.3.2. Resultados de la variable desempeño laboral .....85  
    4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral 86  
4.4. Resultados para la correlación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral .....87  
    4.4.1. Autoconocimiento y desempeño laboral .....88  
    4.4.2. Autorregulación y desempeño laboral .....89  
    4.4.3. Motivación y desempeño laboral.....90  
    4.4.4. Empatía y desempeño laboral .....91  
    4.4.5. Habilidades sociales y desempeño laboral .....92  
    4.4.6. Inteligencia emocional y desempeño laboral.....93  
CONCLUSIONES ..... 95  
RECOMENDACIONES ..... 97  
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 99





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable ..... 46

Tabla 2 Distribución de los ítems del cuestionario ..... 53

Tabla 3 Descripción de la Baremación y escala de interpretación ..... 55

Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad ..... 56

Tabla 5 Indicadores de la dimensión autoconocimiento ..... 57

Tabla 6 Autoconocimiento ..... 58

Tabla 7 Indicadores de la dimensión autorregulación ..... 59

Tabla 8 Autorregulación ..... 61

Tabla 9 Indicadores de la dimensión motivación ..... 62

Tabla 10 Motivación ..... 64

Tabla 11 Indicadores de la dimensión empatía ..... 65

Tabla 12 Empatía ..... 67

Tabla 13 Indicadores de la dimensión habilidades sociales ..... 68

Tabla 14 Habilidades sociales ..... 70

Tabla 15 Inteligencia emocional ..... 71

Tabla 16 Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional 72

Tabla 17 Indicadores de la dimensión habilidades técnicas ..... 75

Tabla 18 Habilidades técnicas ..... 77

Tabla 19 Indicadores de la dimensión dedicación al trabajo ..... 78

Tabla 20 Dedicación al trabajo ..... 79

Tabla 21 Indicadores de la dimensión conductas de ciudadanía organizacional ..... 81

Tabla 22 Conductas de ciudadanía organizacional ..... 82

Tabla 23 Desempeño laboral ..... 83

Tabla 24 Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral ..... 84

Tabla 25 Autoconocimiento y desempeño laboral ..... 87

Tabla 26 Autorregulación y desempeño laboral ..... 88

Tabla 27 Motivación y desempeño laboral ..... 89

Tabla 28 Empatía y desempeño laboral ..... 90

Tabla 29 Habilidades sociales y desempeño laboral ..... 91

Tabla 30 Inteligencia emocional y desempeño laboral ..... 92



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión autoconocimiento .....	57
Figura 2: Autoconocimiento .....	58
Figura 3: Indicadores de la dimensión autorregulación .....	60
<i>Figura 4: Autoregulación .....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 5: Indicadores de la dimensión motivación .....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 6: Motivación .....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 7: Indicadores de la dimensión empatía .....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 8: Empatía .....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 9: Indicadores de la dimensión habilidades sociales .....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 10: Habilidades sociales .....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 11: Inteligencia emocional .....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 12: Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional .</i>	<i>73</i>
<i>Figura 13: Indicadores de la dimensión habilidades técnicas .....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 14: habilidades técnicas .....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 15: Indicadores de la dimensión dedicación al trabajo .....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 16: Dedicación al trabajo .....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 17: Indicadores de la dimensión conductas de ciudadanía organizacional .....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 18: Conductas de ciudadanía organizacional .....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 19: Desempeño laboral .....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Desempeño laboral .....</i>	<i>85</i>



**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo1 Matriz de consistencia de la investigación ..... 104

Anexo2 Matriz del instrumento para la recolección de datos en la Dirección de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cusco ..... 107

Anexo 3 Procedimiento de la Baremación..... 112

Anexo 4 Preguntas para la variable Inteligencia Emocional ..... 113

Anexo 5 Preguntas para la variable Desempeño Laboral ..... 119

Anexo 6 propuesta de curso-taller de habilidades de inteligencia emocional para la gestión humana y el cambio organizacional..... 122



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018” tiene como objetivo general determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; el diseño de la investigación es básico, descriptivo-correlacional y no experimental, la población de estudio está constituido por 32 colaboradores; se recopiló información primara a través de una encuesta aplicada a dichos colaboradores.

Los resultados de la investigación demuestran que el 59.4% de los colaboradores de la Dirección de Comunicaciones de la DRTC Cusco, demuestran un nivel de inteligencia emocional media y el 31.3% muestra un nivel de desempeño laboral ni adecuado ni inadecuado. Al 89.9% de confiabilidad, mediante el estadístico de la prueba Chi - cuadrado, existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.465..

### **PALABRAS CLAVES:**

Inteligencia emocional – desempeño laboral.

**ABSTRACT**

This research work entitled "Emotional intelligence and work performance of employees in the area of communications of the Regional Bureau of Transportation and Communications Cusco - 2018" has as a general objective to determine to what extent emotional intelligence is related to the work performance of the collaborators in the communications area of the Regional Department of Transportation and Communications; the design of the research is basic, descriptive-correlational and non-experimental, the study population is made up of 32 collaborators; primary information was collected through a survey applied to said collaborators.

The results of the research show that 59.4% of the employees of the Communications Office of the DRTC Cusco, demonstrate an average level of emotional intelligence and 31.3% show a level of work performance neither adequate nor inadequate. At 89.9% reliability, by means of the Chi - square test statistic, there is a relationship between emotional intelligence and the work performance of the collaborators in the communications area of the Regional Transportation and Communications Office Cusco - 2018. association by Spearman correlation is 0.465 ..

**KEYWORDS:**

Emotional intelligence - work performance.



## CAPÍTULO I : INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema.

En el mundo de hoy aunque la tendencia es apostar por la tecnología, también existe un claro propósito por parte de las organizaciones por favorecer el factor humano. Ahora más que nunca, una política de las gerencias de recursos humanos es Gestionar el capital humano, ya que el éxito de las organizaciones depende precisamente de las personas que las integran.

Actualmente las organizaciones requieren que sus colaboradores tengan un desempeño adecuado de tal forma que cumplan sus objetivos y metas propuestos, para ello necesitan que posean competencias blandas, es decir todo lo relacionado con valores, trabajo en equipo, y deseo de desarrollar una carrera dentro de una organización, es ahí donde la inteligencia emocional juega un papel estratégico en el desempeño del colaborador porque permite reconocer cómo inciden las emociones en su comportamiento para lograr una ventaja competitiva. La Inteligencia Emocional no sólo es tener emociones sino es aprender a reconocerlas, adaptarlas y manejarlas eficazmente en las organizaciones lo que ayudara a tener no solo una vida feliz en el trabajo sino un buen desempeño con eficiencia y efectividad, permitiendo el trabajo en conjunto, sin roces, en busca de una meta común.

Para (Palací F. , 2005) “el desempeño laboral es un conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja, puede medirse en términos de capacidad de cada individuo, es decir, su nivel de contribución. El desempeño no es el resultado de una acción, sino la acción en sí misma, donde sus componentes son: la habilidad técnica, dedicación al trabajo y las conductas de ciudadanía organizacional”.



En este sentido, se puede mencionar como caso de estudio a los colaboradores del Área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Cusco, donde se ha observado que las conductas de los mismos son irrelevantes y por ello el logro de los objetivos no siempre satisface a la institución y a los clientes. Tal situación problemática podría ser el resultado del conocimiento limitado en habilidades técnicas adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones que son necesarias en sus puestos de trabajo; también se ha podido observar que los trabajadores estarían siendo poco perseverantes en el logro de los objetivos, estarían mostrando escaso compromiso al realizar sus tareas y falta de voluntad para realizar su trabajo oportunamente. Por otro lado, la vinculación entre los colaboradores como individuo y de manera colectiva, no implica un compromiso hacia las actividades a desarrollar; comparten información por interés sin considerar la importancia de ello, así mismo, las acciones y estrategias que se deberían implementar para el logro de los objetivos no estarían siendo ejecutadas de acuerdo a lo planificado dándose constantes reprogramaciones; también se estarían suscitando situaciones de conflictos entre los colaboradores, lo que dificulta el trabajo en equipo y una comunicación fluida; los colaboradores no tendrían la intención de ayudarse unos a otros, demostrando descortesía entre ellos y sus superiores, de igual forma se escuchan constantes quejas de las conductas de sus compañeros y resistencia al cumplimiento de las normas y obligaciones.

De continuar con esta situación problemática en el Área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Cusco, donde las conductas de los colaboradores no son las más apropiadas y esto estaría afectando el desarrollo de sus actividades y su desempeño; lo que ocasiona que los objetivos del área no se estén cumpliendo con la eficiencia y eficacia debida, es por ello que a continuación se formula el problema de investigación.



## 1.2. Formulación del problema.

### 1.2.1. Problema general.

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?

### 1.2.2. Problemas específicos.

**P.E.1.** ¿En qué medida el autonocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?

**P.E.2.** ¿En qué medida la autorregulación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?

**P.E.3.** ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?

**P.E.4.** ¿En qué medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?

**P.E.5.** ¿En qué medida las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?





### 1.3. Objetivos de la investigación.

#### 1.3.1. Objetivo general.

Determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

#### 1.3.2. Objetivos específicos.

**O.E.1.** Determinar en qué medida el autonocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**O.E.2.** Determinar en qué medida la autorregulación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**O.E.3.** Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**O.E.4.** Determinar en qué medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**O.E.5.** Determinar en qué medida las habilidades sociales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.



## **1.4. Justificación de la investigación.**

### **1.4.1. Relevancia social.**

El presente trabajo tiene relevancia social por que los resultados que se obtuvieron de la investigación sirvieron para poder establecer la relación entre la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral y su importancia para las organizaciones (empresas e instituciones) esto posibilitara el logro de sus objetivos y con ello mejorar su imagen en la comunidad. El presente trabajo de investigación beneficia al sector donde opera la organización, siendo esta también un antecedente para futuras investigaciones.

### **1.4.2. Implicancias prácticas.**

El trabajo de investigación contribuirá a mejorar el desempeño de los colaboradores de la región, al tener más evidencias de la relación de la inteligencia emocional y como ello se relaciona con las conductas de los colaboradores, ello se estableció en las recomendaciones que pueden ser aplicadas por las organizaciones del mismo sector.

### **1.4.3. Valor teórico.**

El trabajo de investigación obtuvo resultados estadísticos de la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, así mismo conocer el marco teórico sobre las dos variables y los resultados ayudara a que las organizaciones puedan aceptar que la inteligencia emocional es muy importante para mejorar los indicadores de desempeño laboral.

### **1.4.4. Utilidad metodológica.**

El trabajo de investigación, utilizó la metodología de investigación y brinda un nuevo instrumento para la recolección de datos de acuerdo al objeto de estudio, lo que servirá para consulta de futuros trabajos de investigación.



## **1.5. Delimitación de la investigación.**

### **1.5.1. Delimitación temporal.**

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2018.

### **1.5.2. Delimitación espacial.**

El trabajo de investigación se realizó en el Área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.

### **1.5.3. Delimitación conceptual.**

El trabajo de investigación se delimita conceptualmente en la administración de personal y administración pública y está enfocado en la Inteligencia Emocional y desempeño laboral, para ello se recogió información de libros especializados, artículos científicos, tesis y páginas web.

### **1.5.4. Delimitación social.**

La delimitación social está conformada por los colaboradores del Área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad del Cusco.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

**Antecedente 1:** (Araujo & Leal, 2010)

**Título:** “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”.

**Autores:** Maria Carolina Araujo y Martin Leal Guerra.

**Año:** 2010

**Universidad:** Universidad Rafael Beloso Chacín – Venezuela

**Grado:** Licenciados

**Conclusiones:**

- A.** El nivel directivo de las Instituciones de Educación superior del estado Trujillo posee una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. No obstante, la opinión del nivel medio expone que el nivel



directivo no poseen, predicán y aplican de forma muy efectiva el autoconocimiento ya que desconocen cuáles son sus habilidades.

- B.** El nivel directivo maneja las emociones de modo que facilite las tareas programadas, son cuidadosos y demoran la gratificación en pos de los objetivos, de igual forma manejan adecuadamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- C.** El nivel medio considera que la adaptabilidad del nivel directivo se caracteriza en algunos casos por no ser flexible para el manejo de los cambios, y con dificultad para superar los obstáculos y que poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no adaptarse a los contratiempos.
- D.** Los directivos son personas poco conocedoras de lo que sienten los demás, son poco atentos presentan dificultad para cultivar la amistad entre ellos mismos y los demás.
- E.** Los resultados obtenidos en las sub dimensiones aptitud personal y aptitud social, no evidencian diferencias significativas en tal sentido la dimensión manejo de emociones, caracteriza al nivel directivo, como personas que desarrollan un adecuado manejo emocional.
- F.** La inteligencia emocional del nivel directivo se ubica en niveles muy altos, lo cual permite que estas personas reconozcan las emociones propias y la de los demás, se esfuerzan diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional.
- G.** Las competencias genéricas, laborales y básicas, las cuales conforman el desempeño laboral, se encontraron ubicadas en niveles altos con baja dispersión.



- H. Existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.
  
- I. Al contrastar las aptitudes de la Inteligencia Emocional, presentes en el Desempeño Laboral de los directivos de las instituciones de Educación superior Públicas del estado Trujillo se observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias presenta.

**Antecedente 2:** (Cuji, 2015)

**Título:** “La Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo”.

**Autor:** Blanca Roció Cuji Chacha

**Año:** 2015

**Universidad:** Universidad Técnica de Ambato

**Grado:** licenciada

**Conclusiones:**

- A. Las causas que afectan la inteligencia emocional en los servidores públicos son las actitudes y comportamiento inadecuados durante su desempeño laboral, teniendo dificultades en expresar y controlar sus emociones negativas y positivas causando afectar su productividad.
  
- B. El nivel de desempeño laboral en los servidores públicos no es el más óptimo al momento, afectándolos negativamente al plantear alternativas



de solución cuando se presenta algún conflicto entre compañeros, teniendo problemas en mantener una buena convivencia, desembocando en conflictos personales y sociales.

- C. La alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de la inteligencia emocional en los servidores que ven afectado su desempeño laboral al no adaptarse al medio tan fácilmente, sentirse irrespetados por los demás, no poseer una buena motivación y autoestima; es desarrollar sus habilidades sociales mediante un Manual.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales.

**Antecedente 3:** (Ipanaque, 2015)

**Título:** “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera CrediMujer región “La libertad” de la ONG Manuela Ramos”.

**Autor:** José Manuel Ipanaque Centeno

**Año:** 2015

**Universidad:** Universidad Nacional de Trujillo

**Grado:** Licenciado

**Conclusiones:**

- A. Se acepta la hipótesis que refiere que la inteligencia emocional influye significativamente en el Nivel de Desempeño Laboral de los empleados de la ONG MANUELA RAMOS – CrediMujer “La Libertad” Trujillo 2014.
- B. De acuerdo al análisis aplicado a los colaboradores de la ONG MANUELA RAMOS - CrediMujer “La Libertad” – Trujillo se permitió



conocer características personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo, y facilitara en el futuro mantener y fortalecer los puntos fuertes de las capacidades del talento humano en la empresa.

- C. Se observa en el Componente Interpersonales, los cuales son necesarios para la interrelación con los clientes, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente social no se encuentra desarrollado en el personal.
- D. Se observa que el Componente Adaptabilidad, los cuales son necesarios para adecuarse a toda circunstancia y/o situación, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente personal no se encuentra desarrollado en el personal.
- E. Se observa que el Componente Manejo de Estrés, los cuales son necesarios para tener un buen Clima Laboral, no se obtiene un nivel excelente, es decir este componente laboral no se encuentra desarrollado en el personal.

**Antecedente 4:** (Silva & Perez, 2016)

**Título:** Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

**Autores:** Kenia Mikeisy Silva Abanto y Javier Angel Perez Albitrez

**Año:** 2016

**Universidad:** Universidad Privada Antenor Orrego

**Grado:** Licenciados



**Conclusiones:**

- A.** La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba chi cuadrado donde se obtuvo un valor de  $P= 0,000001$  el cual es menor al  $P= 0,005$  con la cual queda demostrado la hipótesis.
  
- B.** El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es bajo. Esto se evidenció debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismo, no se adaptan a los cambios, tienen dificultad para superar los obstáculos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado de sus emociones.
  
- C.** El nivel de desempeño laboral es bajo, debido a que los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa lo que origina que no se sientan identificados con la misma, además de no cumplir con las tareas asignadas en un tiempo establecido por su jefe, y al no sentirse parte importante de la empresa no cuidan los activos ni hacen uso racional de los recursos. Asimismo no existe el trabajo en equipo, los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual lo que repercute en un nivel bajo de productividad.
  
- D.** Las dimensiones de inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral son la motivación, autorregulación y empatía. Debido a que los trabajadores no se sienten motivados, ni les gusta su trabajo. Además los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual, en situaciones adversas no controlan sus emociones y surgen conflictos, lo que origina una mala relación con sus compañeros de trabajo. Toda esta situación les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral y una disminución de la productividad en el personal.



### 2.1.3. Antecedentes locales.

**Antecedente 5:** (Loza, 2016)

**Título:** “Inteligencia emocional en el capital humano de la empresa JE CORREDORES DE SEGUROS S.A.C. De la ciudad del Cusco año 2016”.

**Autor:** Daniela Loza Lovatón

**Año:** 2016

**Universidad:** Universidad Andina del Cusco.

**Grado:** Licenciada

#### **Conclusiones:**

- A.** En cuanto al análisis de la dimensión de autoconocimiento se observa claramente que la mayoría de los colaboradores de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C. que es el 66.7 % no reconoce plenamente sus propias emociones, los colaboradores no logran conocerse bien a sí mismos, estar conscientes de cuáles son sus fortalezas y debilidades, aprender a identificar sus estados de ánimo y la consecuencia que estos pueden tener en su comportamiento.
- B.** El análisis de la dimensión de autorregulación la mayoría de los colaboradores de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C. que son el 45,8% manejan de manera buena e intermedia sus emociones, esta dimensión es muy importante mejorarla ya que de nada sirve conocer nuestras propias emociones si no podemos manejarlas de forma adaptativa. Lo cual incluye autocontrol, confiabilidad y escrupulosidad; perseverar en el logro de los objetivos a pesar de las dificultades.



- C.** El análisis de la dimensión de motivación la mayoría de los colaboradores de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C. que son el 75, 0%, se sienten medianamente motivados; es importante reforzar esta dimensión ya que aumenta la capacidad para influir en el cambio y reducir las resistencias al cambio. Suscita sentido del compromiso, iniciativa, optimismo, cambia el clima total de la organización, ayuda al cambio de la cultura organizacional de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C.
- D.** El análisis de la dimensión de empatía en la mayoría de los colaboradores de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C. que son el 83.3% manejan de manera regular esta dimensión, requieren potenciar más esa habilidad ponerse en el lugar del otro, escuchar antes que hablar, reconocer los sentimientos de cada uno, en el otro; necesitan saber anticiparse a las necesidades de sus compañeros y clientes, finalmente adaptándose a los cambios sin que ello en una reducción de eficacia y compromiso.
- E.** El análisis de la dimensión de habilidades sociales de los colaboradores de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C. es el óptima mayoría que son el 62.5% utilizan y explotan sus habilidades sociales tal como son la influencia, comunicación, liderazgo, canalización de cambios, colaboración y cooperación y finalmente habilidades de equipo. Somos seres sociales, la interacción con los demás repercute en todos los ámbitos de nuestra vida. La mayoría de los proyectos que nos proponemos en nuestra vida personal o profesional dependen de la participación de otras personas.
- F.** En conclusión, la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa JE Corredores de Seguros S.A.C. es intermedia por los resultados que pudimos observar que es del 70,8% regular y solo el 20,2% bueno, esto quiere decir que se necesita empatía y es importante reconsiderar eso ya que actualmente son muchas las empresas que están invirtiendo mucho dinero en formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional, porque se han dado cuenta de que la clave del éxito, la clave de las ventas está en que los trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones,



la clave está en inyectar entusiasmo y compromiso, dos cualidades que la “Inteligencia Emocional se puede aprender. Individualmente, podemos añadir estas habilidades a nuestro equipo de herramientas, a fin de sobrevivir en una época en que la estabilidad laboral es incierta”.

**Antecedente 6:** (Calvo & Loayza, 2015)

**Título:** “Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP- Cusco caso: Oficina principal – área de procesos y plataforma 2013-2014”.

**Autor:** Verónica Calvo Jara; Yeny Loayza Ubalde

**Universidad:** Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

**Año:** 2015

**Grado:** Licenciadas

**Conclusiones:**

- A.** Existe una relación significativa entre el factores motivacionales y el desempeño laboral del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco caso: oficina principal Cusco es como sigue ( $p$ -value  $<0.05$ ) presentando un valor del coeficiente de correlación de Pearson  $R_s = 0.713$  y con significancia, a nivel de 0,01 (bilateral), entre las variables estudiadas. Comprobando la hipótesis, en cuanto que los factores de motivación existe una influencia directa en el desempeño laboral del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco caso: Oficina Principal- Área de Procesos y plataforma.
- B.** Referente a las características generales del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco caso: Oficina Principal - Área de Procesos y Plataforma se describe: predominantemente femenina; condición de



contrato permanente con edades entre 26 a 35 años para varones y mujeres; el 80.91% tienen un tiempo de servicio menor a cinco años, un 83,64% de estado civil soltero; en los referente al nivel académico del personal de plataforma y operaciones, el 41,82% tiene estudios universitarios sin título y el 40.91% tienen estudios universitarios con título. Es así que en estas dos áreas de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú labora personal joven que cuentan con algún estudio académico, son mayormente solteros y de género femenino.

- C. Los factores motivacionales intrínsecos más relevantes en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP - Cusco, son el "trabajo mismo", "reconocimiento laboral" del personal de plataforma y operaciones; en cuanto a los factores motivacionales extrínsecos son "compensación económica", "relaciones interpersonales" y las "condiciones de trabajo", en todos los casos, presentan una correlación positiva.
  
- D. En lo referente a la variable desempeño del talento humano del personal de plataforma y operaciones, los factores "actitud de trabajo" y "nivel de comunicación" el 55,45% y 65,45% respectivamente considera como bueno, por otro lado un 62,73% cree que la autonomía para realizar su trabajo es regular, en lo referente al trabajo en equipo que el 56,36% consideran ocasionalmente supervisar grupos de trabajo, mientras que el nivel de convivencia entre compañeros recibe una calificación muy de acuerdo por un 62,73% del personal de plataforma y operaciones. Asimismo el 46,36% del personal consideran el Clima laboral como bueno con tendencia a excelente. Finalmente, el 74,55% consideran de acuerdo que la gerencia propicia un desempeño laboral agradable.

## 2.2. Bases legales.

En el marco de lo dispuesto en la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, se da inicio a la transferencia de las funciones sectoriales en materia de comunicaciones contenidas en el Artículo N° 57 de la Ley Orgánica de



Gobiernos Regionales. Para ello la Presidencia del Consejo de Ministros promulgo mediante el Decreto Supremo N° 036-2007-PCM, el Plan Anual de Transferencia de competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2007; dichos Planes, identifican desde la perspectiva sectorial, las funciones y facultades; así como, los fondos, programas, proyectos, activos y empresas a transferirse a los Gobiernos Regionales.

Finalmente el 16 de febrero del 2011 el Gobierno Regional Cusco suscribe el Convenio de Gestión con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en el cual ambas entidades acuerdan un conjunto de responsabilidades y obligaciones para ejercer las competencias y funciones transferidas en materia de Comunicaciones.

La Dirección de Comunicaciones es un órgano de línea de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Cusco, encargada de garantizar la operatividad de los sistemas de Radio y Televisión del proyecto CPACC, así como promover el desarrollo de las Telecomunicaciones en Nuestra Región

### **2.3. Bases teóricas.**

#### **2.3.1. Definición de la inteligencia emocional**

Define (Goleman D. , 2016, pág. 243) el término inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestras propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

Describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el CI. Muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un CI menor, pero mayor inteligencia emocional (Goleman D. , 2016, pág. 243).

Estos dos tipos de inteligencia expresan la actividad de diferentes partes del cerebro. El intelecto se basa únicamente en el funcionamiento de la neo corteza,



las capas de la parte superior, evolucionadas en tiempos más recientes. Los centros emocionales, trabajando de común acuerdo con los intelectuales (Goleman D. , 2016, pág. 243).

Se considera que fue Goleman (1995) quien primero conceptualizó la inteligencia emocional, que “es una meta-habilidad que determina el grado de destreza que podemos conseguir en el dominio de nuestras otras facultades” (Dueñas, 2002, pág. 68).

Este autor resalta cinco elementos que componen el desarrollo de la inteligencia emocional: la conciencia emocional, el autocontrol, la motivación, la empatía y la habilidad social. (Dueñas, 2002, pág. 68). “las tres primeras dimensiones dependen fundamentalmente de la propia persona, correspondiéndose con el propio yo: ser consciente de uno mismo, saber controlar en cierto modo los propios estados de ánimo y motivarse a sí mismo”. En contraposición, las otras dos dimensiones (empatía, habilidad social) hacen referencia a la relación con las otras personas, configurando ambas la competencia social.

El término inteligencia emocional se identifica con las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto. (Dueñas, 2002, pág. 83).

Se define a la inteligencia emocional como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente energía humana, información de relaciones influencias. La inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible (Dueñas, 2002, pág. 83).



A través de todas estas definiciones, se observan dos enfoques o modalidades de comprender la inteligencia emocional (Dueñas, 2002, págs. 83-84):

- A.** La que se refiere a una capacidad cognitiva vinculada al ámbito de la inteligencia.
- B.** Y la que se refiere al ámbito de la personalidad como conjunto integrado de disposiciones o tendencias de comportamiento, tales como asertividad, optimismo, baja impulsividad, sociabilidad...

La inteligencia emocional está integrada por cuatro elementos (Dueñas, 2002, pág. 68).

- A.** La alfabetización emocional. Consiste en ser consciente de nuestras emociones, canalizar y transferir la energía emocional con un empuje que nos aporte lo que podría denominarse “pasión” creadora y solucionadora. En este aspecto, una de las ideas clave es la del “feedback” emocional, que se podría expresar como la forma de gestionar nuestras emociones.
- B.** La agilidad emocional. Se manifiesta en una doble vertiente: a) ofrecer a los demás un grado de confianza que facilite las relaciones con los otros y la comunicación empática al tener conciencia de los sentimientos y emociones; y, b) obtener una capacidad de flexibilidad y renovación para solucionar problemas y hacer frente, de manera adecuada, a las necesidades.
- C.** La profundidad emocional. Este elemento está relacionado con la ética y la moral personal. Todos tenemos motivaciones y reflexionamos sobre nuestras aspiraciones, es nuestro potencial e intención individual. Para alcanzarlo es necesario poner esfuerzo, responsabilidad y conciencia. Aquí es donde interviene la moral y la ética personal en las formas que tenemos habitualmente de actuar: debemos hacer lo





adecuado lo correcto. Esto nos aportara una “integridad aplicada” a nuestras interrelaciones con nuestro entorno y con los demás. Debemos ser capaces de discernir lo correcto de lo incorrecto por nosotros mismos al actuar (“ascendiente sin autoridad”)

- D.** La alquimia emocional: se manifiesta en una gran variedad de situaciones (ser capaces de aceptar el reto, trabajar con lucidez y atención, aplicar nuestra intuición a la creatividad y a lo imaginativo). Es lo que se conoce como “flujo intuitivo”, que hace que, a veces, seamos capaces de experimentar con más plenitud un punto determinado del tiempo y conectar con nuestros sentimientos de forma más eficaz, agudizando nuestra intuición, nuestros instintos; nuestro empeño se pone al servicio de la innovación y nuestras emociones y pensamientos no quedan atrapados en el tiempo, sino que tienen proyección (“corrimiento reflexivo del tiempo”). (pág. 84)

#### **2.3.1.1. La importancia de la Inteligencia Emocional**

Según (Goleman D. , 2016, pág. 126) la inteligencia emocional “tiene que ver mucho con el saber controlar nuestras emociones para nuestro propio bienestar”. Conseguir dicha inteligencia es lo que nos va a permitir vivir con mayor confianza y seguridad.

La habilidad de compartir y entender las emociones de otras personas, como parte de nuestras vinculaciones personales, es otra ventaja resaltable de la Inteligencia Emocional. Asimismo, Tienen más probabilidades de tener un mejor rendimiento a nivel laboral, las personas con Inteligencia en el campo emocional.

Hoy en días las organizaciones buscan en sus colaboradores la capacidad de escuchar y de comunicarse verbalmente. Así como la adaptabilidad de dar una respuesta creativa ante los contratiempos y los obstáculos, la motivación para trabajar en la consecución de



determinados objetivos, la sensación de querer abrir un camino y de sentirse orgulloso de los logros conseguidos.

Primordialmente, la inteligencia emocional es el proceso de como aplicamos emociones y razonamiento en mayor o menor medida a las de decisiones que se toman diariamente.

Las personas que se dejan llevar por sus impulsos, es el resultado de una abaja inteligencia emocional, lo que le ocasionara problemas de rendimientos.

#### **2.3.1.2. La inteligencia emocional en el trabajo**

Señala (Rico, 2002) que la inteligencia emocional “es el uso intencional de las emociones para que contribuyan orientar el pensamiento individual y colectivo para el mejoramiento de los resultados. La inteligencia emocional (IE) se utiliza en forma intrapersonal e interpersonal”.

Como componentes básicos de la IE se soporta en cuatro elementos:

- A.** La capacidad de percibir valores y expresar emociones.
- B.** Capacidad de poder experimentar, para facilitar el entendimiento de uno mismo y de otras personas, a partir de la voluntad.
- C.** Capacidad para comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.
- D.** Capacidad para regular las emociones para el conocimiento emocional e intelectual.

Un alto nivel de autoconciencia es la base sobre la cual se contribuyen todas capacidades de la IE. Ser conscientes de nuestros sentimientos y comportamientos, así como de la percepción de los demás tiene de



nosotros, puede influir sobre nuestras acciones de forma que repercuten en beneficio propio (Rico, 2002).

### **2.3.1.3. El impacto de la Inteligencia Emocional en la eficacia organizativa**

Si nos fijamos con atención en cualquier factor que influye en la eficacia organizativa, descubriremos que la inteligencia emocional desempeña un papel. El inconveniente de esta afortunada circunstancia para muchas organizaciones es que cada vez les resulta más difícil retener a los buenos empleados, en particular a aquellos con las habilidades que importan en una economía de alta tecnología. Así pues, ¿cuáles son los aspectos más importantes de una organización para seguir contando con los mejores empleados? Un estudio de la Gallup Organization sobre 2 millones de empleados en 700 empresas reveló que el tiempo que un empleado permanece en una empresa y su productividad estarán determinados por su relación con su supervisor inmediato (Goleman & Cherniss, 2001).

En otras palabras, los trabajadores con buenos jefes se muestran cuatro veces menos inclinados a despedirse que aquellos que padecen malos jefes ¿Qué es lo que tienen los jefes que tanto importa en su relación con los empleados? ¿De qué habilidades deben hacer gala para evitar que sus empleados se despidan? Los más eficaces son aquellos que cuentan con la habilidad de darse cuenta de cómo se sienten sus empleados en su situación laboral y de intervenir con eficacia cuando dichos empleados empiezan a sentirse desanimados o insatisfechos. “Los jefes eficaces también son capaces de manejar sus propias emociones, con el resultado de que los empleados confían en ellos y se sienten bien al trabajar a su lado. En pocas palabras, los jefes cuyos empleados se quedan son aquellos que dirigen con inteligencia emocional. Se pueden mencionar desafíos que enfrentan las organizaciones como” (Goleman & Cherniss, 2001):

- a.** Las personas deben afrontar grandes y rápidos cambios.



- b.** Las personas deben ser más creativas a fin de impulsar la innovación.
- c.** Las personas deben manejar enormes cantidades de información.
- d.** La organización necesita aumentar la fidelidad de los clientes.
- e.** Las personas deben estar más motivadas y comprometidas.
- f.** Las personas deben trabajar mejor juntas.
- g.** La organización debe utilizar mejor los talentos especiales disponibles en una fuerza laboral diversa.
- h.** La organización debe identificar líderes potenciales entre sus filas y prepararlos para ascender.
- i.** La organización debe identificar y reclutar a los más dotados.
- j.** La organización debe tomar buenas decisiones acerca de nuevos mercados, productos y alianzas estratégicas.
- k.** La organización debe preparar a las personas para desempeñar puestos en el extranjero.

Ésas son las necesidades más acuciantes a las que deben enfrentarse todas las organizaciones hoy en día, tanto del sector público como del privado. Y prácticamente en todos los casos, la inteligencia emocional tiene que desempeñar un importante papel a fin de satisfacer esas necesidades. Por ejemplo, afrontar a los grandes cambios requiere, entre otras cosas, de la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio en nosotros mismos y en los demás. Para ser eficaces a la hora de ayudar a las organizaciones con los cambios, los líderes deben, en primer lugar, ser conscientes y manejar sus propias sensaciones de ansiedad e incerteza (Bunker, 1997).



A continuación deben ser conscientes de las reacciones emocionales de otros miembros de la organización y actuar para ayudar a la gente a que lidie con dichas reacciones.

Dicho de otro modo, la inteligencia emocional les permite afinar las intuiciones más acertadas y útiles a la hora de tomar decisiones difíciles (Goleman & Cherniss , 2001):

- a. la inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas: Contratación y conservación del empleado.
- b. Desarrollo de talento.
- c. Trabajo en equipo.
- d. Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado.
- e. Innovación.
- f. Productividad.
- g. Eficacia.
- h. Ventas.
- i. Ingresos.
- j. Calidad de servicios.
- k. Clientela fiel Cliente o estudiante resultante.

En tal sentido podemos resaltar que “la inteligencia emocional del tutor, jefe, o de un compañero, influye en el potencial de una relación con esa persona para ayudar a los miembros de la organización en el



desarrollo y uso del talento crucial a fin de lograr eficacia organizativa”  
(Goleman & Cherniss , 2001).

#### 2.3.1.4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Según (Goleman D. , 2016) son las siguientes:

##### A. Autoconocimiento.

Conocer los propios estados internos preferencias recursos e intuiciones. (págs. 35-36)

(Goleman D. , 2016) “Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo”. (pág. 243)

- **Conciencia emocional.** Reconocer las propias emociones y sus efectos.

“Podemos definir la conciencia emocional como la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado”  
(Bisquerra, 2018).

- **Autoevaluación precisa.** Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- **Confianza en uno mismo.** Certeza sobre el propio valor y facultades.

(Dueñas, 2002) ”Es decir ser consciente de uno mismo, conocer la propia existencia y, sobre todo el propio



sentimiento de vida, lo que a su vez es fundamental para el autocontrol” (pág. 87).

## B. Autorregulación

Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.

(Goleman D. , 2016) “Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarlas; ser escrupulosos y demorar las gratificaciones pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales”. (pág. 243)

(Dueñas, 2002) “Significa la capacidad para saber manejar ampliamente los propios sentimientos, los estados de ánimo, evitando caer en el nerviosismo y sabiendo permanecer tranquilo para poder afrontar los sentimientos de miedo y las situaciones de riesgo y para recuperarse rápidamente de los sentimientos negativos”. (pág. 87)

- **Autocontrol.** Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.

“Capacidad de mantener el control de uno mismo y la calma en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones, y ante situaciones hostiles. Implica resistir positivamente en condiciones constantes de estrés”. (Zafrilla & Laencina, 2017)

- **Contabilidad.** Mantener normas de honestidad e integridad.
- **Escrupulosidad.** Aceptar la responsabilidad de desempeño personal.



- **Adaptabilidad.** Flexibilidad para manejar el cambio.
- **Innovación.** Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

### C. Motivación

Tendencias emocionales que guían que facilitan la obtención de las metas.

(Goleman D. , 2016) “Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones”. (pág. 243)

- **Afán de triunfo.** Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.
- **Compromiso.** Aliarse a las metas del grupo u organización
- **Iniciativa.** Disposición para aprovechar las oportunidades
- **Optimismo.** Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses.

(Dueñas, 2002)”Que está muy unida a las emociones y surge del autocontrol, significa ser aplicado, ser constante, perseverante, tener resistencia ante las frustraciones” (pág. 87).

### D. Empatía.

Capacidad de sentimientos, necesidades e intereses ajenos.





(Goleman D. , 2016) “Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas” (pág. 243).

(Dueñas, 2002) “Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, significa comprender las emociones de los demás, entender lo que otras personas sienten, sentir con las otras personas” (pág. 87).

- **Comprender a los demás.** Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- **Ayudar a los demás a desarrollarse.** Percibir las necesidades de desarrollo ajenos y fomentar sus aptitudes.
- **Orientación hacia el servicio.** Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- **Aprovechar la diversidad.** Cultivar las oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- **Conciencia política.** Interpretar las corrientes emocionales de un grupo o sus relaciones de poder

#### **E. Habilidades sociales**

Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables

(Goleman D. , 2016) “Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para



persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo” (pág. 243).

(Dueñas, 2002)”Hace referencia a entenderse con los demás, orientarse hacia los otros, no ser un mero observador de los demás sino hacer algo en común con ellos, sentir alegría de estar entre la gente, colaborar, ayudar, pertenecer a un grupo” (pág. 87).

Influencia. Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.

- **Comunicación.** Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. (Fonseca, 2005)

- **Manejo de conflictos.** Negociar y resolver los desacuerdos
- **Liderazgo.** Inspirar y guiar a grupos e individuos.

Según las definiciones entendemos en fenómeno del liderazgo, en términos genéricos, como el proceso en el cual una persona despliega su capacidad para “influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común”. Esta capacidad de influencia es un claro indicador de que el líder ejerce un poder sobre los demás.

Esto significa que quien ejerce el liderazgo tiene características singulares y especiales que lo hace destacar



de aquellos que en una organización, por su investidura o su posición en un orden jerárquico, poseen ciertas prerrogativas (Aguera, 2004).

- **Catalizador de cambios.** Iniciar o manejar el cambio
- **Establecer vínculos.** Alimentar las relaciones instrumentales.

Como seres sociales, nacemos y vivimos como con ciertas características que nos permitirán interactuar con el mundo que nos rodea. No obstante, para logra una mayor efectividad es necesario perfeccionar estas características y generar un avance constante que permita lograr relaciones de mayor provecho. Aunque la mayoría de la gente considera que pueden tener excelentes relaciones con los demás, la realidad es que en muchas ocasiones no le damos importancia necesaria; al realizar varias de nuestras actividades nos concentramos en logros personales, y nos enfocamos tanto en nuestra persona y en la tarea que olvidamos la importancia de crear vínculos con los demás, ya que consideramos que no son indispensables para alcanzar nuestras metas. (Tuñón, 2013)

- **Colaboración y cooperación.** Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

Colaboración es una filosofía de interacción y un estilo personal de vida mientras que cooperación es una estructura de interacción diseñada para facilitar la realización de un producto final o meta. Myers define colaboración como un proceso de trabajo mientras que cooperación es el producto de ese trabajo (Jaramillo, 2008).



- **Habilidades de equipo.** Crear sinergia grupal para alcanzar metas colectivas.

### 2.3.2. Desempeño laboral.

Define al desempeño laboral como el valor que se espera se aporte a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, bien de un mismo individuo en diferentes momentos temporales o bien de varios individuos a la vez, contribuirán a la eficacia organizacional. Es un conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja, por lo tanto como algo observable, añadiendo que estas conductas relevantes para la organización, bajo el control de los individuos, es decir, su nivel de contribución. Además se puede señalar que el desempeño no es el resultado de una acción, sino la acción en sí misma. Por último se pueden recoger los siguientes componentes: habilidades técnicas, dedicación al trabajo, trabajo en equipo y conductas de ciudadanía organizacional. (Palací J. , 2005)

“El desempeño se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (Chiavenato, 2011, pág. 204).

En este sentido, el desempeño son todas esas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) señala que “El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo”.



De este modo, podemos señalar que el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

Nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente en el desempeño en un puesto, es decir, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.

El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo – beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. (Chiavenato, 2011, pág. 202)

#### **2.3.2.1. Conductas que constituyen el desempeño laboral**

Explican que en el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral (Stephen & Judge, 2013):

##### **A. Desempeño de la tarea.**

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.

Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.

**B. Civismo.**

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

**C. Falta de productividad.**

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

**2.3.2.2. Componentes del desempeño laboral**

Para (Palací J. , 2005) Se pueden recoger los siguientes componentes:

**A. Habilidad técnica.**

“Destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y en ocasiones en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias” (Yturralde, 2011).

Involucra el conocimiento en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que se ocupa.

Todas estas estas Habilidades Técnicas son exigidas para el cumplimiento de las funciones del Área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en



concordancia con el Artículo 57 de Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y el correspondiente Reglamento de Organización y Funciones, y finalmente el Manual de Organización y Funciones, cuyo detalle es el siguiente:

1. Formular, Aprobar, Ejecutar, Dirigir, Controlar y Administrar los Planes y Políticas en Materia de Telecomunicaciones de la Región, de conformidad con las políticas nacionales y los planes sectoriales.
2. Promover el Desarrollo y masificación de infraestructura y servicios de telecomunicaciones, adoptando y utilizando las Telecomunicaciones, así como la alfabetización y desarrollo de habilidades TIC en la población regional.
3. Promover, Ejecutar y Concesionar los Proyectos Regionales de Telecomunicaciones de su competencia, en concordancia con la normatividad nacional y los convenios internacionales. Asimismo, promover la inversión privada en proyectos de telecomunicaciones, de acuerdo a la ley de la materia.
4. Fomentar y Fortalecer el desarrollo de Medios de Comunicación Regional y de una red pública de Comunicaciones en la Región.
5. Coordinar con el Gobierno Nacional las Autorizaciones de Radio y Televisión Regional y el Gobierno Nacional otorga las Licencias correspondientes, en armonía con las políticas y normatividad nacional y los convenios internacionales.
6. Ejercer un Rol de **articulador/facilitador** intersectorial de políticas digitales en educación, salud, seguridad nacional, inclusión social, justicia, trabajo, defensa, comercio exterior en



los Proyectos de Telecomunicaciones a Cargo del Gobierno Nacional y Regional.

7. Otras funciones que le asigne la Dirección Regional de Transportes y de Comunicaciones.

En el marco del Proceso de Descentralización y de la Constitución de los Gobiernos Regionales, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco previa opinión favorable de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF), con el propósito de determinar las funciones asignadas a los diferentes cargos estructurados en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 059-2013-CR/GRC.CUSCO y Resolución Ejecutiva Regional N° 2125- 2014-GR CUSCO/PR respectivamente. (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, 2016)

Este manual es un instrumento técnico normativo de gestión que permite cumplir con las funciones asignadas a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, superando la duplicidad, superposición, interferencia y fragmentación de funciones, orientado a la eficiencia y eficacia del servidor público. Y según el mismo podemos identificar las siguientes habilidades técnicas que deben poseer los colaboradores de dicha institución:

- **Ofimática.**

“Emplear tecnología para manejar información usada en la oficina con el objeto de mejorar el contenido, formato y cantidad de trabajo realizado” (Sáez, 2014, pág. 26).





- **Regulación en telecomunicaciones.**

Indican que los servicios de telecomunicaciones se encuentran sujetos al marco normativo general del sector, como es la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento General, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones en el Perú, el Reglamento de Interconexión, el Reglamento General de Tarifas y el Reglamento General de Infracciones y Sanciones; así como a los Contratos de Concesión y a normas específicas de cada servicio. Separándola en clasificación de servicios, acceso al mercado, acceso del usuario al portador de larga distancia, interconexión, regulación tarifaria, acuerdos internacionales de liquidación de tráfico, regulación de la relación con los usuarios, regulación de calidad y otras normas generales aplicables a las empresas operadoras. (Begazo & López, 2004)

- **Espectro radioelectrónico.**

Señala que el espectro radioeléctrico es un recurso natural conformado por el conjunto de ondas electromagnéticas cuyas frecuencias se fijan convencionalmente desde 9 kHz hasta 300 GHz y que forma parte del patrimonio de la Nación. El Estado es soberano en su aprovechamiento, correspondiendo su gestión, administración y control al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2008)

- **Instalación de radio y televisión.**

“Radio es un Término general que se aplica al empleo de las ondas radioeléctricas y la Televisión es una forma de telecomunicación que permite la transmisión de imágenes



no permanentes de objetos fijos o móviles” (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2008).

- **Redacción de documentos**

Es el soporte en que se materializan los actos de la Administración pública, la forma externa de dichos actos. Son los textos producidos en el marco de las intervenciones de decisión y/o gestión de los funcionarios y agentes de los organismos públicos y que hacen posible la comunicación de la actividad administrativa tanto interna como externa.

La redacción de documentos administrativos consiste en la elaboración de documentos de carácter oficial, empleados comúnmente por las empresas o entidades en su afán de comunicar disposiciones o acuerdos a sus trabajadores u otras entidades.

Debe tener las siguientes características (Valladares, 1983):

- a. Precisión:** significa usar las palabras que comunican exactamente lo que se quiere decir. La meta es transmitir información desde tu cerebro al texto y de ahí al cerebro del lector, quien no puede pedirte que aclares sus dudas. Para escribir con precisión es necesario desarrollar la capacidad de escribir para el lector.
- b. Claridad:** significa que el texto se lee y se entiende rápidamente. El documento es fácil de entender cuando el lenguaje es sencillo, las oraciones están bien construidas y cada párrafo desarrolla su tema siguiendo un orden lógico.



- c. **Brevedad:** significa incluir la información que es pertinente al contenido del documento y comunicarla con el menor número de palabras, porque mientras más largas y complejas son las oraciones, mayor probabilidad de afectar la claridad del mensaje y confundir al lector.
  
- d. **Formalidad:** emplear el idioma al nivel adecuado para este tipo de comunicación.
  
- e. **Normas legales de servicio de telecomunicación:** mediante Decreto Legislativo N° 702, se aprobó las Normas que Regulan la Promoción de Inversión Privada en Telecomunicaciones; "Ley de Telecomunicaciones", que consta de un (1) Título Preliminar, cuatro (4) Títulos, ciento un (101) Artículos, tres (3) Disposiciones Adicionales, tres (3) Disposiciones Transitorias y una Disposición Final, el cual forma parte del presente Decreto Supremo.

## **B. Dedicación al trabajo.**

Es la actitud de ser firme en alcanzar un objetivo, en momentos que uno se propone llegar a un final definido por el mismo, es ese ante logro en el que se basa el hombre para formar parte de una vida con perseverancia en su mismo cuestionamiento, es querer algo que uno se auto propone, motivando así esta virtud conocida como la perseverancia y llevándola a una satisfacción o algo ya alcanzado. Una persona dedicada demuestra en todo lo que emprende que es motivada, comprometida, que disfruta de lo que hace, alguien que mira siempre adelante, dispuesta a avanzar aunque en el camino caiga una y mil veces, una persona con fuerza de voluntad, capaz de asumir sus limitaciones y de aprender de sus errores. Una persona que considera el trabajo de equipo una de las piezas clave de su



éxito y la dedicación una oportunidad para alcanzar sus sueños (Restrepo, 2012).

Indican que la dedicación denota una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo, así como también un sentimiento de importancia y desafío. Y en relación con la absorción, esta se produce cuando la persona está totalmente concentrada y feliz realizando el trabajo, cuando experimenta que el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades para desconectarse de lo que está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. (Lozano & Mario, 2017)

“Se evidencia una alta implicación laboral manifestando sentimiento de orgullo, reto por el trabajo, importancia y entusiasmo” (Lorente & Vera, 2010).

“Estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado” (Schaufeli & Bakker, 2003, pág. 7).

Por otra parte, (Villota & Cabrera, 2015) dice que la dedicación (componente emocional) deriva de la alta implicación laboral, junto con ella la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

Por todo lo anterior, podemos señalar las siguientes dimensiones de la dedicación al trabajo (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Paris, & Cela, 2011):

- **Identidad:** “Indican que idiosincrasia propia y genuina que se establece a través de la vinculación individual y colectiva de todos los integrantes con la organización y de su pertinencia al mismo, además del compromiso e implicación



en la actividad que desarrolla” (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Paris, & Cela, 2011).

- **Ejecución:** “Puesta en práctica de las acciones y las estrategias que, de acuerdo con los objetivos acordados, la organización planifica” (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Paris, & Cela, 2011).
- **Regulación:** “Procesos de ajuste que la organización desarrolla permanentemente para avanzar en sus objetivos, resolviendo los conflictos surgidos o bien incorporando elementos de mejora que incrementan su eficacia o impulsen su crecimiento” (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Paris, & Cela, 2011).

### C. Conductas de ciudadanía organizacional.

Hoy en día las organizaciones en el ámbito global se están transformando y la expectativa de desempeño del recurso humano está cambiando. Considerando los retos de competitividad que enfrenta la organización moderna, toma mayor relevancia entender los factores de éxito que promueven el desempeño sobresaliente de los empleados para fomentar la efectividad organizacional.

Señala que la ciudadanía organizacional hace referencia a las actitudes personales discrecionales, indirecta o directamente reconocidas por el patrón estándar de recompensas los cuales agregan y suscitan la función efectiva de la organización, donde dicha conducta no es requerimiento respecto del papel o de las funciones del cargo, sino que es cuestión de decisión individual (Martínez, 2017).



Para (Arredondo, Rosas, & Villa, 2011) “es un conjunto de acciones que el colaborador realiza aunque no sea recompensado; solo busca el reconocimiento o la satisfacción por realizarlas”. Son el resultado de un modelo de relaciones que se genera entre la identidad social y las conductas de comportamiento ciudadano en el contexto laboral. Es la construcción que se establece entre la identificación del grupo de trabajo y el ejercicio profesional.

Las conductas de ciudadanía organizacional forman parte de la identidad social del colaborador que lo lleva a interesarse en diferentes grupos dentro del contexto laboral y a participar en diversos roles funcionales que contribuyen a crear redes formales o informales.

Por su parte (Ares & Gómez, 2008) indican que “las conductas de ciudadanía organizacional (CCO) son acciones que van más allá de los requerimientos del puesto de trabajo (y también del rol), que los colaboradores ponen en marcha de manera voluntaria y que son beneficiosas para la Organización”. Este tipo de conductas son sumamente críticas para la eficacia de las organizaciones, ya que éstas son incapaces de anticipar y plasmar en descripciones de puestos la totalidad de conductas que se requieren para lograr los objetivos. Este tipo de conductas adquieren una mayor relevancia en los ambientes inciertos y dinámicos en que se mueven las organizaciones hoy en día.

Las conductas de ciudadanía organizacional se caracterizan por su discrecionalidad. Las personas las realizan porque quieren; no forma parte de sus obligaciones, no son un requerimiento forzoso del puesto de trabajo ni del rol que deben asumir. No están reconocidas por el sistema de recompensas formal, lo que hace que sean menos visibles para el conjunto de la Organización. Sin embargo, contribuyen de forma notoria, a través del tiempo y a través de las personas, a la eficacia de la organización.



Consideran conductas pro-rol o facilitadoras de su funcionalidad (Ares & Gómez, 2008):

- **Altruismo:** “Conductas espontáneas que tienen la intención de ayudar a otros. el cual refleja a personas que de manera voluntaria ayudan con una dificultad o labor importante para la Institución” (Martínez, 2017).

Entiende como altruismo todo tipo de conducta cuyo fin sea ayudar al bienestar de otras personas, aún a costa del provecho personal. Se puede visualizar tres tipos de altruismo: regalar (Se entiende por regalar el dar objetos a otra persona o poner a su disposición los bienes que antes pertenecían al donante), compartir (Compartir abarca bienes, tiempo, compasión, consuelo, comprensión; pero el emisor no necesariamente pierde, sino que participa de lo que tiene. Es la categoría más baja dentro del altruismo, porque el actor no necesariamente se está privando de algo tangible) y ayudar (En este tipo de altruismo el donante ofrece su tiempo, esfuerzo, atención, consuelo, para aliviar al receptor, sin posibilidad de una acción recíproca) (Rodríguez, 1991).

- **Virtud cívica:** Implicarse con responsabilidad en la vida de la Organización.

“Se refiere a la intervención responsable en el aspecto político de la institución. Esta dimensión se refleja conociendo los aspectos actuales de la organización, con la asistencia a las reuniones y atendiendo a comunicaciones internas” (Martínez, 2017).

“Define a la virtud cívica como la motivación causalmente eficiente para la acción públicamente orientada. El hecho de concebir la virtud cívica como un



tipo de motivación implica, entre otras cosas, que ni las conductas ni las disposiciones y rasgos estables de carácter son constitutivos de la misma” (Tena, 2010).

- **Cortesía:** “Informar con delicadeza para que los otros no se sientan desubicados” (Ares & Gómez, 2008).

Es ser atento y respetuoso con los derechos de las demás personas (Martínez, 2017).

- **Deportividad:** “Tolerar circunstancias adversas sin quejarse” (Ares & Gómez, 2008).

“Se refiere a evitar las quejas, problemas menores y chismes falsamente engrandecidos” (Martínez, 2017).

- **Concienciación:** “Responsabilidad en cumplir las normas y realizar sus obligaciones (Ares & Gómez, 2008).

“Se refiere a ser puntual, seguir sensatamente las reglas, normas y procedimientos de la empresa” (Martínez, 2017).

## 2.4. Marco conceptual.

### 2.4.1. Coeficiente Intelectual.

“El coeficiente intelectual o también conocido como IQ es la medida estandarizada que permite conocer las capacidades generales de una persona a razonar y adaptar de manera eficaz, todo tipo de situaciones, además de conocer su inteligencia” (Guadalupe, 2009).





#### **2.4.2. Compromiso personal.**

“Es un contrato formal o psicológico que representa el pacto respecto de los objetivos. El evaluado siempre debe aceptar plenamente los objetivos y es necesario que también acepte su compromiso íntimo para alcanzarlos. Esta es una relación sine qua non del sistema” (Chiavenato, 2011).

#### **2.4.3. Convergencia.**

“La convergencia, definida como la capacidad de diferentes plataformas de red de transportar servicios esencialmente similares, o la aproximación de dispositivos de consumo tales como el teléfono, la televisión y el ordenador personal” (Vinatea, 2006).

#### **2.4.4. Desempeño.**

Se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos.

“El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (Chiavenato, 2011).

#### **2.4.5. Eficacia.**

Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

#### **2.4.6. Eficiencia.**

Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).



#### **2.4.7. Eficiencia laboral.**

Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

#### **2.4.8. Inteligencia Interpersonal.**

La inteligencia interpersonal es un concepto que se deriva del desarrollo de la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner. Se trata de un tipo de inteligencia que, junto a las demás, nos faculta para adaptarnos al entorno y a las interacciones con los demás de manera óptima. En concreto, la inteligencia interpersonal es aquella que explica el grado en el que somos capaces de hacernos una estimación aproximada sobre los estados mentales y de ánimo de los demás.

Así, alguien con una buena inteligencia interpersonal es capaz de captar las intenciones de los demás, sus sentimientos (que pueden exteriorizar más o menos), saber qué información les falta a los demás... y, como consecuencia interactuará bien con estas personas, al adaptarse a ellas e incluso predecir ciertos aspectos de estas. (Torres, 2018)

#### **2.4.9. Inteligencia Intrapersonal.**

El conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. Una persona con una buena inteligencia. Intrapersonal posee un modelo viable eficaz de sí mismo.

“Puesto que esta inteligencia es la más privada, precisa de la evidencia del lenguaje, la música u otras formas más expresivas de inteligencia, para poder ser observada en funcionamiento” (Gardner.howard, 1995).



#### **2.4.10. Inteligencia social.**

La inteligencia social se refiere a un modelo de personalidad y comportamiento individual según el cual la gente tiene un conocimiento de sí mismo y del mundo social en que vive. Los individuos utilizan este conocimiento para manejar sus emociones y conducir su comportamiento hacia las metas propuestas. (Fernandez, La Inteligencia Emocional, 2013, pág. 4).

#### **2.4.11. La productividad.**

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

#### **2.4.12. Productividad laboral.**

Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

#### **2.4.13. Sociabilidad.**

La sociabilidad resulta ser aquella calidad o cualidad de sociable que presenta una persona, es decir, aquel que de manera natural tiende a vivir en sociedad y también, a aquel individuo preeminentemente afable que le gusta relacionarse con el resto de las personas.

### **2.5. Hipótesis de la investigación.**

#### **2.5.1. Hipótesis general.**

La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.



### 2.5.2. Hipótesis específicos.

**H.E.1.** El autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.

**H.E.2.** La autoregulación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.

**H.E.3.** La motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.

**H.E.4.** La empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.

**H.E.5.** Las habilidades sociales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.

### 2.6. Variables.

#### 2.6.1. Variable independiente.

Inteligencia Emocional

#### 2.6.2. Variable dependiente.

Desempeño laboral



2.6.3. Operacionalización de la variable.

Tabla 1

*Operacionalización de la Variable*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
INTELIGENCIA EMOCIONAL	D1 Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conciencia emocional</li><li>• Autoevaluación precisa</li><li>• Confianza en uno mismo</li></ul>
	D2 Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autocontrol</li><li>• Contabilidad</li><li>• Escrupulosidad</li><li>• Adaptabilidad</li><li>• Innovación</li></ul>
	D3 Motivación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afán de triunfo</li><li>• Compromiso</li><li>• Iniciativa</li><li>• Optimismo</li></ul>
	D4 Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprender a los demás</li><li>• Ayudar a los demás a desarrollarse</li><li>• Orientación hacia el servicio</li><li>• Aprovechar la diversidad</li><li>• Conciencia política</li></ul>
	D5 Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Manejo de conflictos.</li><li>• Liderazgo</li></ul>



<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>D1</b> Habilidad técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalizador de cambios.</li><li>• Establecer vínculos.</li><li>• Colaboración y cooperación.</li><li>• Habilidades de equipo.</li></ul>
	<b>D2</b> Dedicación al trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento en OFIMÁTICA</li><li>• Conocimiento en regulación de telecomunicaciones</li><li>• Conocimiento del Espectro Radio Electrónico</li><li>• Conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión.</li><li>• Conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación.</li><li>• Conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicación.</li></ul>
	<b>D4</b> Conductas de la ciudadanía organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perseverancia.</li><li>• Compromiso.</li><li>• Fuerza de voluntad.</li><li>• Oportunidad.</li></ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>• Altruismo.</li><li>• Virtud cívica.</li><li>• Cortesía.</li><li>• Deportividad.</li><li>• Concienciación.</li></ul>

Fuente. Elaboración propia.



## CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo Básico.

“Investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”. (Carrasco Diaz, 2013)

### 3.2. Enfoque de investigación.

La investigación que se realizó está basada en el enfoque cuantitativo.

“El enfoque cuantitativo, considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico”. (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 74)

### 3.3. Diseño de la investigación.

La investigación es de diseño no experimental.

“Diseños no Experimentales de investigación, son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco Diaz, 2013, pág. 71).



### **3.4. Alcance de la invitación.**

La investigación tiene un alcance Descriptivo Correlación.

#### **3.4.1. Investigación descriptiva.**

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 79)

#### **3.4.2. Investigación correlacional.**

“Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables”. (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 79)

### **3.5. Población y muestra de la investigación.**

#### **3.5.1. Población.**

Según Tamayo (2004) citado por (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 81), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población para la investigación es de 32 colaboradores del área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.





### 3.5.2. Muestra.

“La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno, se debe considerar una muestra de carácter representativo de la población estudiada”. (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 82).

La muestra de nuestra investigación se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos de estudio. En tal sentido considera (Ramirez, 1997) que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. La muestra para la investigación es de 32 colaboradores del área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 3.6.1. Técnicas.

**Encuestas:** “Es la recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de instrumentos para obtener datos. Habitualmente a este tipo de estudio se le denomina así, cuando se ocupa de grupos de personas, numerosas y dispersas”. (Cerde, 2014, pág. 277)

### 3.6.2. Instrumentos.

Para la realización de la investigación se utilizó como instrumento de recopilación de información el cuestionario, el cual se aplicó a los colaboradores del Área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.

“La elaboración de los cuestionarios no es otra cosa que el proceso de construcción de los instrumentos que se utilizarán para la recolección de la



información, o sea, la guía con las preguntas que se efectuarán en cada caso”.

(Cerde, 2014, pág. 288)

### **3.7. Procesamiento de datos.**

Para el procesamiento de los datos se utilizaron los programas de Excel y SPSS, con la ayuda de una computadora.

Los programas Excel y SPSS, son herramientas que ayudaran a tabular y procesar los datos recolectados a través de la encuesta, estos programas ayudarán al diseño de la base de datos, transformaciones de los datos, validación de datos, tablas y figuras; facilitando un análisis integral de la información.

Es estadístico que se utilizó es el Chi 2.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018, se encuestó a 32 colaboradores del área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, en el que se considera 38 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Conciencia emocional.	1
		Autoevaluación precisa.	2
		Confianza en uno mismo	3
	Autorregulación	Autocontrol	4
		Contabilidad	5
		Escrupulosidad	6
		Adaptabilidad	7
		Innovación	8
	Motivación	Afán de triunfo	9
		Compromiso	10
		Iniciativa	11
		Optimismo	12



	Comprender a los demás	13
	Ayudar a los demás a desarrollarse	14
Empatía	Orientación hacia el servicio.	15
	Aprovechar la diversidad	16
	Conciencia política	17
	Comunicación	18
	Manejo de conflictos.	19
	Liderazgo.	20
Habilidades sociales	Catalizador de cambios	21
	Establecer vínculos	22
	Colaboración y cooperación	23
	Habilidades de equipo	24
	Conocimiento en ofimática	25
	Conocimiento en regulación de telecomunicaciones	26
	Conocimiento del Espectro Radio Electrónico	27
Habilidades técnicas	Conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión.	28
	Conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación.	29
Desempeño laboral	Conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicación.	30
	Identidad	31
Dedicación al trabajo	Ejecución	32
	Regulación	33
	Altruismo.	34
	Virtud cívica.	35
Conductas de ciudadanía organizacional	Cortesía.	36
	Deportividad.	37
	Concienciación.	38

Fuente. Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de medición e interpretación.

**Tabla 3*****Descripción de la Baremación y escala de interpretación***

<b>Variables</b>	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Inteligencia emocional</b>	1 – 2.33	Capacidad emocional Baja
	2.34 – 3.67	Capacidad emocional Media
	3.68 – 5	Capacidad emocional Alta
<b>Desempeño laboral</b>	1 – 2.33	Inadecuada
	2.34 – 3.67	Ni adecuada ni inadecuada
	3.68 – 5	Adecuada

Fuente. Elaboración propia

**4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado**

Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado en la determinación la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se utilizó la técnica estadística “Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 4*****Estadísticas de fiabilidad***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.899	38

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.899 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

**4.2. Resultados para la variable inteligencia emocional****4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional**

Para describir la inteligencia emocional de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Los resultados se presentan a continuación:

**A. Autoconocimiento**

Para describir el autoconocimiento en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 5**

*Indicadores de la dimensión autoconocimiento*

	Conciencia emocional		Autoevaluación precisa		Confianza en uno mismo	
	f	%	f	%	f	%
Baja	3	9.4%	0	0%	0	0%
Media	15	46.9%	7	21.9%	14	43.8%
Alta	14	43.8%	25	78.1%	18	56.3%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

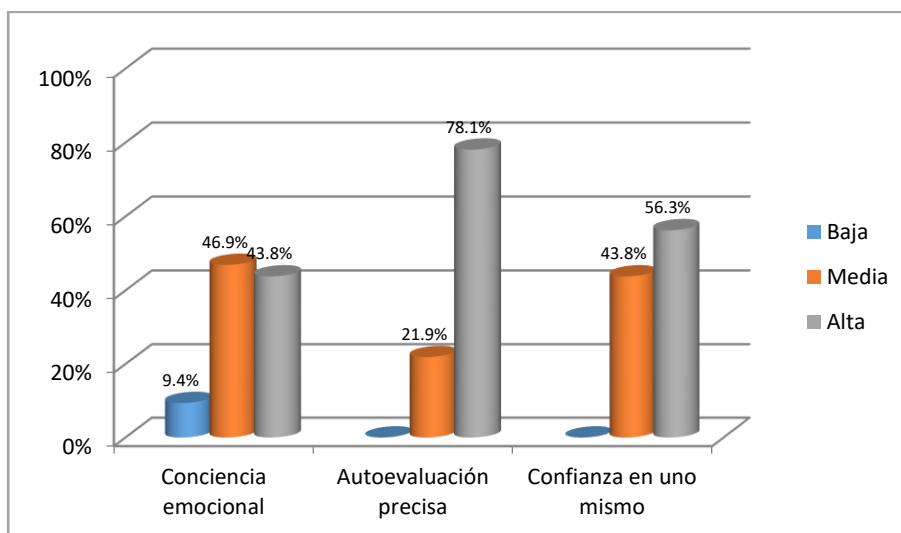


Figura 1. Indicadores de la dimensión autoconocimiento

**Interpretación y análisis:**

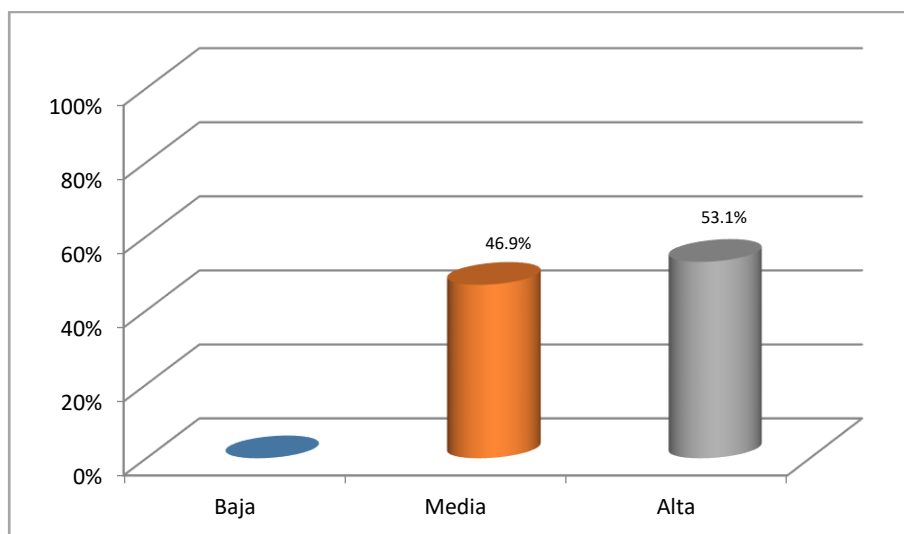
- El 46.9% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la conciencia emocional es calificada como capacidad emocional media, 43.8% la califican como capacidad emocional alta y 9.4% la califican como capacidad emocional baja, los colaboradores son capaces de tomar conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás para orientar la toma de decisiones.

- El 78.1% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la autoevaluación precisa es calificada como capacidad emocional alta y el 21.9% la califican como capacidad emocional media, los mayoría de los colaboradores conocen con claridad sus fortalezas y debilidades.
- El 56.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la confianza en uno mismo es calificada como capacidad emocional alta y el 43.8% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores desarrollan sus actividades conscientes de sus competencias en relación al puesto que ocupan y no necesitan la aprobación constante de su jefe inmediato.

**Tabla 6*****Autoconocimiento***

	<i>f</i>	%
Baja	0	0%
Media	15	46.9%
Alta	17	53.1%
Total	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

*Figura 2. Autoconocimiento*



**Interpretación y análisis:**

- El 53.1% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el autoconocimiento es calificada como capacidad emocional alta y el 46.9% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores tiene una idea realista de sus fortalezas y sus debilidades, en ello basan su confianza a la hora de tomar decisiones en sus puestos de trabajo.

**B. Autoregulación**

Para describir el autorregulación en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: autocontrol, contabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad, innovación, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 7*****Indicadores de la dimensión autorregulación***

	Autocontrol		Contabilidad		Escrupulosidad		Adaptabilidad		Innovación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3.1%
Media	7	21.9%	0	0%	2	6.3%	18	56.3%	19	59.4%
Alta	25	78.1%	32	100%	30	93.8%	14	43.8%	12	37.5%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

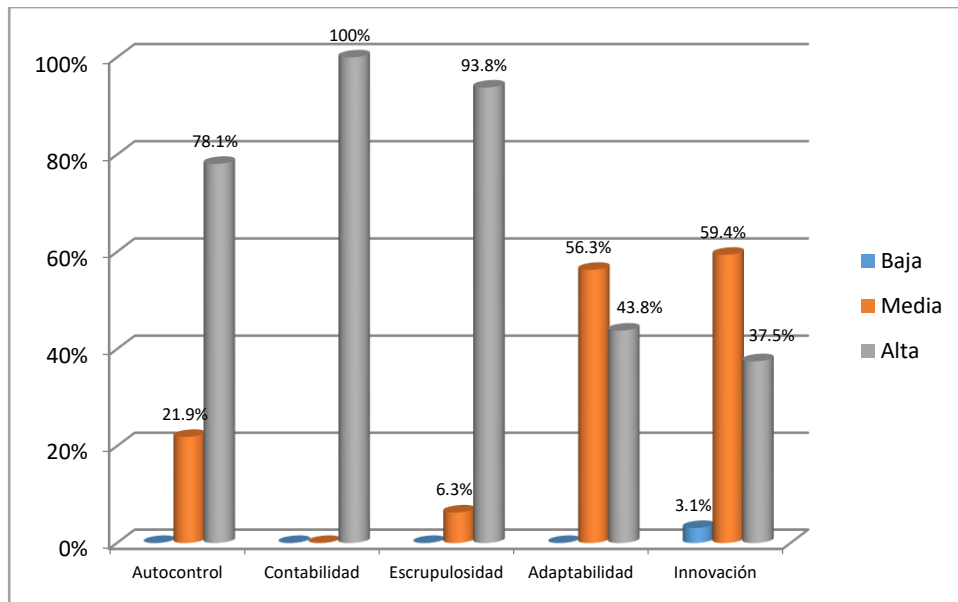


Figura 3. Indicadores de la dimensión autorregulación

### Interpretación y análisis:

- El 78.1% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el autocontrol es calificada como capacidad emocional alta, 43.8% la califican como capacidad emocional alta y 21.9% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores son capaces de tomar conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás para orientar la toma de decisiones.
- El 100% de los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la contabilidad es calificada como capacidad emocional alta, los colaboradores mantienen las normas de honestidad e integridad en su centro de labor.
- El 93.8% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la escrupulosidad es calificada como capacidad emocional alta, 6.3% la

califican como capacidad emocional media, los colaboradores son capaces de aceptar la responsabilidad de desempeño laboral.

- El 56.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la adaptabilidad es calificada como capacidad emocional media, 43.8% la califican como capacidad emocional alta, los colaboradores demuestran flexibilidad para manejar cambios.
- El 59.4% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la innovación es calificada como capacidad emocional media, 37.5% la califican como capacidad emocional alta y el 3.1% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores están abiertos y dispuestos para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

**Tabla 8**

*Autorregulación*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Baja	0	0%
Media	16	50%
Alta	16	50%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

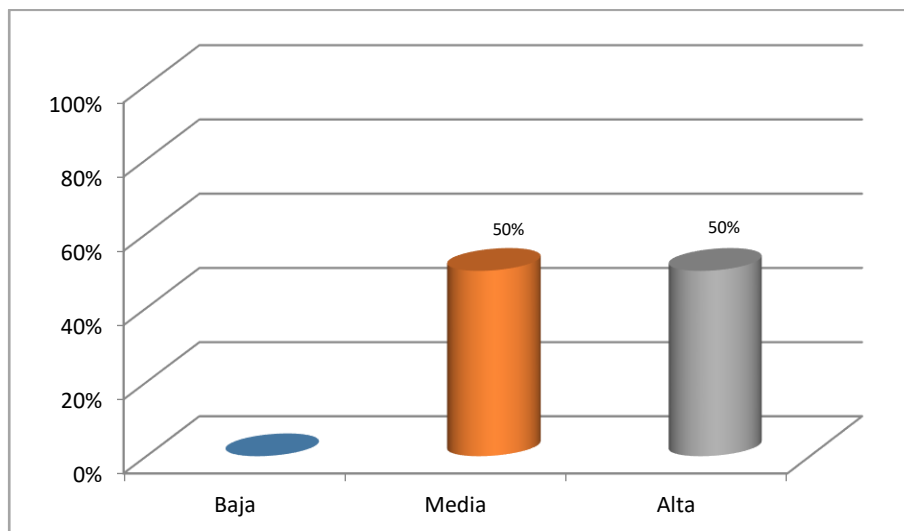


Figura 4. Autorregulación

**Interpretación y análisis:**

- El 50.0% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la autorregulación es calificada como capacidad emocional alta y el 50.0% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores pueden manejar sus emociones de modo que facilitan la tarea, evitando caer en el nerviosismo y sabiendo permanecer tranquilo para poder afrontar los sentimientos de miedo y las situaciones de riesgo.

**C. MOTIVACIÓN**

Para describir la motivación en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 9*****Indicadores de la dimensión motivación***

	Afán de triunfo		Compromiso		Iniciativa		Optimismo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja	0	0%	0	0%	2	6.3%	8	25%
Media	10	31.3%	3	9.4%	14	43.8%	19	59.4%
Alta	22	68.8%	29	90.6%	16	50%	5	15.6%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

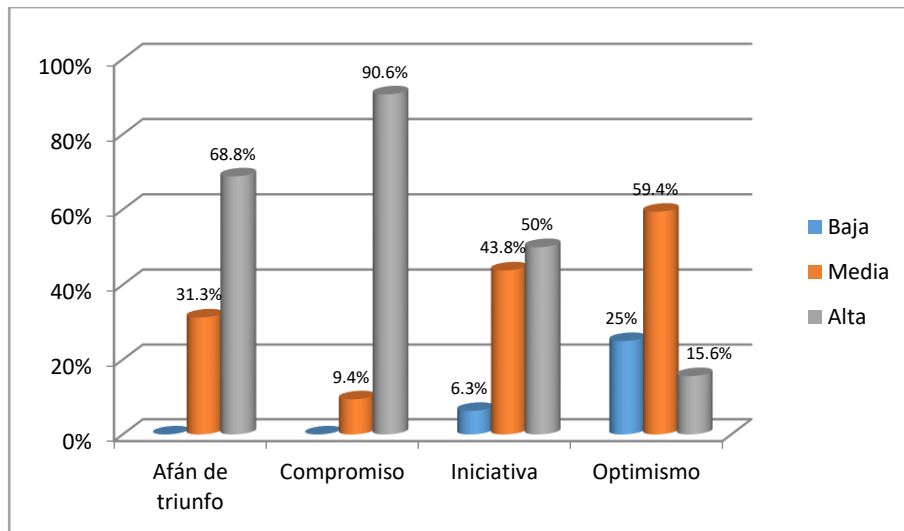


Figura 5. Indicadores de la dimensión motivación

### Interpretación y análisis:

- El 68.8% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el afán de triunfo es calificada como capacidad emocional alta y el 31.3% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores demuestran esfuerzo por mejorar y cumplir una norma de excelencia.
- El 90.6% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el compromiso es calificada como capacidad emocional alta y el 9.4% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores se muestran aliados a las metas del grupo u organización.
- El 50.0% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la iniciativa es calificada como capacidad emocional alta y el 43.8% la califican como capacidad emocional media y el 6.3% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores muestran disposición para aprovechar las oportunidades.

- El 59.4% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el optimismo es calificada como capacidad emocional media, el 25.0% la califican como capacidad emocional baja y el 15.6% la califica como capacidad emocional alta, los colaboradores no siempre muestran tenacidad para buscar el objetivo ante los obstáculos y reveses.

**Tabla 10**  
**Motivación**

	<i>f</i>	<i>%</i>
Baja	0	0%
Media	21	65.6%
Alta	11	34.4%
Total	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

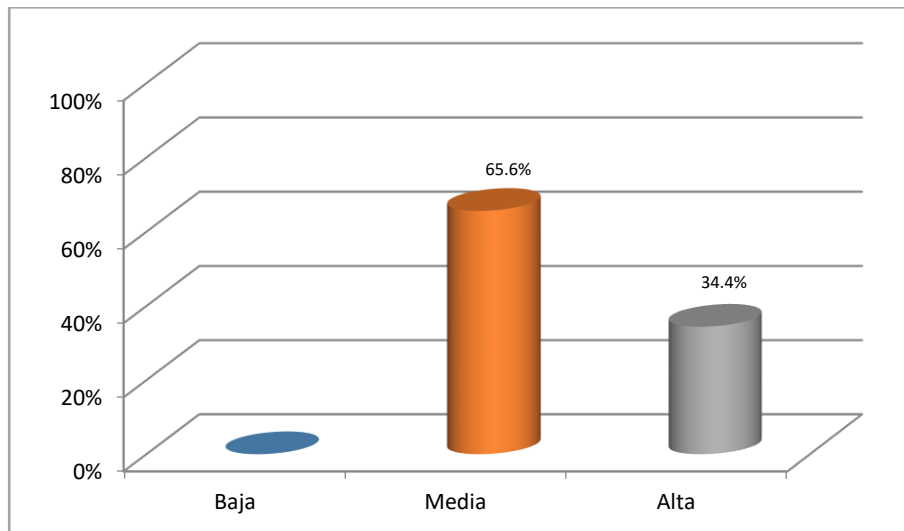


Figura 6. Motivación

#### Interpretación y análisis:

- El 65.6% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que motivación es calificada como capacidad emocional media y el 34.4% la califican como

capacidad emocional alta, los colaboradores muestran tendencias emocionales para orientar y avanzar hacia los objetivos.

**D. Empatía**

Para describir la empatía en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 11**  
*Indicadores de la dimensión empatía*

	Comprender a los demás		Ayudar a los demás a desarrollarse		Orientación hacia el servicio		Aprovechar la diversidad		Conciencia política	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	1	3.1%	14	43.8%	0	0%	1	3.1%	2	6.3%
Media	25	78.1%	17	53.1%	1	3.1%	5	15.6%	14	43.8%
Alta	6	18.8%	1	3.1%	31	96.9%	26	81.3%	16	50%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

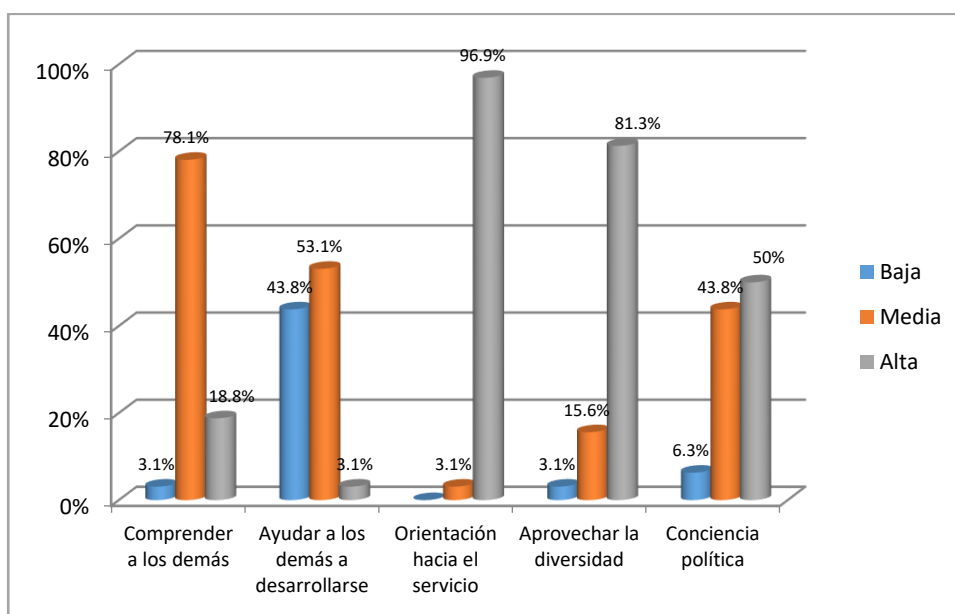


Figura 7. Indicadores de la dimensión empatía

**Interpretación y análisis:**

- El 78.1% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la empatía es calificada como capacidad emocional media, el 18.8% la califican como capacidad emocional alta y el 3.1% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores no siempre muestran la capacidad de percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- El 53.1 % de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el ayudar a los demás a desarrollarse es calificada como capacidad emocional media, el 43.8% la califica como capacidad emocional baja y el 3.1% la califica como capacidad emocional alta, los colaboradores no siempre perciben las necesidades de desarrollo ajenos y fomentar sus actitudes.
- El 96.9% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la orientación hacia el servicio es calificada como capacidad emocional alta, el 3.1% la califican como capacidad emocional media los colaboradores prevén, reconocen y satisfacen las necesidades del cliente.
- El 81.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el aprovechar la diversidad es calificada como capacidad emocional alta, el 15.6% la califican como capacidad emocional media y el 3.1% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores muestran que cultivan las oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- El 50.0% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la



conciencia política es calificada como capacidad emocional alta, el 43.8% la califican como capacidad emocional media y el 6.3% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores interpretan las corrientes emocionales de un grupo.

**Tabla 12*****Empatía***

	<i>f</i>	%
Baja	0	0%
Media	21	65.6%
Alta	11	34.4%
Total	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

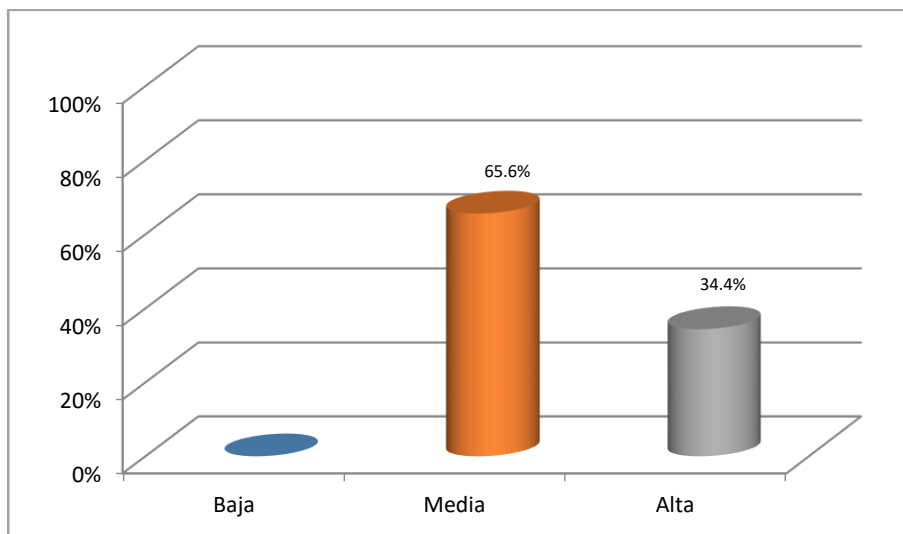


Figura 8. Empatía

**Interpretación y análisis:**

- El 65.6% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la empatía es calificada como capacidad emocional media, el 34.4% la califican como capacidad emocional alta, los colaboradores muestran la capacidad de

percibir lo que sienten los demás, son capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.

### E. Habilidades sociales

Para describir las habilidades sociales en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades en equipo, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 13**

*Indicadores de la dimensión habilidades sociales*

	Baja		Media		Alta		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Comunicación	0	0%	1	3.1%	31	96.9%	32	100%
Manejo de conflictos	0	0%	13	40.6%	19	59.4%	32	100%
Liderazgo	4	12.5%	21	65.6%	7	21.9%	32	100%
Catalizador de cambios	5	15.6%	23	71.9%	4	12.5%	32	100%
Establecer vínculos	2	6.3%	24	75.0%	6	18.8%	32	100%
Colaboración y cooperación	0	0%	6	18.8%	26	81.3%	32	100%
Habilidades en equipo	0	0%	6	18.8%	26	81.3%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

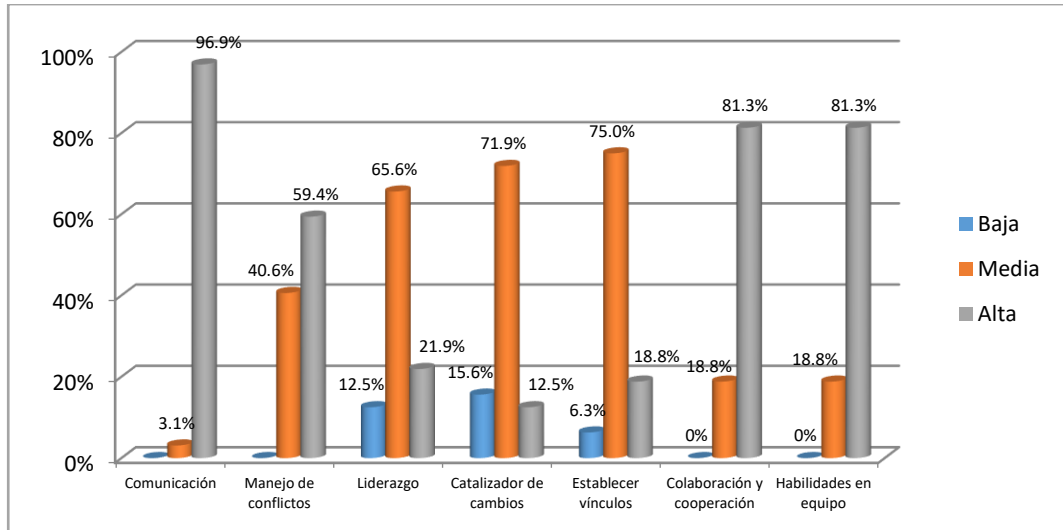


Figura 9. Indicadores de la dimensión habilidades sociales

### Interpretación y análisis:

- El 96.9% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la comunicación es calificada como capacidad emocional alta, el 3.1% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores son capaces de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- El 59.4% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el manejo de conflictos es calificado como capacidad emocional alta, el 40.6% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores son capaces de negociar y resolver los desacuerdos.
- El 65.6% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el liderazgo es calificada como capacidad emocional media, el 21.9% la califican como capacidad emocional alta y el 12.5% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores son capaces de inspirar y guiar a grupos e individuos.



- El 71.9% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el catalizador de cambios es calificada como capacidad emocional media, el 15.6% la califican como capacidad emocional baja y el 12.5 % la califica como capacidad emocional alta, los colaboradores son capaces de iniciar o manejar el cambio.
- El 75.0% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el establecer vínculos es calificada como capacidad emocional media, el 18.8% la califican como capacidad emocional alta y el 6.3% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores son capaces de alimentar las relaciones instrumentales.
- El 81.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la colaboración y la cooperación es calificada como capacidad emocional alta, el 18.8% la califican como capacidad emocional media, los colaboradores son capaces de trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- El 81.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que las habilidades de equipo es calificada como capacidad emocional alta, el 15.6% la califican como capacidad emocional media y el 3.1% la califica como capacidad emocional baja, los colaboradores son capaces de crear sinergia grupal para alcanzar metas colectivas.

**Tabla 14*****Habilidades sociales***

	<i>f</i>	<i>%</i>
Baja	0	0%
Media	20	62.5%
Alta	12	37.5%
Total	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

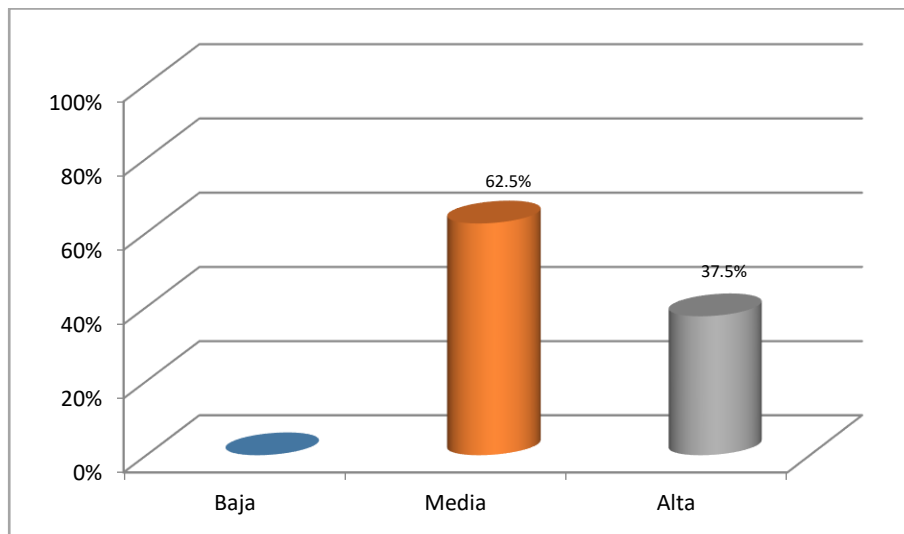


Figura 10. Habilidades sociales

**Interpretación y análisis:**

- El 62.5% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el aprovechar las habilidades sociales son calificadas como capacidad emocional media, el 37.5% la califican como capacidad emocional alta, los colaboradores son capaces de manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

#### 4.2.2. Resultados de la variable inteligencia emocional

**Tabla 15**

*Inteligencia emocional*

	<i>f</i>	%
Baja	0	0%
Media	19	59.4%
Alta	13	40.6%
Total	32	100%

Fuente. Elaboración propia

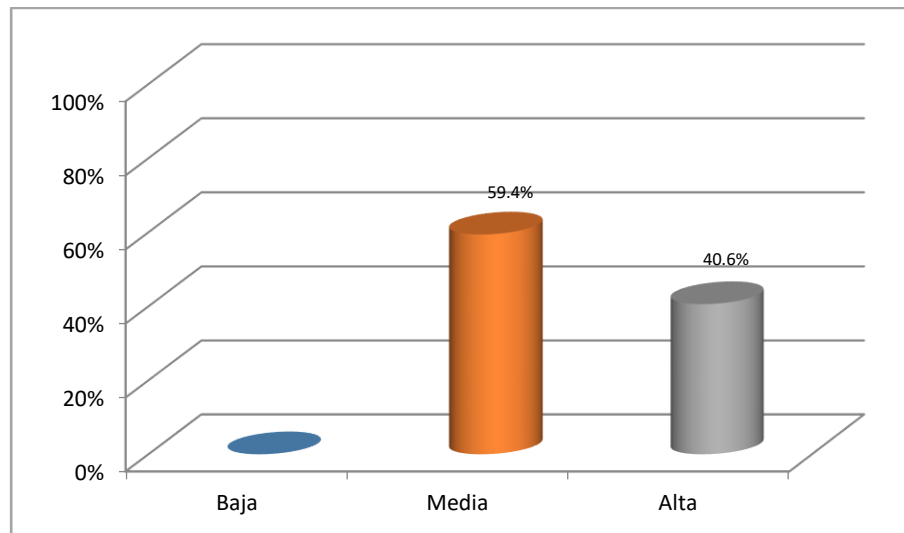


Figura 11. Inteligencia emocional

#### **Interpretación y análisis:**

- El 59.4% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que la inteligencia emocional es calificada como capacidad emocional media, el 40.6% la califican como capacidad emocional alta, los colaboradores son capaces de reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y manejar bien las emociones, en ellos mismos y en sus relaciones.

•

#### 4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional

Tabla 16

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional*

	Promedio	Interpretación
Autoconocimiento	3.74	Alta
Autorregulación	3.85	Alta
Motivación	3.60	Media
Empatía	3.52	Media
Habilidades sociales	3.57	Media
<b>Inteligencia emocional</b>	<b>3.66</b>	<b>Media</b>

Fuente. Elaboración propia

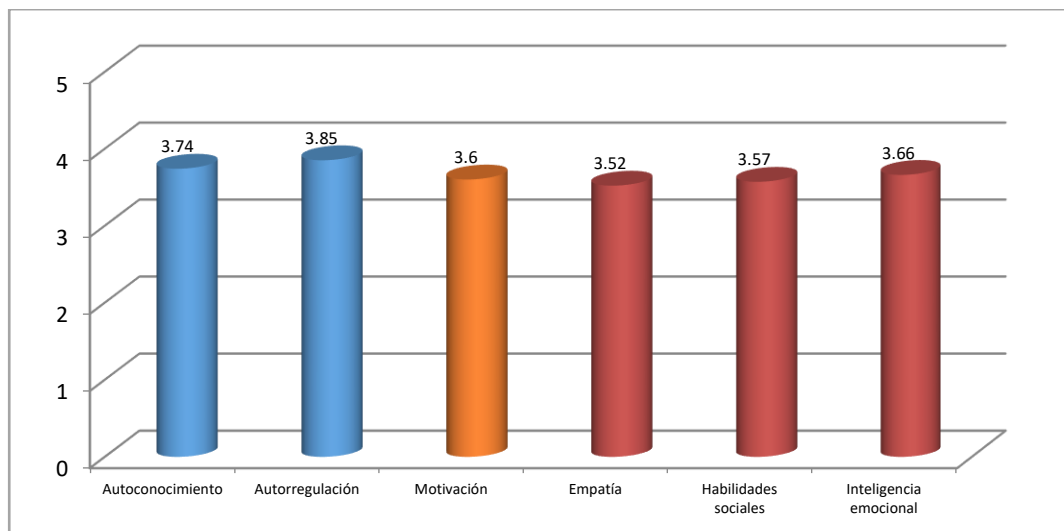


Figura 12. Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional

#### Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio se puede observar que el autoconocimiento tiene promedio de 3.74 lo que indica que es una capacidad emocional alta, los colaboradores son realistas de sus habilidades y tiene confianza en sus decisiones.



- De la comparación promedio se puede observar que la autorregulación tiene promedio de 3.85 lo que indica que es una capacidad emocional alta, los colaboradores manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos.
- De la comparación promedio se puede observar que la motivación tiene promedio de 3.60 lo que indica que es una capacidad emocional media, los colaboradores utilizan sus preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos.
- De la comparación promedio se puede observar que la empatía tiene promedio de 3.52 lo que indica que es una capacidad emocional media, los colaboradores tienen la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona.
- De la comparación promedio se puede observar que las habilidades sociales tienen promedio de 3.57 lo que indica que es una capacidad emocional media, los colaboradores manejan bien sus emociones e interpretan adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

### **4.3. Resultados para la variable desempeño laboral**

#### **4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral.**

Para describir el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró las dimensiones de habilidades técnicas, dedicación al trabajo, conductas de ciudadanía organizacional. Los resultados se presentan a continuación:

##### **A. Habilidades técnicas**

Para describir las habilidades técnicas en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones



Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: Conocimiento en ofimática, conocimiento en regulación de telecomunicaciones, conocimiento del espectro radio electrónico, conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión, conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación, conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicación, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 17**  
*Indicadores de la dimensión habilidades técnicas*

	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento en ofimática	2	6.3%	13	40.6%	17	53.1%	32	100%
conocimiento en regulación de telecomunicaciones	1	3.1%	8	25%	23	71.9%	32	100%
conocimiento del espectro radio electrónico	1	3.1%	17	53.1%	14	43.8%	32	100%
conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión	2	6.2%	15	46.9%	15	46.9%	32	100%
conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación	0	0%	4	12.5%	28	87.5%	32	100%
conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicación	0	0%	2	6.3%	30	93.8%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

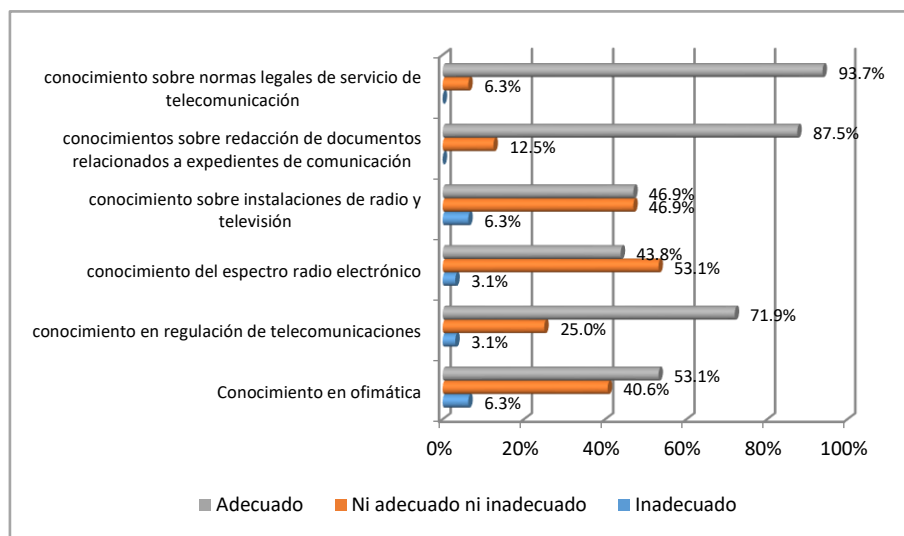


Figura 13. Indicadores de la dimensión habilidades técnicas

**Interpretación y análisis:**

- El 53.1% de los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran que el conocimiento en ofimática es calificada como adecuada y el 40.6% califican como ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores emplean tecnología para manejar información usada en la oficina a través de los diferentes software que se utilizan.
- El 71.9% de los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran que el conocimiento regulación de telecomunicaciones es adecuado, el 25.0% califican como ni adecuado ni inadecuado y el 3.1% califican como inadecuado, los colaboradores conocen sobre el marco normativo, la ley general de telecomunicaciones y sus reglamentos.
- El 46.9 % de los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran que el conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión es ni adecuado ni inadecuado, el 46.9% califica como adecuado y el 6.2% calificado como inadecuado, no todos los colaboradores conocen sobre el empleo de las ondas radioeléctricas y televisión.
- El 53.1% de los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran que el conocimiento del espectro radioelectrónico es ni adecuado ni inadecuado, el 43.8% califica como adecuado y el 3.1% calificado como inadecuado, los colaboradores conocen sobre el recurso natural conformado por ondas electromagnéticas que forman parte del patrimonio nacional.
- El 87.5% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran que el conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación es calificada como adecuada y el 12.5%

califican como ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores tienen conocimiento en el empleo de textos producidos en el marco de las intervenciones de decisión y/o gestión de los funcionarios y agentes de los organismos públicos y que hacen posible la comunicación de la actividad administrativa, tanto interna como externa.

- El 93.7% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran que el conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicaciones es calificada como adecuada y el 6.3% califican como ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores tienen conocimiento sobre las normas legales del servicio de telecomunicaciones.

**Tabla 18**

*Habilidades técnicas*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Inadecuado	0	0%
Ni adecuado ni inadecuado	18	56.3%
Adecuado	14	43.8%
Total	32	100%

Fuente. Elaboración propia

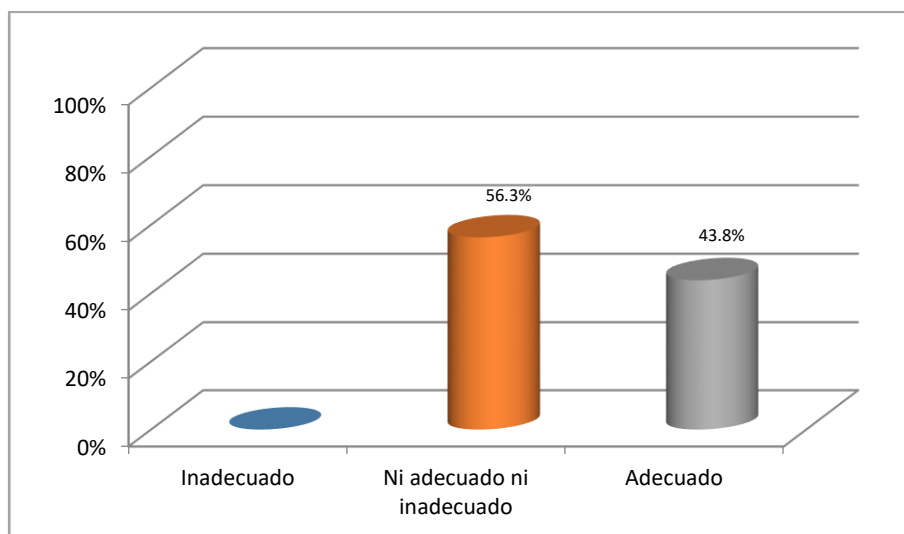


Figura 14. Habilidades técnicas

**Interpretación y análisis:**

- El 56.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones manifiestan que el aprovechar las habilidades técnicas son calificadas como ni adecuado ni inadecuado, el 43.8% la califican como adecuado, los colaboradores muestran destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones.

**B. Dedicación al trabajo**

Para describir la dedicación al trabajo en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: identidad, ejecución, regulación, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 19*****Indicadores de la dimensión dedicación al trabajo***

	Identidad		Ejecución		Regulación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Ni adecuado ni inadecuado	0	0%	3	9.4%	5	15.6%
Adecuado	32	100%	29	90.6%	27	84.4%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente. Elaboración propia

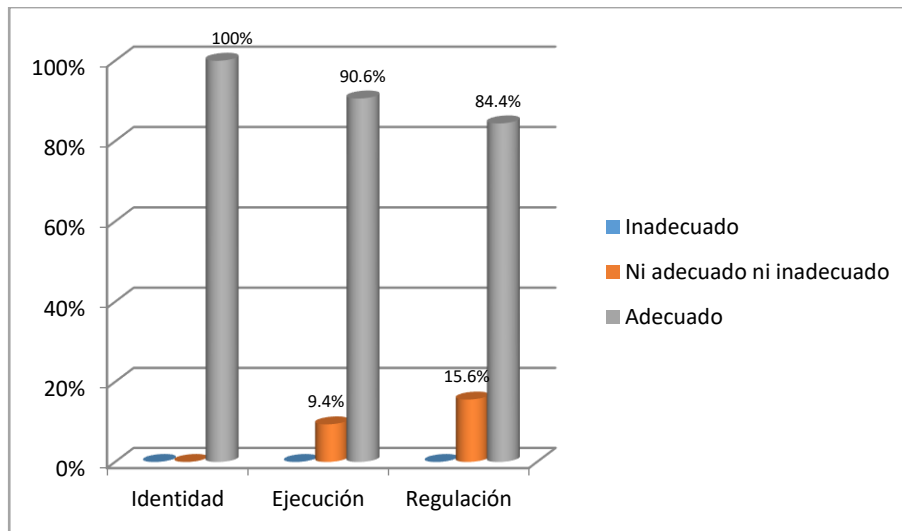


Figura 15. Indicadores de la dimensión dedicación al trabajo

### Interpretación y análisis:

- El 100.0% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se identifican con los objetivos del equipo de manera adecuada, los colaboradores se esfuerzan repetitivamente para obtener un logro a pesar de las limitaciones que se presenten; muestran voluntad continua para obtener metas que uno mismo se plantea y conservarlo con el tiempo.
- El 90.6% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones ejecutan las estrategias planificadas para lograr las metas del equipo de forma adecuada y el 9.4% califican como ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores muestran un compromiso como proceso de identificación y creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en su trabajo.
- El 84.4% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones actúan de manera que impulsan el crecimiento del quipo calificada de forma adecuada y el 15.6% califican como ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores

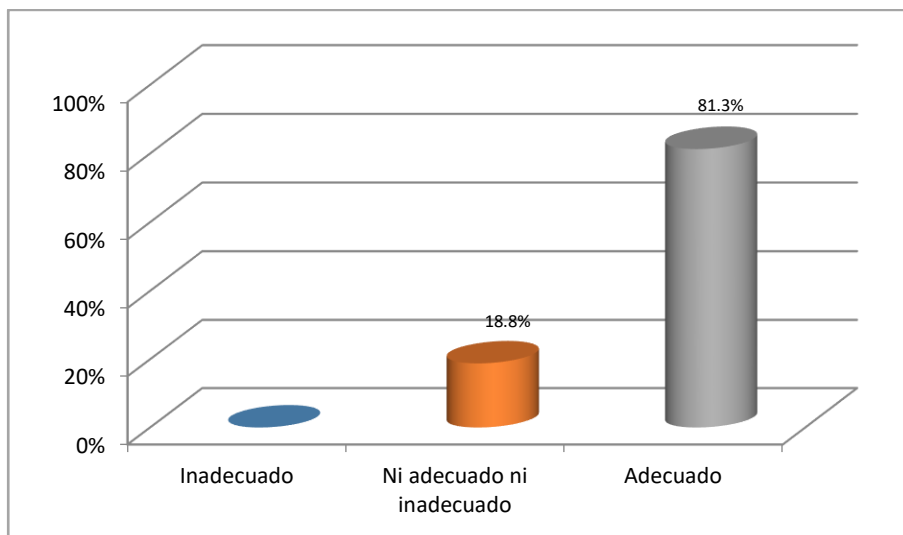
muestran un acto intencional de inclinarse o dirigirse hacia algo con decisión, voluntad, saben lo que quieren o hacia dónde van.

**Tabla 20**

*Dedicación al trabajo*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Inadecuado	0	0%
Ni adecuado ni inadecuado	6	18.8%
Adecuado	26	81.3%
Total	32	100%

Fuente. Elaboración propia



*Figura 16. Dedicación al trabajo*

**Interpretación y análisis:**

- El 81.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran dedicación al trabajo de forma adecuada y 18.8% califican como ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores muestran una actitud de firmeza en alcanzar un objetivo.

### C. Conductas de ciudadanía organizacional

Para describir las conductas de ciudadanía organizacional en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Se consideró los indicadores de: Altruismo, virtud cívica, cortesía, deportividad, concienciación, cuyos resultados se muestran a continuación.

**Tabla 21**

*Indicadores de la dimensión conductas de ciudadanía organizacional*

	Altruismo		Virtud cívica		Cortesía		Deportividad		Concienciación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	2	6.3%	0	0%	5	15.6%	0	0%	0	0%
Ni adecuado ni inadecuado	22	68.8%	2	6.3%	11	34.4%	15	46.9%	4	12.5%
Adecuado	8	25%	30	93.8%	16	50%	17	53.1%	28	87.5%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

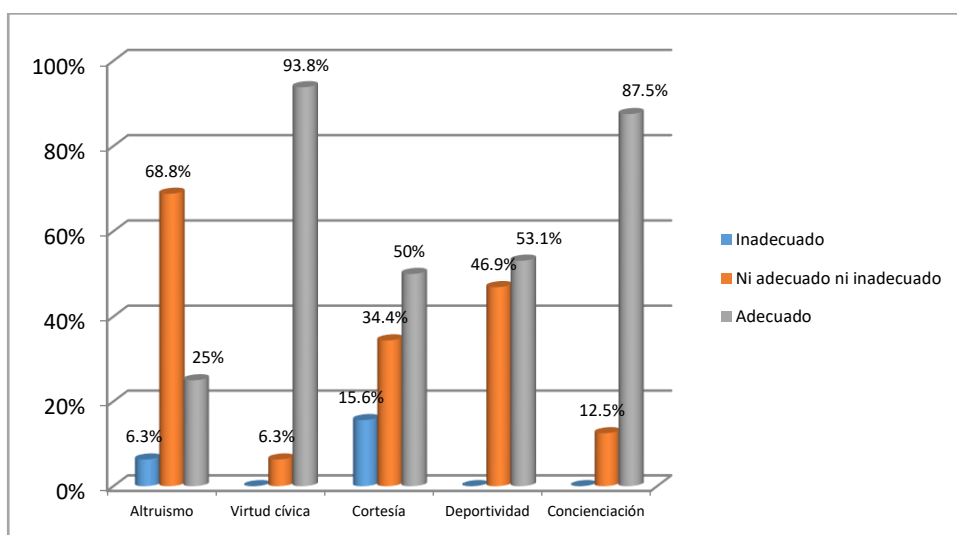


Figura 17. Indicadores de la dimensión conductas de ciudadanía organizacional

**Interpretación y análisis:**

- El 68.8% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se ayudan entre sí para resolver dificultades laborales y personales de forma ni adecuada ni inadecuada y el 25% califican adecuado y el 6.3% la califica como inadecuado, los colaboradores muestran conductas espontáneas con intención de ayudar a otros.
- El 93.8% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones impulsan con responsabilidad el desarrollo del área de forma adecuada, el 6.3% califican ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores se implican con responsabilidad en la vida de la organización.
- El 50.0% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones demuestran amabilidad al responder cuestionamientos por parte de los compañeros o supervisor inmediato de forma adecuada, el 34.4% califican ni adecuado ni inadecuado y el 15.6% la califica como inadecuado, los colaboradores son capaces de informar con delicadeza para que los otros no se sientan desubicados.
- El 51.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones demuestran una actitud positiva frente a dificultades del trabajo de forma adecuada y el 46.9% califican ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores son capaces de tolerar circunstancias adversas sin quejarse.
- El 87.5% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones realizan el trabajo de acuerdo al ROF de la institución de forma adecuada y el 12.5%



califican ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores muestran responsabilidad en cumplir las normas y realizar sus obligaciones.

**Tabla 22**

***Conductas de ciudadanía organizacional***

	<i>f</i>	<i>%</i>
Inadecuado	0	0%
Ni adecuado ni inadecuado	18	56.3%
Adecuado	14	43.8%
Total	32	100%

Fuente.Elaboración propia

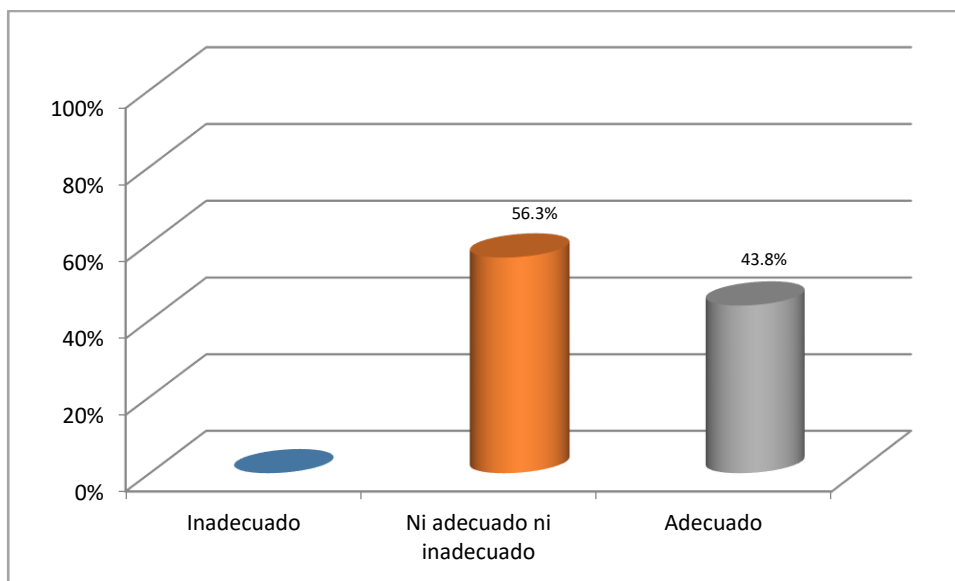


Figura 18. Conductas de ciudadanía organizacional

**Interpretación y análisis:**

- El 56.3% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicación muestran una conducta de ciudadanía organizacional de forma ni adecuada ni inadecuada y el 43.8%

califican como adecuado, los colaboradores muestran un conjunto de acciones que demuestran aunque no sea recompensado.

#### 4.3.2. Resultados de la variable desempeño laboral

**Tabla 23**

*Desempeño laboral*

	<i>f</i>	<i>%</i>
Inadecuado	0	0%
Ni adecuado ni inadecuado	11	34.4%
Adecuado	21	65.6%
Total	32	100%

Fuente.Elaboración propia

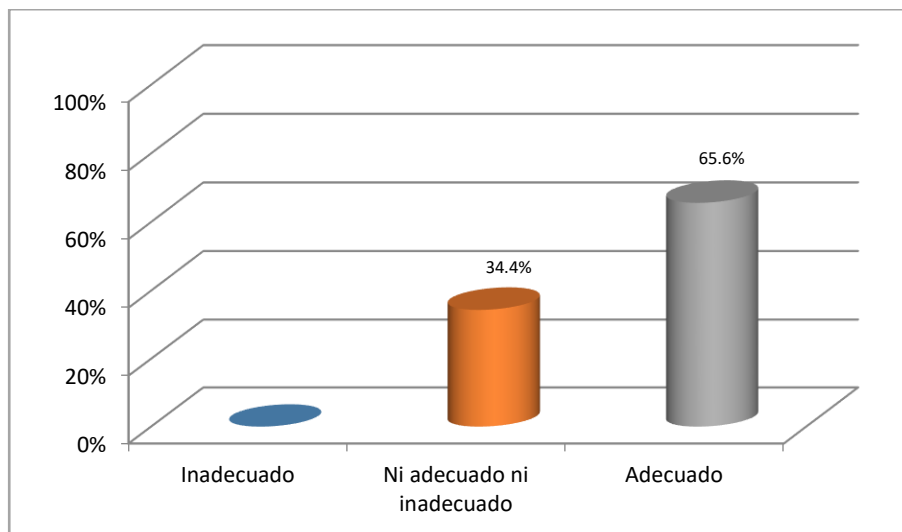


Figura 19. Desempeño laboral

#### Interpretación y análisis:

- El 65.6% de colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran un desempeño laboral de forma adecuada y el 34.4% califican como ni adecuado ni

inadecuado, los colaboradores muestran un conjunto de conductas relevantes para la organización y lograr efectivamente los objetivos.

#### 4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 24

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral*

	Promedio	Interpretación
Habilidades técnicas	3.64	Ni adecuado ni inadecuado
Dedicación al trabajo	3.99	Adecuado
Conductas de ciudadanía organizacional	3.65	Ni adecuado ni inadecuado
<b>Desempeño laboral</b>	<b>3.76</b>	<b>Adecuado</b>

Fuente. Elaboración propia

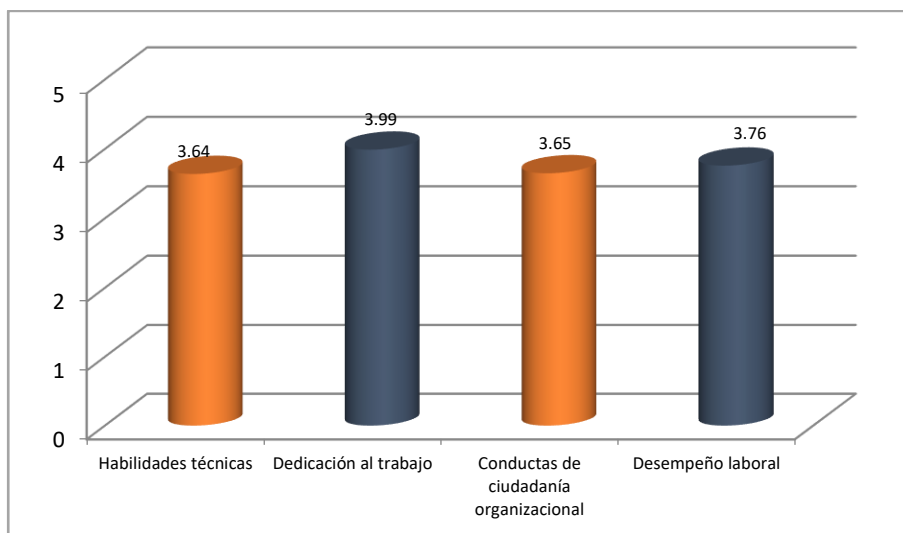


Figura 20. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

#### Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio se puede observar que las habilidades técnicas tiene promedio de 3.64 lo que indica que es ni adecuado ni



inadecuado, los colaboradores demuestran destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones.

- De la comparación promedio se puede observar que la dedicación al trabajo tiene promedio de 3.99 lo que indica que es adecuado, los colaboradores demuestran una actitud firme para alcanzar sus objetivos.
- De la comparación promedio se puede observar que las conductas de ciudadanía organizacional tiene promedio de 3.65 lo que indica que es ni adecuado ni inadecuado, los colaboradores son capaces de realizar un conjunto de acciones aunque estos no sean recompensados.

#### **4.4. Resultados para la correlación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral**

Para determinar en qué medida se relacionan las dimensiones de la variable inteligencia emocional y el variable desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018, Se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado.

Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar si existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y el variable desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de

Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018, se consideró coeficiente de correlación de Spearman.

#### 4.4.1. Autoconocimiento y desempeño laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Tabla 25**

*Autoconocimiento y desempeño laboral*

Autoconocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	10	31.3%	5	15.6%	15	46.9%
Alta	0	0%	1	3.1%	16	50%	17	53.1%
Total	0	0%	11	34.4%	21	65.6%	32	100.0%
<b>Prueba Chi cuadrado = 13.052</b>							<b>p = 0.000</b>	
<b>Correlación de Spearman</b>							<b>r = 0.639</b>	

Fuente.Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi - cuadrado, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre el

autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.639. Los colaboradores identifican y tiene conciencia de sus fortalezas y debilidad las cuales se relacionan con sus conductas relevantes para el logro de objetivos organizacionales.

#### 4.4.2. Autorregulación y desempeño laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Tabla 26**

*Autorregulación y desempeño laboral*

Autorregulación	Desempeño laboral						Total	
	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	9	28.1%	7	21.9%	16	50%
Alta	0	0%	2	6.3%	14	43.8%	16	50%
Total	0	0%	11	34.4%	21	65.6%	32	100.0%
<b>Prueba Chi cuadrado = 6.788</b>							<b>p = 0.009</b>	
<b>Correlación de Spearman</b>							<b>r = 0.461</b>	

Fuente.Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.009 < 0.05$ , en la prueba Chi - cuadrado, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.461. Los colaboradores relacionan el hecho de manejar sus emociones con el éxito de sus tareas.

#### 4.4.3. Motivación y desempeño laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Tabla 27**

**Motivación y desempeño laboral**

Motivación	Desempeño laboral						Total	
	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	11	34.4%	9	28.1%	20	62.5%
Alta	0	0%	0	0%	12	37.5%	12	37.5%
Total	0	0%	11	34.4%	21	65.6%	32	100.0%

<b>Prueba Chi cuadrado = 10.057</b>	<b><math>p = 0.002</math></b>
<b>Correlación de Spearman</b>	<b><math>r = 0.561</math></b>

Fuente.Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.002 < 0.05$ , en la prueba Chi - cuadrado, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.561. Los colaboradores sienten que tener iniciativa, ser efectivos y perseverar se relaciona con el desarrollo de sus tareas.

#### 4.4.4. Empatía y desempeño laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Tabla 28**

***Empatía y desempeño laboral***

Empatía	Desempeño laboral						Total	
	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	10	31.3%	11	34.4%	21	65.6%
Alta	0	0%	1	3.1%	10	31.3%	11	34.4%
Total	0	0%	11	34.4%	21	65.6%	32	100.0%
<b>Prueba Chi cuadrado = 4.750</b>						<b><math>p = 0.029</math></b>		
<b>Correlación de Spearman</b>						<b><math>r = 0.385</math></b>		

Fuente.Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**



Como  $p = 0.029 < 0.05$ , en la prueba Chi - cuadrado, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.385. Los colaboradores al comprender las emociones de los demás y cultivar la afinidad logran los objetivos organizacionales.

#### 4.4.5. Habilidades sociales y desempeño laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Tabla 29**

***Habilidades sociales y desempeño laboral***

Habilidades sociales	Desempeño laboral						Total	
	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	10	31.3%	10	31.3%	20	62.5%
Alta	0	0%	1	3.1%	11	34.4%	12	37.5%
Total	0	0%	11	34.4%	21	65.6%	32	100.0%
<b>Prueba Chi cuadrado = 5.772</b>						<b><math>p = 0.016</math></b>		
<b>Correlación de Spearman</b>						<b><math>r = 0.425</math></b>		

Fuente. Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.016 < 0.05$ , en la prueba Chi - cuadrado, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.425. Los colaboradores realizan sus actividades utilizando sus habilidades para persuadir, dirigir y negociar y resolver disputas para relacionarlo con el logro los objetivos institucionales.

#### 4.4.6. Inteligencia emocional y desempeño laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Hipótesis alterna:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018.

**Tabla 30**

*Inteligencia emocional y desempeño laboral*

Inteligencia emocional	Desempeño laboral						Total	
	Inadecuado		Ni adecuado ni inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	10	31.3%	9	28.1%	19	59.4%
Alta	0	0%	1	3.1%	12	37.5%	13	40.6%
Total	0	0%	11	34.4%	21	65.6%	32	100.0%
<b>Prueba Chi cuadrado = 6.910</b>							<b>p = 0.009</b>	
<b>Correlación de Spearman</b>							<b>r = 0.465</b>	

Fuente. Elaboración propia



**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.009 < 0.05$ , en la prueba Chi - cuadrado, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna donde indica que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018. Donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0.465. Los colaboradores poseen la capacidad de reconocer sus sentimientos y de los demás así como el de manejar sus emociones, ello lo relacionan con las tareas que realizan para el logro de los objetivos organizacionales.



## CONCLUSIONES

Aplicadas las encuestas y de acuerdo a los objetivos planteados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en un 46.5%. Se puede afirmar que existe relación entre sentimientos, emociones y relaciones que poseen los colaboradores con el desarrollo de sus actividades y sus conductas son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.
2. Se determinó la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en un 63.9%. Se puede afirmar que existe relación entre los estados internos como es reconocer sus propias emociones, reconocer sus fuerzas y debilidades, sus preferencias y el desarrollo de la confianza en sí mismo, los cuales se reflejan en sus actitudes hacia las actividades que realizan en su trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.
3. Se determinó la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en un 46.1%. Se puede afirmar que las actividades que los colaboradores realizan en la organización se relaciona con el control que ellos puedan ejercer sobre sus emociones (estados de ánimo, sentimientos, afrontar miedos y riesgos), impulsos en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones y la responsabilidad del desarrollo de sus tareas.
4. Se determinó la relación entre la motivación y el desempeño laboral en un 46.1%. Se puede afirmar que las actividades que los colaboradores realizan en la organización se relaciona con el hecho de esforzarse en mejorar su trabajo, el compromiso que asumen, la disposición para aprovechar las oportunidades y la tenacidad para el logro de los objetivos.
5. Se determinó la relación entre la empatía y el desempeño laboral en un 38.5%. Se puede afirmar que existe relación en la capacidad que tienen los colaboradores al captar los sentimientos y necesidades de sus compañeros, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes y el saber aprovechar la diversidad de sus compañeros, así como los intereses de los demás relacionándose con las actividades que realizan en su trabajo para alcanzar objetivos organizacionales.



6. Se determinó la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en un 42.5%. Se puede afirmar que el conjunto de actividades que realizan los trabajadores para lograr los objetivos organizacionales se relacionan con las habilidades que los trabajadores poseen para interrelacionarse con los clientes internos y externos, con la facilidad de establecer una comunicación abierta transmitiendo mensajes claros y convincentes, de igual manera el poder negociar y resolver conflictos, establecer vínculos para el logro de las metas, colaborar y cooperar con sus compañeros de trabajo lo que genera sinergia grupal para el cumplimiento de los objetivos.



## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones arribadas, recomendamos al Director del Área de Comunicaciones solicitar al Director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco posibilitar las acciones siguientes:

1. Solicitar la contratación de un especialista en Coaching, quien realizaría talleres grupales con los siguientes temas a tratar: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, que permitan mejorar la gestión del área, el desempeño laboral y calidad de vida personal a través de un aprendizaje que permita mejorar sus destrezas de Inteligencia Emocional de manera integral como son: el conocimiento de sí mismo, generar cambios de conducta, desarrollar empatía, habilidades de comunicación y crear relaciones interpersonales exitosas.
2. Implementar la realización del primer taller sobre Autoconocimiento, donde se desarrollaran los temas de conciencia emocional, autoevaluación y confianza en uno mismo, que posibilitara que los colaboradores puedan sentirse seguros de lo que realizan para el logro de los objetivos organizacionales. (ver anexo de propuesta)
3. Implementar la realización del segundo taller sobre Autorregulación, donde se desarrollaran los temas de autocontrol, contabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación, que posibilitara el manejo de sus emociones y reacciones frente a situaciones laborales propias del área. (ver anexo de propuesta)
4. Implementar la realización del tercer taller sobre Motivación, donde se desarrollaran los temas de afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo, que posibilitara que el colaborador desarrolle su motivación intrínseca interiorizando la importancia que tiene el realizar las cosas por el simple gusto de hacerlas con la calidad debida ya que la propia ejecución de la tarea es la recompensa.(ver anexo de propuesta)
5. Implementar la realización del cuarto taller sobre Empatía, donde se desarrollaran los temas de comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el



servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política, que posibilitara que el colaborador desarrolle sentimiento de respeto, tolerancia, apoyo entre compañeros. Así mismo al terminar el taller se recomienda desarrollar una actividad de recreación y compartir entre los colaboradores que fortalezca los lazos de camaradería. (ver anexo de propuesta)

6. Implementar la realización del quinto taller sobre Habilidades Sociales, donde se desarrollaran los temas de comunicación, manejo de conflictos, liderazgo y gestión del cambio, que posibilitara que el colaborador desarrolle habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva y la solución de conflictos.. (ver anexo de propuesta.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguera, E. (2004). *liderazgo y compromiso social*. Mexico: Benemerita universidad autonoma de puebla .
- Araujo, M., & Leal, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela.
- Ares, A., & Gómez, F. (9-11 de abril de 2008). Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo. Granada, España: E-Prins Complutense.
- Arredondo, F., Rosas, J., & Villa, L. (2011). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Cuadernos de Administración*, 221-239.
- Begazo, T., & López, G. (2004). *Sector de telecomunicaciones en Perú, Mercados de servicios públicos de telecomunicaciones* . Lima: Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico.
- Bisquerra, R. (2018). conciencia emocional . *GROP Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica*.
- Calvo, V., & Loayza, Y. (2015). Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP- Cusco caso: Oficina principal – área de procesos y plataforma 2013-2014. Cusco.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *Como hacer la tesis universitaria*. Cusco: Colorgraft S.R.L.
- Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: Publicaciones San Marcos.
- Cerda, H. (24 de Febrero de 2014). <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>. Recuperado el 16 de enero de 2018, de <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>: <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.





- Cuji, B. (2015). La Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo. Ambato.
- Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, C. (Febrero de 2016). *Manual de Organización y funciones*. Obtenido de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco: [http://www.drccusco.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/MOF\\_VIGENTE.pdf](http://www.drccusco.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/MOF_VIGENTE.pdf)
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *EducacionXXI*.
- Fernandez, M. (2013). La Inteligencia Emocional. *Revista de Clases historia*, 4.
- Fonseca, m. d. (2005). *Comunicación oral fundamentos y práctica estratégica*. Mexico: pearson.
- Gardner, Howard. (1995). *Inteligencia Múltiples*. Barcelona.
- Goleman, D. (2016). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, d., & Cherniss, C. (2001). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: editorial kairós.
- Gomez, A., & Acosta, H. (6 de abril de 2018). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Obtenido de ACIMED: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es&tlng=es).
- Gonzalez, R. (2007). *Inteligencia emocional en la empresa*.
- Guadalupe, A. (2009). Capacidad bajo la lupa: COEFICIENTE INTELECTUAL. *Respuestas concretas a dudas comunes sobre...*, 6.
- Habyb, S. (2017). *Marketing Digital*. Ibukku.
- Heredia, A. G., & Chiliquina, B. (2012). *DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZANDO HERRAMIENTAS OPEN SOURCE Y LA METODOLOGÍA RUP*. Quito: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Interamericano Editores.



- IEEE, S. D. (2008). *IEEE*. Editorial Grupo.
- Ipanaque, J. (2015). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer región “La libertad” de la ONG Manuela Ramos . Trujillo.
- Jaramillo, P. (2008). colaboracion vs cooperacion en el aprendizaje. *SerendipiTIC informatica educativa* .
- Laudon, K., & Laudon, J. (2008). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.
- Lerner, P. (2009). *La Arquitectura de la información como estrategia comunicacional*. Bogota: Casewise - Tercera Edición.
- Lopez, R. (s.f.). *la importancia de la inteligencia emocional* .
- Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo”. *Gestión práctica de Riesgos Laborales*, 16-20.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. Buenos Aires: Cengage Learning 2da Edición.
- Loza, D. (2016). Inteligencia emocional en el capital humano de la empresa JE CORREDORES DE SEGUROS S.A.C. De la ciudad del Cusco año 2018. Cusco.
- Lozano, C., & Mario, R. (2017). Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 134-148.
- Martínez, J. (2017). Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Mejia, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mesa, M. (2012). *Fundamentos de Marketing*. Bogota: Ecoe ediciones .
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones, P. (Febrero de 2008). *Plan Nacional de Atribución de Frecuencias*. Obtenido de [https://www.mtc.gob.pe/comunicaciones/autorizaciones/servicios\\_privados/documentos/pnaf\\_act\\_feb08.pdf](https://www.mtc.gob.pe/comunicaciones/autorizaciones/servicios_privados/documentos/pnaf_act_feb08.pdf)



- Montes, E. (1994). *La conquista de la voluntad*. Madrid: EDICIONES TEMAS DE HOY.
- Ñaupas, H., Mejía, Elías, Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: Ediciones de la U -243 342.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Educación.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Peralta, M. C., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, 81-109.
- Pereyra, M. (2016). *Capacidad emprendedora del sector comercio minorista en el centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo 2016*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Pérez, C. (2009). *Informática Básica I*. México: ST Editorial.
- Ponjuan, G., Mena, M., Villardefrancos, M. d., León, M., & Marti, Y. (2014). *Sistemas de Información: Principios y aplicaciones*. La Havana: Universidad de Havana.
- Prieto, A., & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, 322-337.
- Ramirez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Restrepo. (12 de JULIO de 2012). *INSTITUCIÓN EDUCATIVA CAMILO C. RESTREPO*. Recuperado el 20 de ENERO de 2017, de INSTITUCIÓN EDUCATIVA CAMILO C. RESTREPO: <https://es.scribd.com/doc/236169296/Significado-Del-Valor-Dedicacion>
- Rico, C. (2002). La inteligencia emocional de Hendrie Weisinger. *revista facultad de ciencias economicas: investigacion y reflexion*, 101-102.
- Rodriguez, A. (19 de Agosto de 1991). *El Altruismo*. Monterrey.
- Roosevelt, E. (s.f.). *la inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional*.



- Sáez, F. (2014). *Ofimática compleja*. Madrid: Fundesco.
- Sainz de Vicuña, J. M. (2017). *El plan de marketing digital en la practica*. Madrid: Esic Editorial.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MC GRAW HILL.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*.
- Silva, K., & Perez, J. (2016). Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. Trujillo.
- Stephen, R., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, metodotos, estrategias de investigación científica*. Lima: Revsita Cientifica: Pensamiento Accion - UNMSM 146.
- Tena, J. (2010). Hacia una definición de la virtud cívica. *Convergencia*, 311-337.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., Paris, G., & Cela, J. (2011). Competencias de trabajo en equipo: Definición y categorización. *Profesorado*, 329-344.
- Torres, A. (2018). Inteligencia interpersonal: definicion y consejos para mejorarla . *psicologia y mente* .
- Tuñón, A. (2013). la importancia de crear vinculos con los demas . *mesa consultores*.
- Valladares, O. (1983). *Redacción de documentos en la administración pública*. Lima: Amaru Editores.
- Villota, M., & Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement. *UNIMAR*, 175-188.
- Vinatea, L. (2006). Convergencia: Necesidad de iniciar un cambio regulatorio para las telecomunicaciones en el Perú. *Derechos & Sociedad* , 180-186.
- Yturralde, E. (31 de 01 de 2011). *Defensa publica:contenido y publicaciones*. Recuperado el 20 de enero de 2018, de Defensa publica:contenido y publicaciones: [https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/publicaciones/11\\_parte2.1.1.2pdf.pdf](https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/publicaciones/11_parte2.1.1.2pdf.pdf)
- Zafrilla, J., & Laencina, t. (2017). Autocontrol. *coleccion formacion por competencias* , 3.



# Anexos



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Inteligencia emocional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconocimiento</li> <li>• Autorregulación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Empatía</li> <li>• Habilidades Sociales</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Básico.</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.</b></p> <p>No experimental.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>P.E.1.</b> ¿En qué medida el autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral de</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>O.E.1.</b> Determinar en qué medida el autoconocimiento se relaciona con el desempeño</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>H.E.1.</b> El autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad técnica</li> </ul>	<p><b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo Correlacional.</p>



<p>los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p> <p><b>P.E.2.</b> . ¿En qué medida la autorregulación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p> <p><b>P.E.3.</b> ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p> <p><b>P.E.4.</b> ¿En qué medida la empatía se relaciona con el</p>	<p>laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018</p> <p><b>O.E.2.</b> Determinar en qué medida la autorregulación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018</p> <p><b>O.E.3.</b> Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018</p> <p><b>O.E.4.</b> Determinar en qué</p>	<p>Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.</p> <p><b>H.E.2.</b> La autorregulación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.</p> <p><b>H.E.3.</b> La motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.</p> <p><b>H.E.4.</b> La empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicación al trabajo</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Conductas de la ciudadanía organizacional</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>32 Colaboradores del área de Comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco.</p> <p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Observación y encuesta, ficha de observación y cuestionario.</p> <p><b>PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p><b>Excel, SPSS y el estadístico del Chi 2</b></p>
--	--	---	--	---



<p>desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p> <p><b>P.E.5.</b> ¿En qué medida las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018?</p>	<p>medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018</p> <p><b>O.E.5.</b> Determinar en qué medida las habilidades sociales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018</p>	<p><b>H.E.5.</b> Las habilidades sociales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco-2018.</p>		
--	---	---	--	--





ANEXO 2

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO- 2018.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° ITEM	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>	• Conciencia emocional.	<b>7.9%</b>	<b>3</b>	1. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, reconocen emociones y efectos que pueden tener en el entorno laboral.	SIEMPRE
		• Autoevaluación precisa.			2. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, reconocen fortalezas y debilidades.	CASI SIEMPRE
		• Confianza en uno mismo.			3. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan actividades propias del área sin necesidad de la aprobación constante por parte del supervisor inmediato.	A VECES CASI NUNCA
	<b>AUTOREGULACIÓN</b>	• Autocontrol	<b>13.2%</b>	<b>5</b>	4. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, evitan molestarse y reaccionar de manera impulsiva.	NUNCA
		• Contabilidad			5. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, actúan de manera honesta en el trabajo.	
		• Escrupulosidad			6. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, aceptan responsablemente las funciones propias del cargo.	
		• Adaptabilidad			7. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se aceptan cambios que se puedan dar en el trabajo de manera positiva.	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> </ul>			8. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, aceptan ideas nuevas y las asumen para la realización del trabajo.	
	<b>MOTIVACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afán de triunfo</li> </ul>	<b>10.5%</b>	<b>4</b>	9. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, muestran exigencia por la calidad a la hora de realizar las funciones propias del cargo.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> </ul>			10. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, Se muestran comprometidos con los objetivos propios del área.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> </ul>			11. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan las funciones propias del área sin esperar que su jefe inmediato lo requiera.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimismo</li> </ul>			12. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan las funciones propias del área a pesar de no contar con recursos necesarios.	
	<b>EMPATÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender a los demás</li> </ul>	<b>13.2%</b>	<b>5</b>	13. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, reconocen las limitaciones de los compañeros.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los demás a desarrollarse</li> </ul>			14. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se apoyan al cumplimiento de los objetivos individuales.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación hacia el servicio.</li> </ul>			15. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, están dispuestos a satisfacer las necesidades de los clientes.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar la diversidad</li> </ul>			16. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, consideran importante trabajar con	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia política</li> </ul>			<p>otros especialistas.</p> <p>17. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, son capaces de aceptar el puesto que ocupan en el área.</p>	
	<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul>	<b>18.4%</b>	<b>7</b>	<p>18. Los mensajes llegan de manera clara a los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de conflictos.</li> </ul>			<p>19. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, son capaces de resolver los conflictos internos en el área.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> </ul>			<p>20. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, consideran que en alguna ocasión son capaces de guiar al grupo.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalizador de cambios.</li> </ul>			<p>21. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen iniciativa para realizar cambios en puestos de trabajo.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer vínculos</li> </ul>			<p>22. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen la capacidad de no solo establecer vínculos laborales, sino de amistad con los compañeros.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y cooperación</li> </ul>			<p>23. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, trabajan de manera colaborativa para el logro de objetivos.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de equipo</li> </ul>			<p>24. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, son capaces de trabajar en equipo para lograr metas.</p>	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>HABILIDADES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en OFIMÁTICA</li> </ul>	<b>15.7%</b>	<b>6</b>	<p>25. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, muestran conocimiento al realizar trabajos utilizando los diferentes software del área.</p>	<p>SIEMPRE</p> <p>CASI SIEMPRE</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en regulación de telecomunicaciones</li> <li>• Conocimiento del Espectro Radio Electrónico</li> <li>• Conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión.</li> <li>• Conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación.</li> <li>• Conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicación.</li> </ul>			<p>26. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento de las normas de regulación en telecomunicaciones.</p> <p>27. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento del espectro radio electrónico.</p> <p>28. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión.</p> <p>29. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento sobre la redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación.</p> <p>30. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, conocen sobre normas legales de servicio de telecomunicación.</p>	<p>A VECES</p> <p>CASI NUNCA</p> <p>NUNCA</p>
	<p><b>DEDICACIÓN AL GTRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad</li> <li>• Ejecución</li> <li>• Regulación</li> </ul>	<p><b>7.9%</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p>31. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se identifican con los objetivos del equipo.</p> <p>32. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, ejecutan las estrategias planificadas para lograr las metas del equipo.</p> <p>33. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, actúan de manera que impulsan el</p>	



<b>CONDUCTAS DE LA CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL</b>	• Altruismo.	<b>13.2%</b>	<b>5</b>	crecimiento del equipo.
	• Virtud cívica.			34. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se ayudan entre sí para resolver dificultades laborales y personales.
	• Cortesía.			35. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, impulsan con responsabilidad el desarrollo del área.
	• Deportividad.			36. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, demuestran amabilidad al responder cuestionamientos por parte de los compañeros o supervisor inmediato.
	• Concienciación.			37. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, demuestran una actitud positiva frente a dificultades del trabajo.
		<b>100%</b>	<b>38</b>	38. Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan el trabajo de acuerdo al ROF de la institución.

FUENTE: Elaboración propia.

## ANEXO 3

## PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La Baremación se realiza a los promedios de los indicadores y/o a los promedios por dimensiones. (No se realiza la Baremación a cada pregunta)

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{3} = 1.33$

## Construcción de la Baremación:

Variables	Promedio	Interpretación
Inteligencia emocional	1 – 2.33	Baja
	2.34 – 3.67	Media
	3.68 – 5	Alta
Desempeño laboral	1 – 2.33	Inadecuada
	2.34 – 3.67	Ni adecuada ni inadecuada
	3.68 – 5	Adecuada

**ANEXO 4**

**PREGUNTAS PARA LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P1	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, reconocen emociones y efectos que pueden tener en el entorno laboral	<i>f</i> 0	3	14	15	0	32
		<i>%</i> 0.0%	9.4%	43.8%	46.9%	0.0%	100%
P2	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, reconocen fortalezas y debilidades.	<i>f</i> 0	0	5	22	5	32
		<i>%</i> 0.0%	0.0%	15.6%	68.8%	15.6%	100%
P3	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan actividades propias del área sin necesidad de la aprobación constante por parte del supervisor inmediato.	<i>f</i> 0	0	11	15	6	32
		<i>%</i> 0.0%	0.0%	34.4%	46.9%	18.8%	100%

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN AUTORREGULACIÓN**

			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P4	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, evitan molestarse y reaccionar de manera impulsiva.	<i>f</i>	0	0	7	23	2	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	21.9%	71.9%	6.3%	100%
P5	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, actúan de manera honesta en el trabajo	<i>f</i>	0	0	0	26	6	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	0.0%	81.3%	18.8%	100%
P6	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, aceptan responsablemente las funciones propias del cargo.	<i>f</i>	0	0	2	17	13	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	6.3%	53.1%	40.6%	100%
P7	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se aceptan cambios que se puedan dar en el trabajo de manera positiva.	<i>f</i>	0	0	18	12	2	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	56.3%	37.5%	6.3%	100%
P8	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, aceptan ideas nuevas y las asumen para la realización del trabajo.	<i>f</i>	0	1	19	11	1	32
		<i>%</i>	0.0%	3.1%	59.4%	34.4%	3.1%	100%



**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P9	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, muestran exigencia por la calidad a la hora de realizar las funciones propias del cargo	<i>f</i> 0	0	10	19	3	32
		<i>%</i> 0.0%	0.0%	31.3%	59.4%	9.4%	100%
P10	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, Se muestran comprometidos con los objetivos propios del área.	<i>f</i> 0	0	3	18	11	32
		<i>%</i> 0.0%	0.0%	9.4%	56.3%	34.4%	100%
P11	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan las funciones propias del área sin esperar que su jefe inmediato lo requiera.	<i>f</i> 0	2	14	16	0	32
		<i>%</i> 0.0%	6.3%	43.8%	50.0%	0.0%	100%
P12	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan las funciones propias del área a pesar de no contar con recursos necesarios.	<i>f</i> 0	8	19	4	1	32
		<i>%</i> 0.0%	25.0%	59.4%	12.5%	3.1%	100%

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN EMPATÍA**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P13	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, reconocen las limitaciones de los compañeros.	<i>f</i> 0	1	24	6	1	32
		% 0.0%	3.1%	75.0%	18.8%	3.1%	100%
P14	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se apoyan al cumplimiento de los objetivos individuales.	<i>f</i> 0	12	18	2	0	32
		% 0.0%	37.5%	56.3%	6.3%	0.0%	100%
P15	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, están dispuestos a satisfacer las necesidades de los clientes.	<i>f</i> 0	0	1	19	12	32
		% 0.0%	0.0%	3.1%	59.4%	37.5%	100%
P16	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, consideran importante trabajar con otros especialistas.	<i>f</i> 0	1	5	22	4	32
		% 0.0%	3.1%	15.6%	68.8%	12.5%	100%
P17	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, son capaces de aceptar el puesto que ocupan en el área.	<i>f</i> 0	2	14	16	0	32
		% 0.0%	6.3%	43.8%	50.0%	0.0%	100%

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES**

			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P18	Los mensajes llegan de manera clara a los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco.	<i>f</i>	0	0	1	26	5	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	3.1%	81.3%	15.6%	100%
P19	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, son capaces de resolver los conflictos internos en el área.	<i>f</i>	0	0	11	18	3	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	34.4%	56.3%	9.4%	100%
P20	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, consideran que en alguna ocasión son capaces de guiar al grupo.	<i>f</i>	0	4	20	6	2	32
		<i>%</i>	0.0%	12.5%	62.5%	18.8%	6.3%	100%
P21	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen iniciativa para realizar cambios en puestos de trabajo.	<i>f</i>	0	5	22	5	0	32
		<i>%</i>	0.0%	15.6%	68.8%	15.6%	0.0%	100%
P22	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen la capacidad de no solo establecer vínculos laborales, sino de amistad con los compañeros.	<i>f</i>	0	1	23	8	0	32
		<i>%</i>	0.0%	3.1%	71.9%	25.0%	0.0%	100%
P23	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-	<i>f</i>	0	0	6	21	5	32
		<i>%</i>	0.0%	0.0%	18.8%	65.6%	15.6%	100%



Cusco, trabajan de manera colaborativa para el logro de objetivos.								
Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, son capaces de trabajar en equipo para lograr metas.		<i>f</i>	0	0	5	22	5	32
P24		%	0.0%	0.0%	15.6%	68.8%	15.6%	100%

ANEXO 5

PREGUNTAS PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN HABILIDADES TÉCNICAS

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P25	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, muestran conocimiento al realizar trabajos utilizando los diferentes software del área.	<i>f</i> 0	2	13	8	9	32
		% 0.0%	6.3%	40.6%	25.0%	28.1%	100%
P26	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento de las normas de regulación en telecomunicaciones.	<i>f</i> 0	1	8	15	8	32
		% 0.0%	3.1%	25.0%	46.9%	25.0%	100%
P27	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento del espectro radio electrónico.	<i>f</i> 0	1	17	6	8	32
		% 0.0%	3.1%	53.1%	18.8%	25.0%	100%
P28	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión.	<i>f</i> 1	1	15	7	8	32
		% 3.1%	3.1%	46.9%	21.9%	25.0%	100%
P29	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, tienen pleno conocimiento sobre la redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación.	<i>f</i> 0	0	4	19	9	32
		% 0.0%	0.0%	12.5%	59.4%	28.1%	100%
P30	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, conocen sobre	<i>f</i> 0	0	2	24	6	32
		% 0.0%	0.0%	6.3%	75.0%	18.8%	100%

normas legales de servicio de telecomunicación.

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN DEDICACIÓN AL TRABAJO**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P31	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se identifican con los objetivos del equipo.	<i>f</i> 0	0	0	29	3	32
		% 0.0%	0.0%	0.0%	90.6%	9.4%	100%
P32	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, ejecutan las estrategias planificadas para lograr las metas del equipo.	<i>f</i> 0	0	3	26	3	32
		% 0.0%	0.0%	9.4%	81.3%	9.4%	100%
P33	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, actúan de manera que impulsan el crecimiento del equipo.	<i>f</i> 0	0	5	26	1	32
		% 0.0%	0.0%	15.6%	81.3%	3.1%	100%

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN CONDUCTAS DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P34	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, se ayudan entre sí para resolver dificultades laborales y personales.	<i>f</i> 0	2	22	8	0	32
		% 0.0%	6.3%	68.8%	25.0%	0.0%	100%
P35	Los colaboradores del Área de comunicaciones	<i>f</i> 0	0	2	29	1	32
		% 0.0%	0.0%	6.3%	90.6%	3.1%	100%



	de la DRTC-Cusco, impulsan con responsabilidad el desarrollo del área.							
	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco,	<i>f</i>	0	5	11	15	1	32
P36	demonstran amabilidad al responder cuestionamientos por parte de los compañeros o supervisor inmediato	%	0.0%	15.6%	34.4%	46.9%	3.1%	100%
	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco,	<i>f</i>	0	0	15	16	1	32
P37	demonstran una actitud positiva frente a dificultades del trabajo.	%	0.0%	0.0%	46.9%	50.0%	3.1%	100%
	Los colaboradores del Área de comunicaciones de la DRTC-Cusco, realizan el trabajo de acuerdo al ROF de la institución.	<i>f</i>	0	0	4	19	9	32
P38		%	0.0%	0.0%	12.5%	59.4%	28.1%	100%

**ANEXO 5****PROPUESTA DE CURSO-TALLER DE HABILIDADES DE INTELEGENCIA  
EMOCIONAL PARA LA GESTIÓN HUMANA Y EL CAMBIO  
ORGANIZACIONAL****RESUMEN EJECUTIVO**

En el Área de Comunicaciones el Director debe asumir el rol de dirigir personas, el cual es uno de los más difíciles y complejos de llevar adelante, pues exige múltiples competencias. Teniendo en cuenta que el contexto en el cual están insertas las organizaciones, es cada vez más cambiante, se impone la innovación tecnológica, la mejora continua y el desarrollo del talento humano. Por todo ello se descubre al factor humano como activo fundamental y principal artífice de la eficacia y eficiencia organizacional, y se considera imprescindible una gestión altamente profesional, donde el coaching es una herramienta de dirección y gestión humana cuya finalidad es desarrollar el potencial de los colaboradores, fortaleciendo la confianza, autoestima, el crecimiento personal y el talento humano.

Incorporar al coaching como estrategia, implica que los gerentes, jefes, dejen de lado el viejo paradigma metacéntrico de autoridad y poder, e incorporen en la gestión una mirada sistémica y horizontal que propenda al trabajo colaborativo, a la creatividad, a la conciencia de equipo.

**OBJETIVOS****Objetivo General**

- Contribuir a desarrollar y fortalecer en los participantes competencias y habilidades relacionadas con el rol de coach para la Gestión Humana y el Cambio Organizacional en las Organizaciones Públicas.

**Objetivos Específicos**

Que al finalizar el taller, el participante logre:





- Ser consciente de las habilidades de Coaching necesarias para llevar adelante una apropiada y moderna Gestión Humana así como para poder implantar exitosamente cambios dentro de las Organizaciones.
- Desarrollar las competencias necesarias para una Gestión Humana adecuada y eficiente con el aporte de la Programación Neurolingüística.
- Identificar las conductas y prácticas que generan mayor compromiso y motivación en los colaboradores.
- Tomar contacto con las prácticas realizadas a diario en la tarea con relación a las habilidades y poder generar cambios, si fuera necesario, para una adecuada gestión humana.

## **POBLACIÓN OBJETIVO**

La propuesta está dirigida a funcionarios y servidores públicos de todo el Área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco integrada por 32 colaboradores.

## **CONTENIDO TEMÁTICO**

### **Tema 1 AUTOCONOCIMIENTO**

- Conciencia emocional.
- Autoevaluación precisa.
- Confianza en uno mismo.

### **Tema 2 AUTORREGULACIÓN**

- Autocontrol.
- Contabilidad.
- Escrupulosidad.
- Adaptabilidad.
- Innovación.



### **Tema 3 MOTIVACIÓN**

- Afán de triunfo.
- Compromiso.
- Iniciativa.
- Optimismo.

### **Tema 4 EMPATÍA**

- Comprender a los demás.
- Ayudar a los demás a desarrollarse.
- Orientación hacia el servicio.
- Aprovechar la diversidad.
- Conciencia política.

### **Tema 5 HABILIDADES SOCIALES**

- Comunicación.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo.
- Catalizador de cambios.
- Establecer vínculos.
- Colaboración y cooperación.
- Habilidades de equipo

### **Tema 6 HABILIDADES TÉCNICAS**

- Conocimiento en ofimática
- Conocimiento en regulación de telecomunicaciones
- Conocimiento del Espectro Radio Electrónico
- Conocimiento sobre instalaciones de radio y televisión.
- Conocimientos sobre redacción de documentos relacionados a expedientes de comunicación.



- Conocimiento sobre normas legales de servicio de telecomunicación.

#### **Tema 7 DEDICACIÓN AL TRABAJO.**

- Perseverancia.
- Compromiso.
- Fuerza de voluntad
- Oportunidad

#### **Tema 8 CONDUCTAS DE LA CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL**

- Altruismo.
- Virtud cívica
- Cortesía
- Deportividad.
- Concienciación.

### **METODOLOGÍA**

La metodología a aplicar para el desarrollo de los contenidos temáticos propuestos está basada en la dinámica de “taller” donde se intercalan clases teóricas con foros de discusión, dinámicas y experiencias vivenciales, juegos y ejercicios prácticos. Se tratará de contextualizar las temáticas abordadas a las situaciones cotidianas del ámbito laboral, como forma de llevar el contenido teórico al área procedimental y actitudinal.

### **ASIGNACIÓN HORARIA**

15 horas/aula, distribuidas en 5 sesiones de 3 horas.