



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE COLABORADORES DEL HOTEL CABAÑA QUINTA,
PUERTO MALDONADO, 2018**

Presentado por:

Bach. Rodrigo Troncoso Jiménez

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

Asesor:

Mg. Alejandro Vladimir Delgado Camacho

Puerto Maldonado – Perú

2018



Contenido

INDICE DE CUADROS 4

INDICE DE GRÁFICOS 5

PRESENTACIÓN 6

DEDICATORIA 7

RESUMEN 9

ABSTRACT 10

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... 11

1.1. Planteamiento del Problema11

1.2 Formulación del problema14

 1.2.1 Problema general.....14

 1.2.2 Problemas específicos14

1.3 Objetivos de la Investigación15

 1.3.1. Objetivo general15

 1.3.2. Objetivos específicos.....15

1.4. Justificación de la investigación.....16

 1.4.1 Relevancia social.....16

 1.4.2 Implicancias prácticas16

 1.4.3 Valor teórico.....16

 1.4.4 Utilidad metodológica17

 1.4.5 Viabilidad o factibilidad.....17

1.5. Delimitación de la investigación17

 1.5.1. Delimitación Temporal17

 1.5.2 Delimitación Espacial18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... 19

2.1. Antecedentes de la investigación19

 2.1.1. Antecedentes Internacionales19



2.1.2 Antecedentes Nacionales.....20

2.3. Bases Teóricas23

2.3.1. Definición de Inteligencia Emocional.....23

2.3.1.1 Importancia de la inteligencia emocional.....27

2.3.1.2 Dimensiones de la Inteligencia emocional.....28

2.3.2 Desempeño laboral.....35

2.4 Marco Conceptual.....39

2 (EAE Business School, 2017).4.1. Compromiso personal.....39

2.4.2. Eficiencia.....39

2.4.3. Productividad39

2.4.4. Sociabilidad.....39

2.5 Formulación de Hipótesis.....40

2.5.1 Hipótesis general40

2.5.2 Hipótesis específicas40

2.6 Variables41

2.6.1. Variable 141

2.6.2. Variable 241

2.6.3. Conceptualización de la Variables41

2.6.4. Operacionalización de las variables42

Fuente: Elaboración propia..... 42

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... 43

3.1 Tipo de investigación43

3.2 Enfoque de la investigación.....43

3.3 Diseño de la investigación.....43

3.4 Alcance de la investigación.....44

3.5 Población y muestra de la investigación44

3.5.1. Población.....44



3.5.2. Muestra.....	44
3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.6.1 Técnica	45
3.6.2. Instrumento.....	45
3.7 Procesamiento de datos	45
3.7.1 Procesamiento manual.....	45
3.7.2 Procesamiento de datos	46
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	47
4.1 Análisis de datos de la Variable 1	47
4.2 Análisis de datos de la Variable 2	59
4.3 Análisis Inferencial.....	66
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
5.1. Hallazgos relevantes	79
5.2. Limitaciones del estudio	79
5.3. Comparación con la literatura.....	80
5.4. Implicancias del estudio	81
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	92



INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Autoconocimiento.....	47
Cuadro 2: Control de Emociones	49
Cuadro 3 Automotivación.....	51
Cuadro 4: Empatía	53
Cuadro 5: Relaciones Interpersonales.....	55
Cuadro 6: Inteligencia Emocional	57
Cuadro 7: Productividad	59
Cuadro 8: Productividad	61
Cuadro 9: Eficiencia Laboral	63
Cuadro 10 Desempeño Laboral.....	65
Cuadro 11 Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral.....	67
Cuadro 12: Pruebas de chi- cuadrado	67
Cuadro 13: Autoconocimientos y desempeño laboral	69
Cuadro 14: Prueba del Chi Cuadrado.....	69
Cuadro 15: Control de Emociones y desempeño laboral.....	71
Cuadro 16: Prueba de Chi cuadrado.....	71
Cuadro 17: Automotivación desempeño laboral	73
Cuadro 18: Prueba de Chi cuadrado.....	73
Cuadro 19: Empatía y desempeño laboral.....	75
Cuadro 21: Relaciones Interpersonales y desempeño laboral.....	77
Cuadro 22: Prueba chi cuadrado	77



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Autoconocimiento	47
Gráfico 2: Control de Emociones	49
Gráfico 3: Automotivación	51
Gráfico 5 Relaciones Interpersonales	55
Gráfico 6: Inteligencia Emocional	57
Gráfico 7: Productividad	59
Gráfico 8: Eficacia	61
Gráfico 9: Eficiencia Laboral	63
Gráfico 10: Desempeño Laboral	65



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la
Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del Jurado

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias
Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra consideración el Plan de
Tesis intitulada **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE COLABORADORES DEL HOTEL CABAÑA QUINTA, PUERTO
MALDONADO – 2018**, con el firme propósito de optar el título profesional de
Licenciado en Administración.

Atentamente,

Bach. Rodrigo Troncoso Jiménez



DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por siempre darme su apoyo en todo momento de mi carrera profesional y laboral, y sobre todo a Dios quien guía mi camino en las diferentes etapas de mi vida.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco por la educación brindada y por contribuir tanto en mi desarrollo personal como profesional.

Al Mg. Alejandro Vladimir Delgado Camacho, asesor de tesis, por su disposición en todo momento de proporcionarme sus conocimientos y orientación en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**RESUMEN**

El estudio denominado “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DEL HOTEL CABAÑA QUINTA, PUERTO MALDONADO, 2018 se realizó para determinar en qué medida la Inteligencia Emocional toma relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa “Hotel Cabaña Quinta”. Fue un estudio correlacional simple efectuado en una población no muestral de 30 colaboradores de una entidad hotelera privada de Madre de Dios.

Se ha encontrado que la inteligencia emocional que desarrollan los colaboradores no tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores. Los colaboradores presentan de manera mayoritaria una inteligencia emocional media, la que no guarda dependencia con el desempeño, no teniendo dependencia alguna entre ambas. Por tanto, se puede afirmar que el aspecto emocional puede manifestarse sin que los colaboradores los regulen o tomen acciones conscientes que regulen su comportamiento, esto no afectará el desempeño laboral, independientemente si el desempeño es bueno o malo.

Del mismo modo, el autoconocimiento que tiene cada uno de los colaboradores, el control de sus emociones, la automotivación, empatía, relaciones interpersonales, que son componentes de la inteligencia emocional o dimensiones, al ser analizados de manera independiente no muestran evidencia de tener relación con el desempeño laboral, mostrando un comportamiento atípico en el estudio de la inteligencia emocional como característica del comportamiento humano.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño, hotel.

**ABSTRACT**

The study called "THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AND LABOR PERFORMANCE OF COLLABORATORS OF THE HOTEL CABAÑA QUINTA, PUERTO MALDONADO, 2018" was carried out with the objective of determining to what extent the Emotional Intelligence is related to the work performance in the collaborators of the company "Hotel Cabaña Quinta ". It was a simple correlational study carried out in a non-sample population of 30 workers from a private hotel entity in Madre de Dios.

It has been found that the emotional intelligence developed by workers is not related to the work performance of workers. The workers mainly present an average emotional intelligence, which is not dependent on performance, not having any dependence between the two. Therefore, it can be said that the emotional aspect can be manifested without the workers regulating them or taking conscious actions that regulate their behavior, this will not affect the work performance, regardless of whether the performance is good or bad.

In the same way, the self-knowledge that each of the workers has, the control of their emotions, self-motivation, empathy, interpersonal relationships, which are components of emotional intelligence or dimensions, when analyzed in an independent way, do not show evidence of having a relationship with work performance, showing an atypical behavior in the study of emotional intelligence as a characteristic of human behavior.

Key words: emotional intelligence, performance, hotel.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Dentro de las organizaciones un tema importante, está representado por el capital humano, representado por las personas que participan, se integran y aportan al interior de estas. La forma como las personas se relacionan, su forma de ser y actuar necesariamente merece un análisis, pues no existen patrones de comportamiento y las evidencias señalan que existe un componente importante a la hora de hablar de capital humano o recurso humano.

Así la inteligencia emocional, llega a ser la capacidad de autoevaluar los sentimientos de uno mismo y de otros, la capacidad de automotivarse y en general como se manejan de las emociones y la forma de relacionarse deben ser claramente delimitada y diferenciadas de algo tan simple como el coeficiente intelectual. Dicho de otro modo, la inteligencia emocional dista mucho de conceptos como el coeficiente intelectual, pues no llegan a describir ni siquiera la capacidad cognitiva de las personas (Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía, 2011).

Es que la inteligencia emocional es un tema más complejo que el que se presume, pues involucra al sujeto pero además a las relaciones que este puede establecer, pues se ocupa de las aptitudes complementarias, que distan mucho de lo que se denomina inteligencia académica, claramente vinculada solo a la capacidad intelectual (Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía, 2011).



Actualmente este concepto de inteligencia emocional se reconoce como de importancia y popularidad creciente dentro de la administración (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005), se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición obligatoria en la obtención de un mejor desempeño y mayor eficiencia organizativa.

Para Danvila y Sastre, al hablar de inteligencia emocional y de inteligencia colectiva hay que incidir que “ambas son complementarias, (...) el auge de este concepto se ha debido en una buena parte a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los distintos niveles de éxito en diversos ámbitos de la vida” (Danvila Del Valle & Sastre Castillo, 2010).

Algunos estudios de investigación efectuados sobre el tema, como el de Pereira arrojan que el personal tiene “nivel medio de inteligencia emocional” (Pereira Samayoa, 2010), lo que es significativo puesto que se puede tomar en cuenta estos resultados para mejorar el trabajo en una empresa, ya que no se puede dejar de lado que “los sentimientos llegan a ser indispensables para ejercer de modo racional decisiones, porque (...) orientan en la dirección adecuada para sacar el mejor provecho a las posibilidades que (...) ofrece la fría lógica” (Ibarrola L. De Davalillo, s.f). Dicho de otro modo, atrás queda la idea de que las decisiones se basan en aspectos tan fríos como la inteligencia, sino que es preciso unirla al sentimiento.

Por otra parte, el desempeño laboral se conceptualiza como comportamientos que se observan en los colaboradores de una institución que son importantes para el logro de objetivos organizacionales (Chiavenato, 1995),



cuando se tiene un buen desempeño se asume que la empresa funciona de modo satisfactorio.

Unir estos dos conceptos que guardan estrecha relación es bastante significativo, pues permite verificar si la inteligencia emocional (manejo de emociones) está en niveles adecuados hay un mejor desempeño del capital humano.

Además porque se asume la importancia de saber si los resultados que se derivan de un trabajo tienen tendencia a la mejora cuando se efectúa al interior de un ambiente apropiado, este debe garantizar que los colaboradores gozan de bienestar y salud, lo que junto a la inteligencia emocional redundará en la productividad y ganancias, trayendo así mismo la disminución de los costos de producción para los empleadores (Sum Mazariegos, 2015).

En el “Hotel Cabaña Quinta” se ha podido verificar que respecto al desempeño laboral, los empleados cumplen con las funciones asignadas comenzando por el horario, las tareas delegadas, los encargos del administrador y otros; sin embargo, parece ser un mero cumplimiento de la tarea, no apreciándose iniciativa o parte hacia la institución que les brinda una oportunidad de trabajo, es más no toman en cuenta los contenidos de las capacitaciones realizadas, no conocen los fundamentos de las actividades que efectúan, su productividad se circunscribe a cumplir con tareas de manera rutinaria.

En cuanto a la relación con sus jefes esta es básicamente receptiva, es decir escuchan y cumplen con las tareas, pero no tienen capacidad de debate, limitando con ello la posibilidad del cumplimiento de metas que plantea la empresa y alcanzar adecuadamente los estándares de servicio ofrecidos por el hotel, por otro



lado, en la eficiencia laboral no logran hacer las cosas acordes a lo que debería ser su trabajo. Lo descrito anteriormente debe determinarse como se relaciona con la inteligencia emocional de los colaboradores, en vista de que su forma de actuar y como regulan sus emociones puede estar relacionado con su desempeño laboral.

Concordante con esta idea, está la posibilidad de analizar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral y poder establecer finalmente su influencia con este último.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?

1.2.2 Problemas específicos

PE1- ¿En qué medida el autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?

PE2- ¿En qué medida el control de emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores, en el Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?

PE3- ¿En qué medida la automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?



PE4- ¿En qué medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?

PE5- ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 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 en los colaboradores de la empresa “Hotel Cabaña Quinta”.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1- Determinar en qué medida el autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

OE2- Determinar en qué medida el control de emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

OE3- Determinar en qué medida la automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.



OE4- Determinar en qué medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

OE5- Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

Muchas empresas del rubro hotelero podrán beneficiarse de los resultados del presente estudio que incorpora una variable tan importante como la Inteligencia Emocional que permitiría obtener un mejor desenvolvimiento de los colaboradores, lo que a su vez se podría tomar en cuenta a la hora de asignar responsabilidades y cumplimiento de metas.

1.4.2 Implicancias prácticas

La comprensión de la dinámica entre inteligencia emocional y desempeño laboral, puede optimizar la forma como se desenvuelven los colaboradores en la empresa. En especial si se toma en cuenta en cuál de las dimensiones de la Inteligencia Emocional es la más influyente en el desempeño laboral, esto permitirá tener una mejor visión de cómo poder llegar a mejorar la gestión de la empresa.

1.4.3 Valor teórico

Se aportará referentes teóricos de la dinámica entre las dos variables de estudio, para analizar sus interrelaciones. Esto ayudará a tener una noción



de cómo interactúan los colaboradores y cómo se desempeñan en sus actividades diarias, ello favorecerá a una mejor optimización y desarrollo de la empresa.

1.4.4 Utilidad metodológica

Los resultados del estudio servirán como antecedentes en la ejecución de nuevos estudios de investigación sobre el tema.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad

Se cuenta con las posibilidades reales de poder efectuar el estudio en el lugar señalado, además de haber elegido el instrumento que mejor se adapta a las circunstancias, por ello se considera que el estudio es completamente viable.

1.5. Delimitación de la investigación

El presente proyecto de investigación establecerá la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del “Hotel Cabaña Quinta”, desde la perspectiva cualitativa, se abocará a verificar la relación más no la causalidad.

1.5.1. Delimitación Temporal

El estudio abarcará un total de cuatro meses, desde su concepción teórica hasta la sustentación de la misma. Es decir, desde el 01 de agosto del 2018 y finaliza el 30 de diciembre del 2018.



1.5.2 Delimitación Espacial

El presente proyecto se desarrollará en la Empresa Hotelera “Hotel Cabaña Quinta”, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, distrito de Tambopata, año 2018.

1.5.3 Delimitación Conceptual

La investigación está delimitada conceptualmente en la inteligencia emocional y el desempeño laboral, para ello se recogió información de libros especializados, trabajos de investigación, y páginas Web.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Autor: Pereira Samayoa, Sulma Valeska

Año: 2012

Título: “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral”. (Estudio realizado con el personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango).

La presente investigación correlacional que se efectuó enrolando a 36 colaboradores, para esto se estableció previamente que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño del trabajador, empleando para ello el “Test de inteligencia emocional T.I.E.=G.

Concluyó que los colaboradores poseen un nivel medio de inteligencia emocional, poseen un manejo óptimo de situaciones adversas, el 72% se hallan por encima del percentil 50, además se demostró que más del 80% del personal estudiado tenía un rango de desempeño superior a las expectativas organizacionales, a la correlación de Pearson se halló una asociación débil, dicho de otro modo la inteligencia emocional no tiene influencia en el desempeño laboral (Pereira Samayoa, 2010).



2.1.2 Antecedentes Nacionales

Autor: Orue-Arias, Elsa

Año: 2010

Título: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”

Tras realizar su estudio correlacional simple, se pudo encontrar que los colaboradores responsables de áreas críticas de la empresa, exhiben un bajo nivel de inteligencia emocional, con respecto a colaboradores de construcciones metálicas que presentan buen desempeño y cuya inteligencia emocional es sustancialmente mayor.

En este trabajo se ha podido verificar que no hay una adecuada gestión de la inteligencia emocional entre el personal, los colaboradores que no logran manejar sus percepciones y sentimientos interactúan negativamente con otros colegas en la empresa, de ahí que tengan reacciones negativas, disminuye su rendimiento laboral, causan un alto nivel de ineficiencia institucional, que es de por si un indicador negativo y lógicamente, afectan la calidad en su trabajo.

Una consecuencia del deficiente manejo de la inteligencia emocional es que existe un alto índice de ineficiencia para el control de las relaciones de relación personal, además de un desempeño de los colaboradores es bajo, y hasta deficiente en muchos casos



Autor: Huacac Trujillo, Miriam Rocío.

Año: 2014

Título: “La Inteligencia emocional y el trabajo laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013”.

Investigación de tipo correlacional, que tuvo como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral y la inteligencia emocional.

La investigación concluye que los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa de Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos.

En el mismo hay una confesión por parte de los colaboradores que no se sienten adaptables, motivados o comunicativos con respecto a sus directivos.

Este comportamiento genera que los colaboradores exhiban una actitud no consistente a la hora de hacer frente al trabajo, muestran rasgos con bajos niveles de iniciativa y desinterés para lograr un desempeño destacado o por lo menos por encima del promedio. Solo hay una preocupación por cumplir con sus funciones, no se muestran comprometidos para mejorar su desempeño laboral.



Autor: Rajeli Gabel, Shemueli

Año: 2005

Título: “Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales”.

Realizó una investigación de tipo descriptiva. Identificó una serie de limitaciones con respecto a la inteligencia emocional, por lo que recomendó realizar estudios más profundos sobre el tema. La información recabada muestra un amplio potencial, respecto al autoconocimiento como una herramienta eficiente para relacionarse con los otros en una diversidad de contextos sociales y culturales. Las evidencias empíricas y teóricas proveen una cantidad importante de retos que estimulan la realización de estudios futuros.

Autor: Saldaña Saenz, Maria Lourdes

Año: 2015

Título: “Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro financiera Credimujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos”

Tuvo como principal finalidad relacionar la inteligencia emocional, que es de gran utilidad para desarrollar significativamente las capacidades de los colaboradores; y la variable desempeño laboral. El tipo de estudio



que se realizó fue con una muestra de 15 colaboradores. El tipo de investigación es básica, nivel correlacional – no experimental.

Los resultados demuestran que existe relación lineal positiva y fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral.

Este trabajo permite identificar y promover el desarrollo de las diferentes habilidades y de este modo ayuda a contribuir a la práctica de valores y principios dentro de la dimensión personal con el objeto de crear un buen clima laboral.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Definición de Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional es un término de reciente acuñado, al respecto Cooper y Sawaf señalan que “es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (Cooper & Sawaf, 1998). En el mismo se considera que la inteligencia no es sino una forma de relacionarnos con el medio, social, cultural, laboral, desde cualquier enfoque, de hecho es tan diferente al cociente de inteligencia que no es sino “la medida estandarizada que permite conocer las capacidades generales de una persona a razonar y adaptar de manera eficaz, (ante) todo tipo de situaciones” (Miranda, 2009), que es más bien una forma parcial de ver las cosas.



La inteligencia emocional dista mucho de esta medida, pues no se refiere ni remotamente al hecho de poder razonar, sino sobre todo a la capacidad de interactuar, por ello tener o gozar de una inteligencia emocional hace a las personas accesibles, adaptables, socialmente aceptadas, es decir un elemento con el cual poder interactuar de modo satisfactorio.

Desde ya se ha explicado que el termino inteligencia emocional tiene la connotación amplia, al respecto David Goleman señala que la inteligencia emocional se caracteriza por tener poseer algunas habilidades como ser capaz de motivarse y resistir a las situaciones negativas; además de poder controlar la impulsividad y demorar la gratificación, tener un humor controlado y evitar de esta forma que los trastornos puedan disminuir la capacidad de analizar, pensar, ser empático y de abrigar esperanzas (Goleman D. , 2000). Es decir, características que no se tomaban en cuenta en la definición de inteligencia o coeficiente de inteligencia. Referido en todo caso una forma de accionar ante las circunstancias.

Además Goleman acota en otra de sus obras, que ya no se puede juzgar a las personas por solo lo inteligentes que pueden llegar a ser, ni por su formación, sino por sobre todas las cosas por la forma en que se relacionan con otros y consigo mismo, es decir la capacidad personal que



se tiene de hacer frente a las situaciones de modo exitoso (Goleman D. , 1998).

En el mismo sentido se sostiene que la inteligencia emocional guarda relación con todas aquellas funciones mentales y cerebrales en relación a las emociones (Soto, 2001), en otras palabras la inteligencia emocional como su propio nombre lo especifica se trata de ser inteligente de ser emotivo, de esa característica ha sido analizada por Goleman que señala al respecto que estas se desarrollan de manera progresiva y se caracteriza por las aptitudes que se vuelven mucho más eficientes a la hora de manejar los impulsos y emociones, de automotivarse y de entrar en una constante empatía y manejo de habilidades sociales (Goleman D. , 1998).

Lejos y limitado de esta definición queda Gardner, que plantea sobre la inteligencia que es la capacidad de organizar los pensamientos y concretizarlos en acciones. Señala además que existen diferentes tipos de inteligencia, cada una con sus rasgos distintivos (Gardner, 1983), el discriminarla en las personas, permite por ejemplo una mayor eficiencia en el sistema educativo, y es que las personas no son todas iguales, nuestra inteligencia nos diferencia.

La inteligencia lingüística es sinónimo de facilidad para el aprendizaje de la lectura, escritura, la narrativa, etc., en los niños se aprecia en su facilidad para escribir, leer, contar cuentos (Gardner, 1983), los que tienen una inteligencia lógica – matemática pueden resolver con más



facilidad juegos y realizar experimentos y obviamente tiene facilidad para el cálculo y razonamiento matemático (Gardner, 1983), pero la clasificación es mucho más extensa e involucra además a la inteligencia corporal y cinética: caracterizada por la accesibilidad de procesar el conocimiento mediante las sensaciones derivadas del cuerpo, propia de bailarines, deportistas o personas que realizan actividades manuales (Gardner, 1983).

De acuerdo a este autor la inteligencia intrapersonal se caracteriza por la autoconciencia y autoconocimiento, el análisis de las sensaciones, el control emocional, las modificaciones en nuestro estado de ánimo y como estas se exteriorizan, pudiendo motivar y motivarse (Cortesse, 2016).

En contraposición la inteligencia interpersonal permite la relación social, permite la empatía, analizar las cosas desde la perspectiva de terceros, tener habilidades sociales, ser populares, ganar una posición y reconocimiento, ser líderes. Así mismo persuadir y dirigir, resolver disputas mediante la negociación y trabajar en equipo (Cortesse, 2016).

Para completar la información respecto de esta variable, es importante señalar que la inteligencia emocional se caracteriza por tener cinco habilidades prácticas, las cuales resultan ser fundamentales en nuestra vida.

En primer término fomentan el desarrollo psicológico, por lo tanto son base del bienestar, fomentan el equilibrio de la personalidad, esto lógicamente repercute en el resto de nuestra salud, inclusive desde el punto



de vista físico; y además favorece el entusiasmo y la motivación personal, finalmente la inteligencia emocional permite desarrollar las relaciones a distintos niveles, tanto familiar, afectiva, laboral y social (Cortesse, 2016).

Cooper y Sawaf efectuaron una propuesta acerca de un modelo respecto a la inteligencia emocional. Mismo que señala que es necesario el conocimiento emocional, para crear un ámbito de eficiencia personal, luego la aptitud emocional para ampliar el círculo de confianza, de manejo de conflictos y pensamiento constructivo. De la misma forma la profundidad emocional para saber cómo abordar la vida, y finalmente la alquimia emocional para solucionar los problemas y presiones y tener acceso a soluciones ocultas y nuevas oportunidades (Cooper & Sawaf, 2004).

2.3.1.1 Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional implica para las personas y para los que integran una organización la posibilidad de gestionar sus emociones, es decir realizar una gestión intrapersonal de esta capacidad y en el caso de tratarse de la posibilidad de gestión de emociones ajenas, es decir la inteligencia emocional interpersonal. Es importante destacar que las emociones constituyen una fuerza, un motor para el desempeño de una persona, en algunas puede manifestarse con rasgos intensos o suaves, pero que no deja de tener implicancias en el trabajo y la vida en general (KYOCERA, 2017).



2.3.1.2 Dimensiones de la Inteligencia emocional

A. Autoconocimiento

Conocerse a sí mismo, es un proceso complejo, se basa en la forma en la cual se ha aprendido a percibir a la persona y a su cuerpo, como dos caras de una misma moneda. Enfatizando que es un proceso, se reconocen en él diversas fases: autopercepción, memoria autobiográfica, autoobservación, autoestima, y autoaceptación. Entonces el autoconocimiento se basa en el aprendizaje para querernos y conocernos nosotros mismos. Este conocimiento implica tener la madurez para reconocer defectos y cualidades y buscar soporte en las cualidades sobre los primeros (Vázquez Piatti, 2008).

B. Conciencia emocional

Es una capacidad que permite la toma de conciencia acerca de las emociones personales y la respuesta ante las emociones de otros, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional en el marco de un contexto preestablecido (Bisquerra, 2018). Que son rasgos que definen esta condición:

➤ Conciencia de las propias emociones

Dentro de este aspecto las personas pueden percibir de manera adecuada los sentimientos y emociones propios; además de identificarlos y etiquetarlos.

En este sentido, se contempla la experiencia emocional de forma múltiple y se reconoce la incapacidad de una toma de consciencia acerca de los propios sentimientos en relación a la inatención dinámica o selectiva inconsciente” (Bisquerra, 2018).



➤ **Asignar nombre a las emociones.**

Se debe emplear terminología adecuada a la hora de hablar de los distintos fenómenos de tipo emocional, para ello usar un vocabulario adecuado y las expresiones que se encuentren dentro del contexto cultural en el cual se moviliza el sujeto (Bisquerra, 2018).

➤ **Comprensión emocional de los demás**

Se aplica a la posibilidad de percibir de forma adecuada las emociones de los demás, haciéndose cómplice de ellas de forma empática, para esto se debe usar de forma asertiva el lenguaje verbal y no verbal (Bisquerra, 2018).

➤ **Ser consciente de la interacción entre cognición, emoción y comportamiento**

Se debe partir de la premisa que todos los estados emocionales llegan a influir en el comportamiento y en las emociones; estos se pueden canalizar mediante la cognición (conciencia y razonamiento). De este modo la trílogía, emoción, cognición y comportamiento, se encuentran en interacción permanente (Bisquerra, 2018).

C. Autoevaluación precisa

Permite realizar una descripción acerca de uno mismo, reconociendo todas las cualidades y en la que se describen además sus debilidades de manera objetiva, específica y realista. En base a este análisis, se tiene material para trabajar la propia autoestima, ya que todos tienen cualidades admirables y debilidades. Es decir, se tiene material para un cambio consciente (Mi autoestima.com, 2015).



En este sentido, Goleman señala que, al no haber una correcta disposición de las habilidades emocionales, no se es capaz de manejar de forma correcta las emociones. Del mismo modo si no se siente empatía ni relaciones estrechas, no importa si se es muy inteligente o listo, pero la realidad es que no se progresa en la vida (Goleman D. , 1998).

D. Auto regulación o Empatía

La regulación emocional efectúa una referencia respecto a la intención y la capacidad de modificar aquellos componentes relacionados a la experiencia emocional, es decir a la experiencia subjetiva, la respuesta fisiológica, la expresión verbal y también la no verbal, del mismo modo a las conductas manifiestas (Company Romero, Obertst, & Sánchez, 2012), esta modificación pasa por la conciencia de los hechos, es decir el análisis de lo que ocurre desde diversos puntos en el ánimo de lograr un crecimiento personal.

E. Autocontrol

La capacidad de trabajar sobre las emociones y controlarlas, es un hecho bastante difícil, pero no imposible, justamente esta es una característica de la inteligencia emocional, que nos permite ser más exitosos, inclusive por encima del coeficiente intelectual, sobre el autocontrol aquellas personas que han sido capaces de desarrollar sus habilidades emocionales se muestran más proclives a la efectividad en su desempeño cotidiano, ya que la mente que tiene sus propios hábitos fomenta su productividad personal. Cuando no se alcanza el control de la vida emocional se vive en una pugna interna que obstaculizan la capacidad de poder trabajar con una mente limpia (Goleman D. , 1998).



Otros rasgos de la inteligencia emocional según Goleman

➤ **Confiabilidad**

No buscan responsables, actúan de manera e inspiran confianza al ser auténticos y responsables, admitiendo sus fallos, sin embargo, defienden sus posturas con vehemencia.

➤ **Escrupulosidad**

Son personas que asumen sus promesas y compromisos, así mismo se responsabilizan por cumplir los objetivos y para ello se vuelven escrupulosos y sumamente cuidadosos.

➤ **Adaptabilidad**

Se amoldan a las circunstancias, a las prioridades y exigencias es decir son camaleónicas, su visión de los hechos es flexible.

➤ **Innovación**

Sus fuentes y recursos son diversos, por ello a la hora de buscar soluciones son altamente eficientes y originales, siempre son propositivos, adoptan nuevas alternativas y toman riesgos.

➤ **Motivación**

Los mueve las ganas de triunfar, la iniciativa, el compromiso y el optimismo.



➤ **Afán de triunfo**

Buscan alcanzar objetivos y metas, para ello aceptan riesgos calculados, toman decisiones en base a evidencias disminuyendo la incertidumbre y mejoran su desempeño

➤ **Compromiso**

Se sacrifican por un objetivo, aportan y se sienten útiles, clarifican sus alternativas y buscan oportunidades para cumplir los objetivos comunes.

➤ **Iniciativa**

Aprovechan cualquier oportunidad, persiguen el objetivo, son persistentes en su meta buscando soluciones ante algún problema, movilizan personas y recursos.

➤ **Optimismo**

No hay miedo al fracaso independientemente de cuán difícil parezca

➤ **Empatía**

Comprender a otros integrantes del equipo de trabajo, los ayuda en su crecimiento personal, usa la diversidad como un punto de crecimiento, tiene conciencia política.

➤ **Comprender a los demás**

Están alerta a las pistas emocionales, son sensibles a otros puntos de vista, comprenden las necesidades y sentimientos de los demás.



➤ **Ayudar a los demás a desarrollarse**

Fomentan el crecimiento personal, no tienen miedo a que otro forje sus capacidades, por ello reconocen los logros y el progreso, sus críticas son constructivas, asesoran, ayudan con un correcto consejo e identifican los puntos críticos de manera constructiva.

➤ **Orientación hacia el servicio**

Comprenden lo que los clientes necesitan y les ofrecen lo que requieren, con ello buscan satisfacer las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas, asisten a los clientes de buena gana, se muestran como asesores.

➤ **Aprovechar la diversidad**

Entienden que la riqueza se halla en los diversos orígenes, hay un respeto por cada persona y el lugar de donde viene, lo que permite respetar sus puntos de vista, son sensibles a las diferencias individuales y grupales no tienen prejuicios ni son intolerantes.

➤ **Conciencia política**

Saben analizar las relaciones de poder, analizan el entorno, establecen nexos cruciales, ayudan a entender lo que pasa alrededor.

➤ **Habilidades Sociales**

Tienen la capacidad de influir, manejar conflictos, comunicarse efectivamente, son catalizadores del cambio y líderes que establecen vínculos con otros en el afán de lograr cooperación y colaboración.



➤ **Comunicación**

Son altamente efectivos en el intercambio de información, brindando pistas emocionales para optimizar su mensaje. Saben escuchar, fomentan el entendimiento y comparten la información que poseen de buen agrado, son abiertos a la comunicación y receptivos a las malas noticias.

➤ **Manejo de conflictos**

No los preocupan las situaciones complicadas, el tacto y la diplomacia son dos características que manejan con soltura, se anticipan a los conflictos, pero también ayudan a minimizarlos y solucionarlos, fomentan el intercambio de ideas y la discusión franca

➤ **Liderazgo**

Las personas que tienen inteligencia emocional manejan sus características de líder y actúan orientando al grupo con una visión de futuro común, independientemente sea su cargo siempre se hallan a la vanguardia y colaboran enseñando y ayudando a los demás para mejorar su performance, se constituyen en ejemplo y guía para los demás.

➤ **Catalizador de cambios**

Se busca el reconocimiento de las necesidades de efectuar cambios y retirar obstáculos, desafiando el sistema en la búsqueda de cambios más favorables, sirven de modelo para otros.

➤ **Establecer vínculos**

En el mismo se intenta cultivar y mantener las redes sociales informales que se forjan, buscando además relaciones saludables en beneficio de las partes



involucrada, construyendo nexos afectivos conectados entre sí, manteniendo las amistades que se forjaron en el trabajo.

➤ **Colaboración y cooperación**

Practican la colaboración, comparten sus ideas, en la búsqueda de aceptación y adhesión, equilibran la tarea con las relaciones personales, crea un ambiente amigable y colaborador.

2.3.2 Desempeño laboral

Zerilli plantea con respecto al desempeño es una apreciación organizada respecto al valor individual, que toma en cuenta las características personales y organizativas, medidas en un periodo de tiempo y que siguen pautas preestablecidas periódicamente, con la finalidad de conocer a la persona y como se desenvuelve en el trabajo (Zerilli, 1973).

Visiones más simples, pero no por ello menos validas señalan que este concepto es una medición organizacional para establecer el rendimiento de los colaboradores de forma global (Werther & Davis, 2010), acota Harper & Lynch que se trata de un procedimiento destinado a apreciar, de manera sistemática y objetiva, el rendimiento del capital humano de una organización. Para efectuar la evaluación acerca de los objetivos trazados, las tareas asumidas y las características de la persona (Harper & Lynch, 1992).

En este mismo sentido el desempeño requiere de una forma de apreciación acerca del desempeño individuo, para tener una noción sobre el potencial desarrollo (Chiavenato, 1995).



El desempeño obviamente está asociado a los logros de carácter individual o colectivos dentro de una organización, la misma que tiene sus propias metas y objetivos. Así el desempeño representa una magnitud acerca de los logros organizacionales (Arriagada, 2002).

Concordante con esta idea el desempeño laboral o de trabajo es la medición objetiva de la forma en que los colaboradores efectúan su trabajo, para ello se debe realizar una medición respecto a su rendimiento, esta está a cargo del empleador y toma en cuenta factores como la capacidad, el liderazgo, el manejo del tiempo, la habilidad organizativa y la productividad de cada empleado de manera individual. Estas suelen ser anuales y determinan la elegibilidad de un servidor, la promoción y el ascenso y el despido si cooresponde (Hose, 2018).

El desempeño al interior de las organizaciones, es necesaria para estas, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Influencian además el desempeño laboral, el comportamiento y los resultados o logros (Araujo & Leal Guerra, 2007).

Los objetivos del desempeño se relacionan con emplear métodos evaluativos que permitan establecer normas y medir como se desenvuelven los colaboradores. Esta evaluación permite compatibilizar el desempeño con la parte remunerativa, así como reubicar a los colaboradores tomando en cuenta sus conocimientos, destrezas y como no sus habilidades, es decir la rotación del personal y la promoción de los colaboradores y finalmente establecer las brechas para la capacitación.



Para realizar la evaluación del desempeño, se deben tener en cuenta muchos factores, los cuales guardan relación con la forma o método de evaluación que se emplee, así se tiene:

- a) La calidad de trabajo que realiza midiendo la seriedad con la que se hace, la exactitud y utilidad de acuerdo a las indicaciones recibidas (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- b) Cantidad de trabajo cumpliendo los objetivos, en función a las órdenes y a la propia iniciativa, hasta su conclusión (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- c) Conocimiento del puesto de trabajo y además proponer ideas innovadoras para desempeñar en puesto (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- d) Iniciativa a la hora de resolver las situaciones (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- e) Planificación para hacer todo dentro de plazos previstos (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- f) Control de costos para el cumplimiento de objetivos, anticipándose a futuras necesidades (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- g) Relación con los compañeros en trabajos de equipo (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- h) Responsabilidades ante la igualdad de oportunidades (Araujo & Leal Guerra, 2007).
- i) Colabora sin distinción, trata de establecer objetivos ante oportunidades similares. (Araujo & Leal Guerra, 2007).



2.3.3 Dimensiones del desempeño laboral

A. Productividad

La productividad constituye una medida respecto a la eficiencia, se emplea el trabajo asociado al capital con la finalidad de producir un valor económico. Un incremento en la productividad se asocia a mucho valor económico al menor esfuerzo de laboral o con poco capital (Carro Paz & Gonzales Gómez, s.f.), la productividad implica un crecimiento (Loayza, 2016) que no se explica únicamente con el aumento del trabajo, del capital o de otro insumo intermedio. Se representa como:

$$\text{PIB} = \text{Productividad} * f(\text{capital, trabajo})$$

B. Eficacia

Existe una diferencia entre eficiencia y eficacia. La eficacia se asocia al cumplimiento de objetivos, de esta forma la empresa que logra los objetivos planificados es eficaz. Las empresas que son realmente productivas se cuentan con los dedos y por lo general son compañías que tienen prestigio, donde la productividad, la eficacia y la eficiencia son aspectos transmitidos culturalmente en todo nivel organizacional (Mejía, s.f).

C. Eficiencia Laboral

La definición que hace alusión a la eficiencia es la capacidad de disponer de algún recurso material o humano (Domínguez Santiago, 2008) para conseguir lo planeado, esta definición se encuentra en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, sin embargo no debe confundirse esta definición con “eficacia”, que se define como “la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (Mejía, s.f).

Eficacia es en esencia la capacidad de poder lograr el efecto deseado, anhelado o esperado. En contraposición la eficiencia se conceptualiza como la capacidad de obtener



este efecto empleando para ello el mínimo de recursos o alternativamente empleando el menor tiempo posible.

Aplicando el término a la economía surge la eficiencia económica, ya que un sistema económico usa los recursos productivos para satisfacer las necesidades (Martínez Torres, 2016).

2.4 Marco Conceptual

2 (EAE Business School, 2017).4.1. Compromiso personal

Capacidad de lograr identificarse con un objetivo, reconociéndose como parte de una organización, es decir conformante de un equipo de trabajo (Universidad Politécnica de Madrid, s.f).

2.4.2. Eficiencia

Logro de objetivo institucional con el menor costo de recursos económicos o de tiempo (MEF, 2015).

2.4.3. Productividad

Proceso de generar bienes o servicios (EAE Business School, 2017).

2.4.4. Sociabilidad

Capacidad de relacionarse con uno mismo y con las personas que se encuentran directa e indirectamente relacionadas con uno mismo.



2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

HE1 El autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

HE2 El control de las emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

HE3 La automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

HE4 La empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

HE5 Las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.



2.6 Variables

2.6.1. Variable 1

- Inteligencia emocional

2.6.2. Variable 2

- Desempeño laboral

2.6.3. Conceptualización de la Variables

- **Inteligencia emocional:** está referida a las habilidades de motivarse y persistir de manera concienzuda ante decepciones; controlando el impulso, regulando el humor y los pensamientos negativos que disminuyen la capacidad de mostrar empatía, pensar y abrigar esperanzas (Goleman D. , 2000).
- **Desempeño laboral:** sistema de valoración respecto al desempeño individual en el cargo y de su potencial desarrollo (Chiavenato, 1995).

2.6.4. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO	Atención a sentimientos Preocupación de lo que siente Tiempo pensando en emociones
	CONTROL DE EMOCIONES	Merece la pena prestar atención a las emociones Los sentimientos afectan pensamientos Pensamientos sobre estado de ánimo Pensamiento sobre sentimientos
	AUTOMOTIVACION	Atención a cómo se siente Claridad de sentimientos Definición de sentimientos Sabe cómo se siente
	EMPATIA	Conoce los sentimientos de las personas Toma conciencia de sus sentimientos en diferentes situaciones Expresa cómo se siente Expresa emociones
	RELACIONES INTERPERSONALES	Comprende sentimientos Visión positiva Pensamientos agradables Pensamientos placenteros Pensamientos positivos Calma ante las situaciones Estado de animo Energía Cambios ante enfado
V2: DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de metas Conocimiento de procesos Producción de personal Conocimiento de las funciones del puesto
	EFICACIA	Funciones efectivas del puesto Claridad de funciones Trabajo con calidad Nivel de calidad Cumplimiento de tareas Sobretiempo
	EFICIENCIA	Grado de responsabilidad personal Cumplimiento de responsabilidades Desarrollo con liderazgo y cooperación Evaluación del liderazgo institucional Adaptación al cambio Rendimiento ante políticas Adaptación a políticas

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

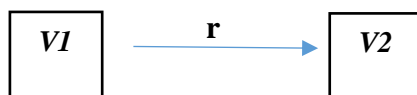
El tipo de investigación es de tipo básica. Según (Carrasco Diaz, 2013) no tiene propósito de tipo aplicativo inmediato, buscando ampliar y profundizar la cantidad de conocimientos científicos existentes en la realidad.

3.2 Enfoque de la investigación

Según Hernández y colaboradores, la investigación cuantitativa emplea la recolección de datos con la finalidad de probar hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

3.3 Diseño de la investigación

El diseño del proyecto de investigación es de tipo no experimental debido a que no se realizará intervención sobre las unidades de muestreo (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) para determinar la influencia de la variable Inteligencia Emocional sobre la variable Desempeño laboral, ya que la variable independiente ocurre y el investigador no efectúa ninguna manipulación sobre esta. (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)



VI: Variable independiente (Inteligencia Emocional)

V2: Variable dependiente (Desempeño Laboral)

R: Relación



3.4 Alcance de la investigación

El enfoque de la investigación es correlativo transeccional de tipo correlacional-causal, debido a que efectúa una descripción entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional en un momento establecido (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

3.5 Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población objetivo del estudio está constituida por los colaboradores de la empresa “Hotel Cabaña Quinta” La población estará compuesta por 30 colaboradores registrados en el periodo de estudio.

$N=30$

3.5.2. Muestra

Para poder realizar el estudio se ha tomado la decisión de enrolar a todos y cada uno de los integrantes de la población en el estudio, empleando entonces un muestreo no probabilístico, el que según Hernández y colaboradores, no se deja a la probabilidad la elección de la muestra, sino a algunas características de la investigación (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

$n=30$



3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

La técnica elegida para realizar el presente estudio es la entrevista, mediante la cual se interactuará con cada unidad de estudio, y se pueda obtener la data necesaria para el estudio.

3.6.2. Instrumento

Se empleará dos instrumentos validados. Para medir Inteligencia Emocional. Se ha decidido usar el Test de Inteligencia emocional del grupo de investigación de Salovey y Mayer, que toma en cuenta cinco dimensiones de estudio: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y relaciones interpersonales. Consta de 24 ítems de estudio.

De otro lado para la medición del desempeño se utilizará el “Formulario de evaluación del desempeño por el método de LIKERT”, que consta de 16 ítems de estudio.

3.7 Procesamiento de datos

3.7.1 Procesamiento manual

El procesamiento manual se aplicará al momento de efectuar el llenado de los instrumentos de recojo de datos.



3.7.2 Procesamiento de datos

Se aplicará para el tabulado de los resultados obtenidos en los formularios, mismos que serán realizadas empleando el Software estadístico SPSS versión 26.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de datos de la Variable 1

Inteligencia Emocional de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

4.1.1 Análisis de la dimensión del autoconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo de acuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Bastante de acuerdo	11	36.7	36.7	40.0
Muy de acuerdo	16	53.3	53.3	93.3
Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 1: Autoconocimiento

Fuente: Elaboración Propia

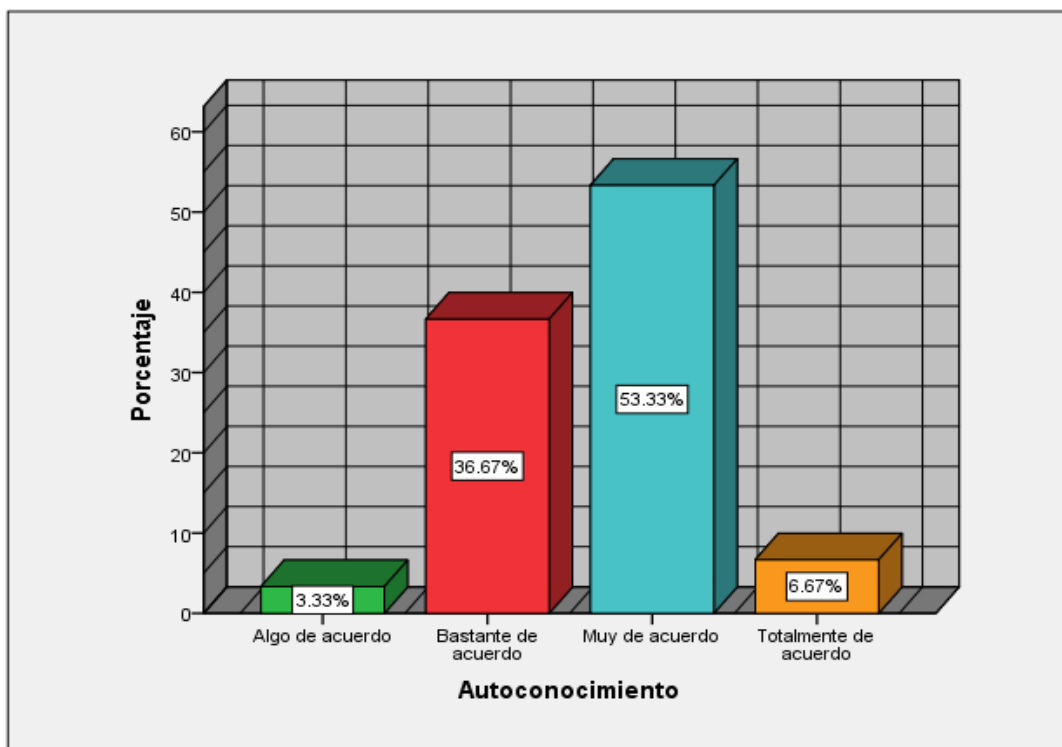


Gráfico 1: Autoconocimiento

Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 01 y el grafico N° 01 nos muestra resultado del autoconocimiento , que vendrá a ser la atención e introspección para reconocerse a sí mismo, la preocupación por lo que se siente y la dedicación de pensar en las emociones, de acuerdo a los resultados obtenidos y representados en la tabla, podemos interpretar que un 3.33% está algo de acuerdo con el autoconocimiento, un 36.66% está bastante de acuerdo, un 53.33% está muy de acuerdo y un 6.67% manifiesta que está totalmente de acuerdo con el auto conocimiento en lo que se refiere a la inteligencia emocional, en este sentido los colaboradores demostraron una identidad personal propia y con un mayor arraigo en el proceso de reconocer quienes son y la forma en cómo pueden valorarse.

4.1.2 Análisis de la Dimensión de Control de Emociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada de Acuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Algo de acuerdo	5	16.7	16.7	20.0
Bastante de acuerdo	11	36.7	36.7	56.7
Muy de acuerdo	9	30.0	30.0	86.7
Totalmente de acuerdo	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 2: Control de Emociones

Fuente: Elaboración Propia

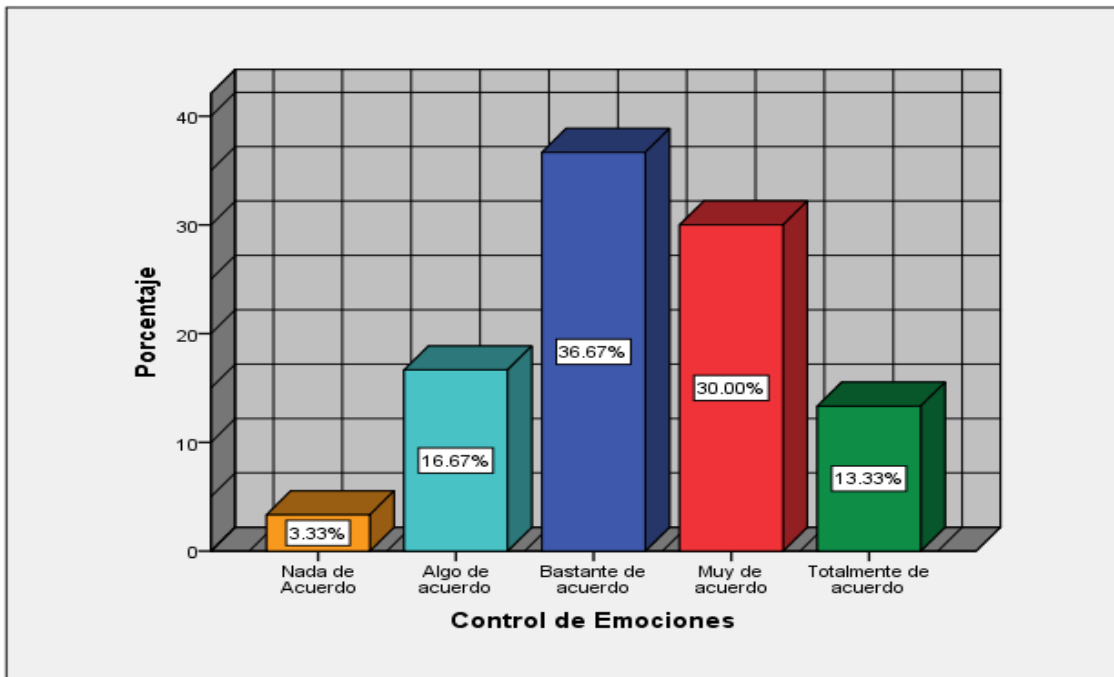


Gráfico 2: Control de Emociones

Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 02 y el gráfico N° 02 nos muestra el control de emociones que representa los indicadores de la atención de las emociones, la afectación de los sentimientos al pensamiento, al ánimo constante y al pensamiento de los sentimientos, de los resultados obtenidos a los encuestados representados en el cuadro y gráfico podemos interpretar que un 3.33% no están nada de acuerdo con la un 16.67% está algo de acuerdo, un 36.67% está bastante de acuerdo un 30% muy de acuerdo 13.33% totalmente de acuerdo con el control emocional, los colaboradores muestran un alto índice de mantener una regulación consciente y controlada de sus emociones frente a los demás, demostrando que pueden manejar una situación desfavorable y utilizar estrategias que se adapten a los problemas cotidianos de su jornada laboral.

4.1.3 Análisis de la Dimensión de Automotivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante de acuerdo	7	23.3	23.3	23.3
Muy de acuerdo	19	63.3	63.3	86.7
Totalmente de acuerdo	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 3 Automotivación
Fuente: Elaboración Propia

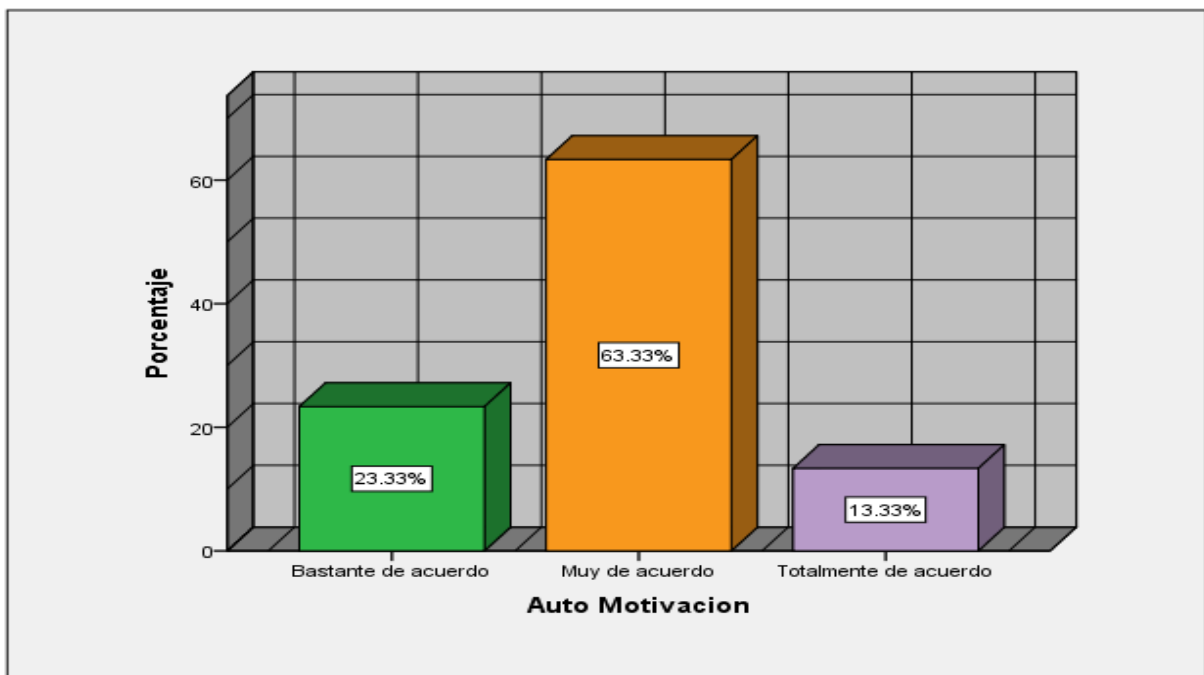


Gráfico 3: Automotivación
Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 03 y el grafico N° 03 representa la dimensión de la automotivación que representa los indicadores a la prestación de atención de como uno se siente, a la claridad del sentimiento, a la frecuencia de definir los sentimientos al saber cómo me siento, de los resultados obtenido en las tablas, podemos manifestar que de los encuestados manifiesta que el 23.33% está bastante de acuerdo con la automotivación el 63.33% está muy de acuerdo, los colaboradores demostraron que sí es muy importante la automotivación de uno mismo en el trabajo, buscar una estabilidad entre el estímulo propio y poder tomar acciones para incrementar su productividad, esto les otorga seguridad al momento de perseguir resultados y plantearse metas propias para un objetivo en común ya sea de manera personal u organizacional.

4.1.4 Análisis de la Dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo de acuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Bastante de acuerdo	6	20.0	20.0	23.3
Muy de acuerdo	17	56.7	56.7	80.0
Totalmente de acuerdo	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 4: Empatía
Fuente: Elaboración Propia

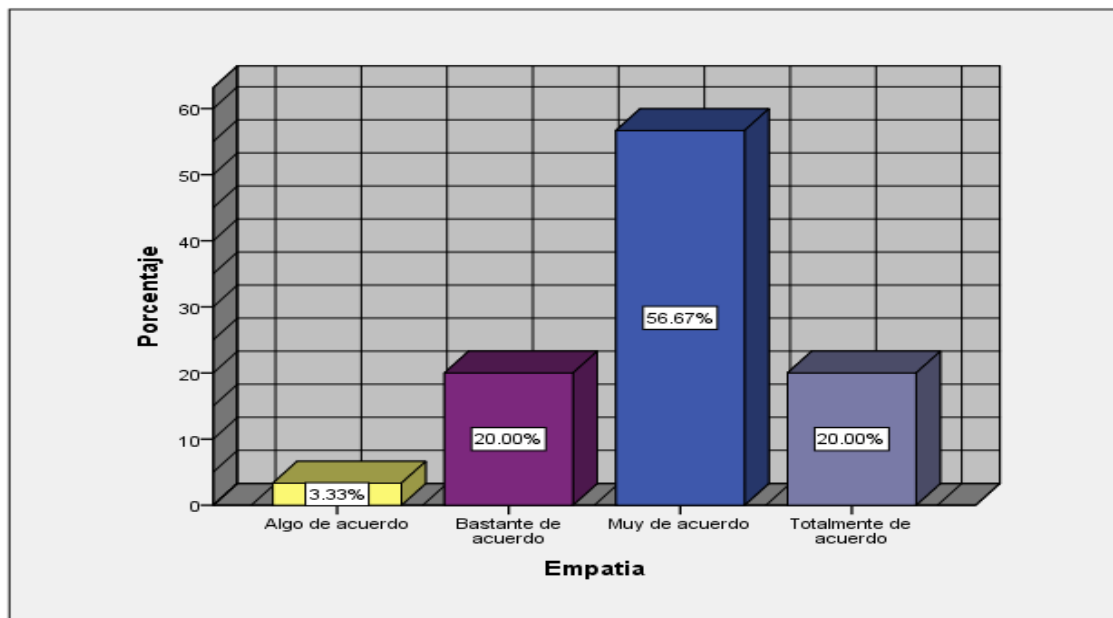


Gráfico 4: Empatía
Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 04 y el grafico N° 04 muestra la dimensión de la Empatía que representa a los indicadores de conocimiento del sentimiento de las personas, sentimientos en diferentes situaciones, manifestar de cómo se siente, el expresar cuales son las emociones. De los resultados obtenido podemos interpretar que un 3.33% manifiestan que están algo de acuerdo con la empatía, un 20% está bastante de acuerdo, un 56.67% está muy de acuerdo y un 20% está totalmente de acuerdo con la empatía de la variable Inteligencia emocional, los colaboradores demostraron que es muy significativo comprender la situación de los demás y entender las emociones del otro, esto implica una mayor colaboración y a una mejora de la productividad dentro d su centro laboral, ya que todos están abiertos a la hora de poder expresar sus emociones.

Permite también lograr una mayor comunicación y a mayor escala lograr un liderazgo dentro de la organización.

4.1.5 Análisis de la Dimensión de Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante de acuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Muy de acuerdo	15	50.0	50.0	53.3
Totalmente de acuerdo	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 5: Relaciones Interpersonales

Fuente: Elaboración Propia

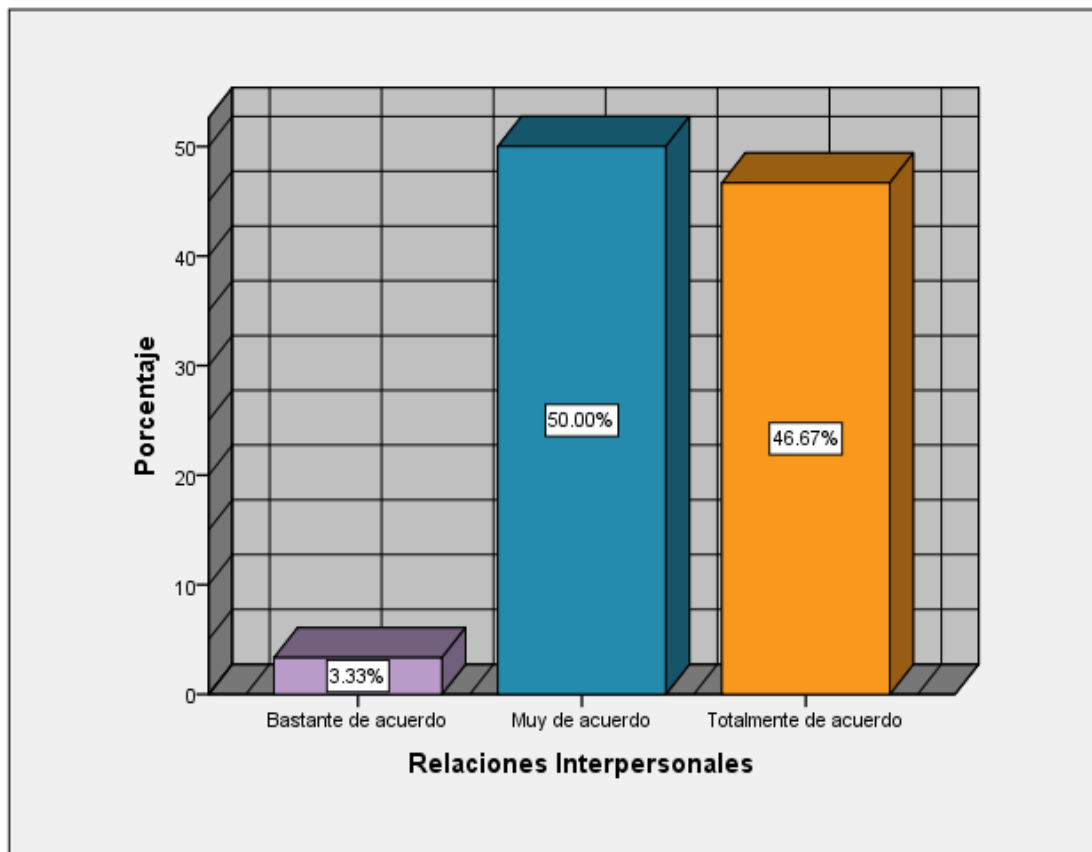


Gráfico 4 Relaciones Interpersonales

Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 05 y el grafico N° 05 nos muestra las relaciones interpersonales que existe de dimensión, esto agrupa a los indicadores, de la comprensión de los sentimientos, la tristeza y la visión positiva, el pensamiento de situaciones agradables, en el pensamiento de los placeres de la vida, pensamientos positivos aunque se sienta mal, a redundancia la calma, el estado de ánimo, la energía al sentimiento de la felicidad ,el enfado y el cambio del estado de ánimo, de los resultados obtenidos podemos manifestar lo siguiente, que un 3.33% manifiesta que está bastante de acuerdo con las relaciones interpersonales, un 50% está muy de acuerdo y un 46.67% nos indica que está totalmente de acuerdo con las relaciones interpersonales de la variable Inteligencia emocional.
- ✓ La encuesta nos da un valor significativo sobre esta dimensión y en la cual los colaboradores indican que están dispuestos a mantener relaciones personales satisfactorias dentro de su entorno laboral, esto implica mantener un ambiente de confianza y comunicación e interactuar con las necesidades de la otra persona.

4.1.6 Análisis de la Variable Inteligencia Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante de acuerdo	4	13.3	13.3	13.3
Muy de acuerdo	25	83.3	83.3	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 6: Inteligencia Emocional

Fuente: Elaboración Propia

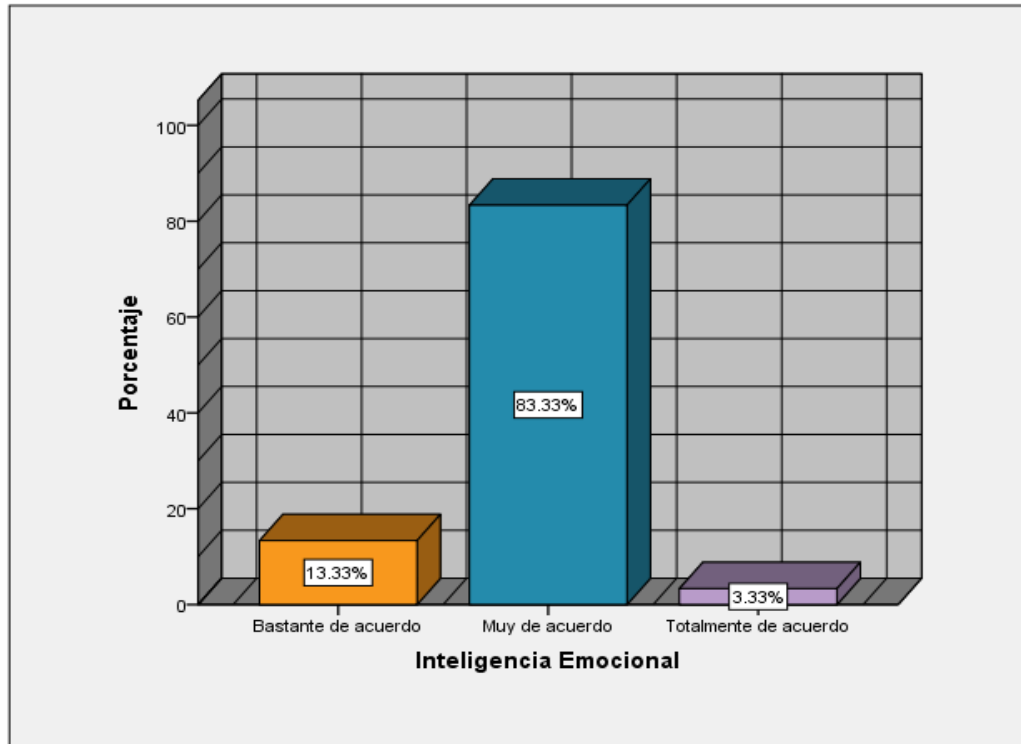


Gráfico 5: Inteligencia Emocional

Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 06 y el grafico N° 06 nos muestra los resultados de la variable inteligencia emocional que agrupa a los indicadores de autoconocimiento y control emocional, automotivación, empatía y relaciones interpersonales, los resultados obtenido en las tablas podemos observar que un 13.33% está bastante de acuerdo con la inteligencia emocional un 83.33% está muy de acuerdo y un 3.33% está totalmente de acuerdo.
- ✓ Los resultados demuestran un alto grado de interés por parte de los colaboradores encuestados y la importancia de utilizar la inteligencia emocional como un método de apoyo en cómo manejarnos nosotros mismos y las situaciones del día a día, a través de ella podemos motivarnos, controlamos nuestros estados de ánimo y logramos ser empáticos con los demás.

4.2 Análisis de datos de la Variable 2

Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

4.2.1 Análisis de la Dimensión Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	3.3	3.3	3.3
Casi siempre	17	56.7	56.7	60.0
Siempre	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 7: Productividad

Fuente: Elaboración Propia

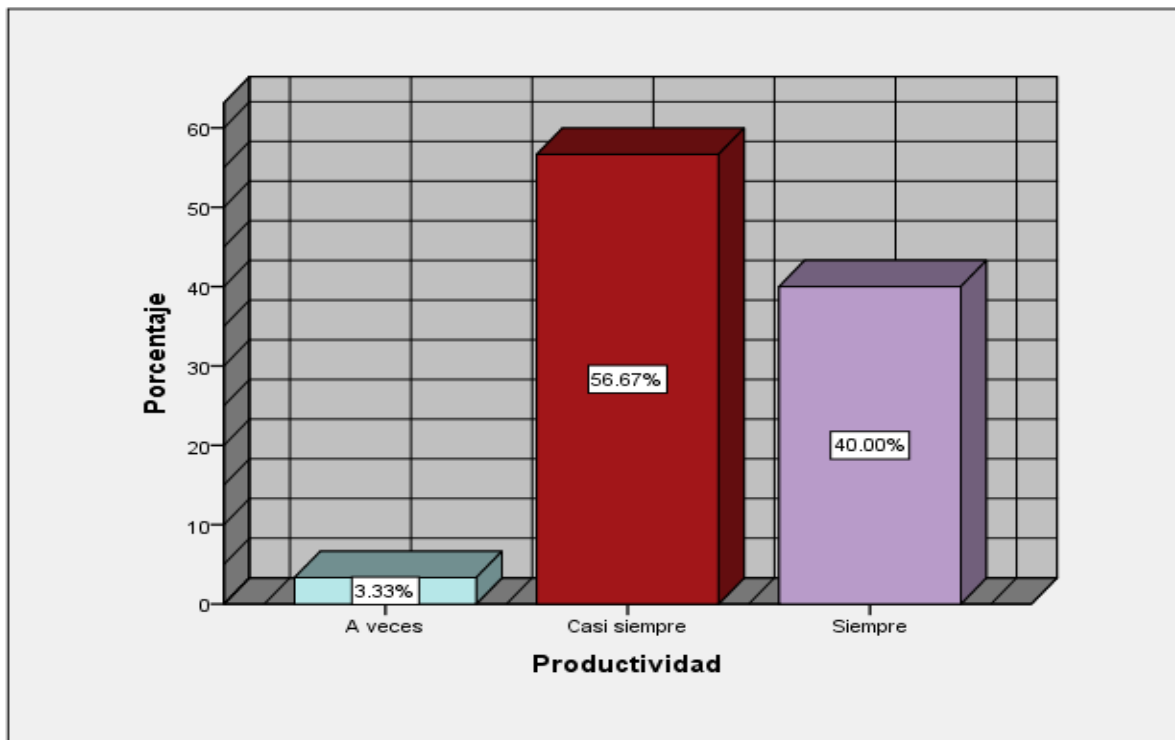


Gráfico 6: Productividad

Fuente: SPSS VERSION 26

**Interpretación y Análisis:**

- ✓ El cuadro N° 07 y el grafico N° 07 nos muestra la productividad en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado que agrupa a los indicadores de cumplimiento de metas establecidas, del conocimiento de las actividades de los procesos pertinentes al trabajo para cumplir con metas establecidas, al nivel de producción y políticas de la entidad, al conocimiento de las funciones que se desarrolla en el trabajo. De los resultados obtenidos presentados en los cuadros podemos interpretar que un 3.33% está a veces de acuerdo con la productividad en el desempeño laboral, un 56.67% nos indica que casi siempre está de acuerdo con la productividad y el 40% está siempre de acuerdo con la productividad.
- ✓ A ello podemos decir que los colaboradores se sienten identificados en ser productivos dentro de su centro laboral, esto demuestra un alto interés en el logro de metas establecidas tanto a nivel individual como organizacional, igualmente debe seguir trabajándose con los colaboradores que con 3.33% indican que están a veces de acuerdo con la productividad ya que puede ser un factor de retraso en el cumplimiento de metas, averiguar qué es lo que no están comprendiendo bien o están en desacuerdo con algo aseria lo primordial para que estén alineados a las políticas y objetivos de la empresa.

4.2.2 Análisis de la Dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	17	56.7	56.7	56.7
Siempre	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 8: Productividad
Fuente: Elaboración Propia

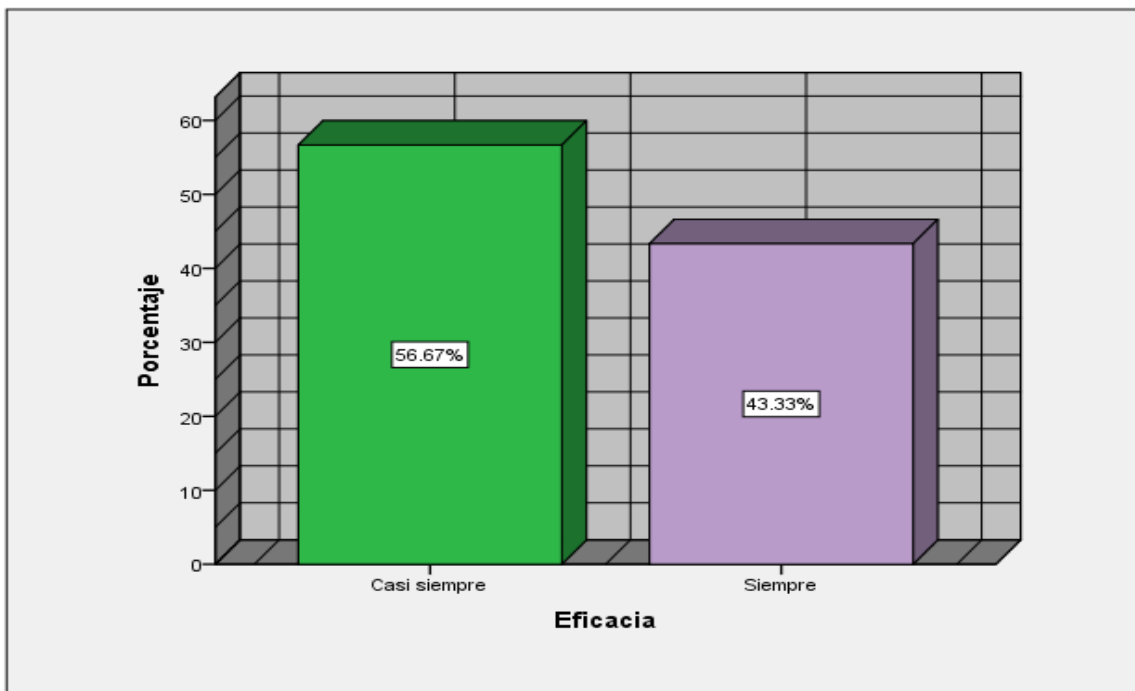


Gráfico 7: Eficacia
Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 08 y el grafico N° 08 muestra los resultados da dimensión Eficacia de la variable desempeño laboral y que, según los indicadores de claridad de funciones por desarrollar, calidad de trabajo, calidad positiva hacia el desarrollo de su trabajo, las tareas asignadas, permanencia más allá del tiempo establecido para el cumplimiento de sus funciones. de los resultados obtenidos podemos manifestar los siguiente, que el 56.67% está casi siempre de acuerdo con la eficacia, 43.33% está siempre de acuerdo con la eficacia del desempeño laboral.

Los colaboradores demostraron que ser eficaces a la hora de desempeñar su labor juega un papel importante dentro de la organización, ya que tienen responsabilidad plena sobre las tareas asignadas y el cumplimiento de roles desempeñados de acuerdo a cada área.

4.2.3 Análisis de la Dimensión Eficiencia Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	10.0	10.0	10.0
Casi siempre	17	56.7	56.7	66.7
Siempre	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 9: Eficiencia Laboral
Fuente: Elaboración Propia

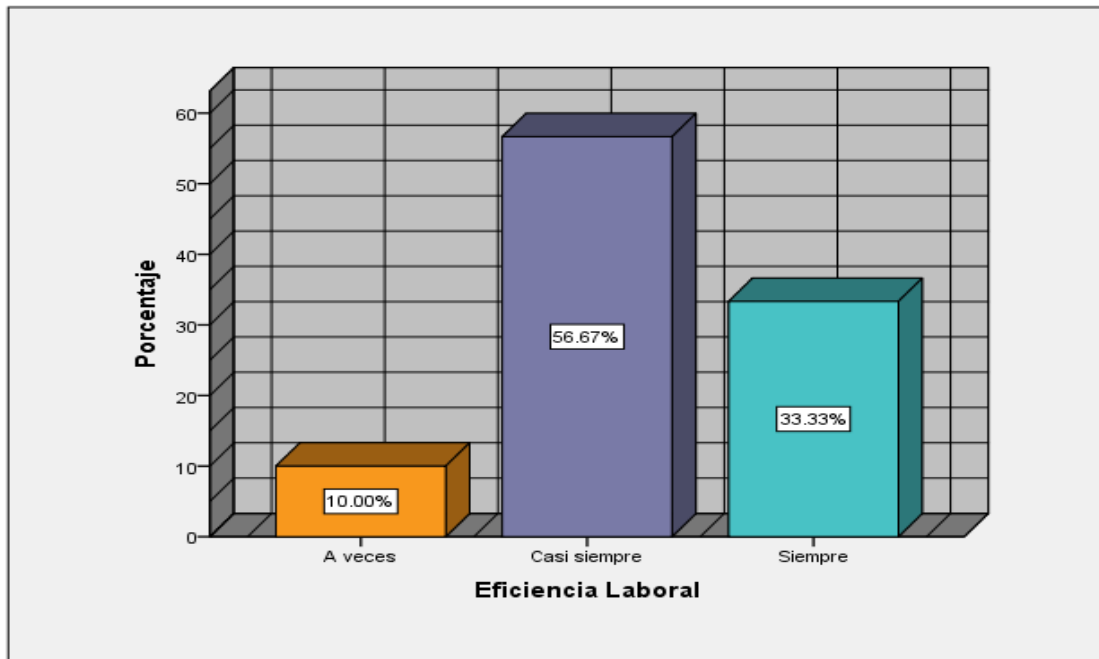


Gráfico 8: Eficiencia Laboral
Fuente: SPSS VERSION 26



Interpretación y Análisis:

- ✓ El cuadro N° 09 y el grafico N° 09 nos muestra la eficiencia labora con relación al desempeño laboral que agrupa a los indicadores de capacidad profesional, a la responsabilidad que le asigna su jefe, liderazgo y cooperación en su centro de trabajo, cooperación en el centro de labores, adaptación a los cambios que se genera en su entorno, rendimiento y adaptación a las políticas nuevas de la organización, del resultado obtenidos en el cuadro podemos interpretar lo siguiente. Que un 10% a veces está de acuerdo con la eficiencia laboral un 56.67% casi siempre está de acuerdo y un 33.33% está siempre de acuerdo con la eficiencia laboral para un buen desempeño laboral.
- ✓ Según la encuesta aplicada los colaboradores indican con un índice medio que están casi siempre de acuerdo con ser eficientes en su desempeño laboral esto implica que casi siempre adoptan hábitos que puedan incrementar su rendimiento, más esto no significa que pueda ser recurrente ya que un 10% indica que a veces logró ser eficiente en su jornada laboral.

4.2.4 Análisis de la Variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	3.3	3.3	3.3
Casi siempre	19	63.3	63.3	66.7
Siempre	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Cuadro 10 Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

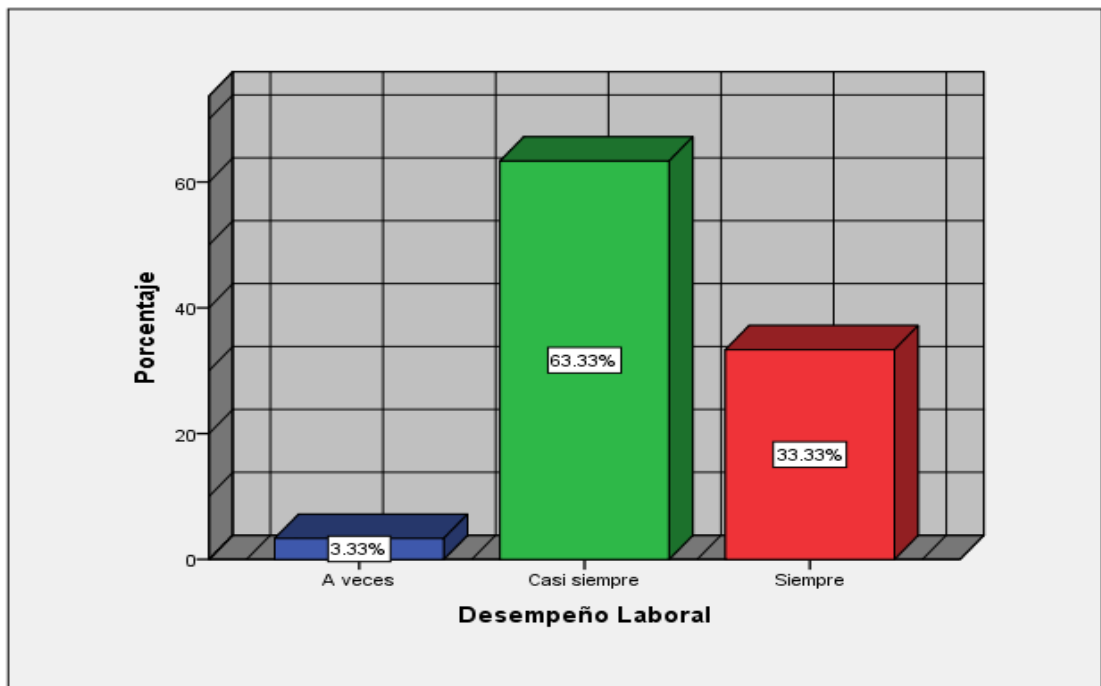


Gráfico 9: Desempeño Laboral
Fuente: SPSS VERSION 26

**Interpretación y Análisis:**

- ✓ El cuadro N° 10 y el grafico N° 10 nos muestra los resultados de la variable, desempeño laboral que agrupa a las dimensiones de productividad, eficacia, y eficiencia laboral. De los resultados obtenido podemos manifestar lo siguiente que el 3.33% manifiesta que a veces hay un desempeño laboral un 63.33% casi siempre existe un buen desempeño laboral y un 33.33% existe siempre un buen desempeño laboral.

4.3 Análisis Inferencial**4.3.1 Prueba de la Hipótesis General****Formulación de la Hipótesis Estadística**

H0: La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

H1: La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

Inteligencia Emocional *Desempeño Laboral tabulación cruzada

			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Inteligencia Emocional	Bastante de acuerdo	de Recuento	0	4	0	4
		Recuento esperado	.1	2.5	1.3	4.0
		% del total	0.0%	13.3%	0.0%	13.3%
	Muy de acuerdo	de Recuento	1	15	9	25
		Recuento esperado	.8	15.8	8.3	25.0
		% del total	3.3%	50.0%	30.0%	83.3%
	Totalmente de acuerdo	de Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	.0	.6	.3	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%
Total	de Recuento		1	19	10	30
	Recuento esperado		1.0	19.0	10.0	30.0
	% del total		3.3%	63.3%	33.3%	100.0%

Cuadro 11 Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4.446 ^a	4	.349
Razón de verosimilitud	5.979	4	.201
Asociación lineal por lineal	2.684	1	.101
N de casos válidos	30		
a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.			

Cuadro 12: Pruebas de chi- cuadrado

**Interpretación:**

- ✓ Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.349 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

Este resultado nos indica que los colaboradores no utilizan su propia capacidad de motivarse, ni el control de las emociones, ni el autoconocimiento que tienen ellos de su ser, ni la empatía ni las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus tareas, mostrando que estarían desconectando su mundo personal con lo que deben hacer en el trabajo.

4.3.2 Prueba de la Hipótesis Específica**4.3.2.1. Formulación de la Hipótesis Especifica 01**

H0: El autoconocimiento no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

H1: El autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

		Desempeño Laboral			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Autoconocimiento	Algo de acuerdo	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	.0	.6	.3	1.0
		% del total	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%
	Bastante de acuerdo	Recuento	0	7	4	11
		Recuento esperado	.4	7.0	3.7	11.0
		% del total	0.0%	23.3%	13.3%	36.7%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	11	4	16
		Recuento esperado	.5	10.1	5.3	16.0
		% del total	3.3%	36.7%	13.3%	53.3%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	2	2
		Recuento esperado	.1	1.3	.7	2.0
		% del total	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%
Total	Recuento	1	19	10	30	
	Recuento esperado	1.0	19.0	10.0	30.0	
	% del total	3.3%	63.3%	33.3%	100.0%	

Cuadro 13: Autoconocimientos y desempeño laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5.792 ^a	6	.447
Razón de verosimilitud	6.832	6	.337
Asociación lineal por lineal	.455	1	.500
N de casos válidos	30		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Cuadro 14: Prueba del Chi Cuadrado

**Interpretación:**

- ✓ Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.447 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir: El autoconocimiento no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

Este resultado nos muestra que los colaboradores no expresan en su trabajo la madurez de reconocer defectos y cualidades, en que puedan demostrar su madurez autoestima, autopercepción y auto aceptación. Simplemente se dedican a realizar las tareas que deben realizar, dejando de lado su esencia personal de lado.

4.3.2.2. Formulación de la Hipótesis Específica 02

H0: El control de las emociones no se relaciona con el desempeño laboral en los Colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

H1: El control de las emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.



			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Control de Emociones	Nada de Acuerdo	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	.0	.6	.3	1.0
		% del total	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%
	Algo de acuerdo	Recuento	0	4	1	5
		Recuento esperado	.2	3.2	1.7	5.0
		% del total	0.0%	13.3%	3.3%	16.7%
	Bastante de acuerdo	Recuento	1	6	4	11
		Recuento esperado	.4	7.0	3.7	11.0
		% del total	3.3%	20.0%	13.3%	36.7%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	5	4	9
		Recuento esperado	.3	5.7	3.0	9.0
		% del total	0.0%	16.7%	13.3%	30.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	3	1	4
		Recuento esperado	.1	2.5	1.3	4.0
		% del total	0.0%	10.0%	3.3%	13.3%
Total	Recuento	1	19	10	30	
	Recuento esperado	1.0	19.0	10.0	30.0	
	% del total	3.3%	63.3%	33.3%	100.0 %	

Cuadro 15: Control de Emociones y desempeño laboral

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3.512 ^a	8	.898
Razón de verosimilitud	4.101	8	.848
Asociación lineal por lineal	.456	1	.500
N de casos válidos	30		

a. 13 casillas (86.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Cuadro 16: Prueba de Chi cuadrado



Interpretación:

- ✓ Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.898 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir: El control de las emociones no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018
- ✓ Esto nos muestra que, aunque los colaboradores no logren regular sus emociones, esto no afecta en su trabajo, el supuesto ideal es que los colaboradores comprendan las emociones de otros y sean conscientes de los estados emocionales que puedan afectar su comportamiento, pero en el caso del Hotel cabaña Quinta, no lo hacen, pero esto no está relacionado con su desempeño laboral.

4.3.2.3. Formulación de la Hipótesis Específica 03

H0: La automotivación no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

H1: La automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.



			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Auto motivación	Bastante acuerdo	de Recuento	0	6	1	7
		Recuento esperado	.2	4.4	2.3	7.0
		% del total	0.0%	20.0%	3.3%	23.3%
	Muy acuerdo	de Recuento	1	12	6	19
		Recuento esperado	.6	12.0	6.3	19.0
		% del total	3.3%	40.0%	20.0%	63.3%
	Totalmente acuerdo	de Recuento	0	1	3	4
		Recuento esperado	.1	2.5	1.3	4.0
		% del total	0.0%	3.3%	10.0%	13.3%
Total	Recuento		1	19	10	30
	Recuento esperado		1.0	19.0	10.0	30.0
	% del total		3.3%	63.3%	33.3%	100.0%

Cuadro 17: Automotivación desempeño laboral

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4.924 ^a	4	.295
Razón de verosimilitud	5.141	4	.273
Asociación lineal por lineal	2.746	1	.097
N de casos válidos	30		
a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .13.			

Cuadro 18: Prueba de Chi cuadrado



Interpretación:

- ✓ Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.295 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir: La automotivación no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.
- ✓ Esto nos muestra que los colaboradores del hotel cabaña quinta, en el desempeño de su trabajo, no tiene relación el hecho de que ellos se automotiven, es decir que estén motivados o no ellos van a cumplir con su labor.

4.3.2.4. Formulación de la Hipótesis Específica 04

H0: La empatía no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

H1: La empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Empatia	Algo de acuerdo	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	.0	.6	.3	1.0
		% del total	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%
	Bastante de acuerdo	Recuento	0	4	2	6
		Recuento esperado	.2	3.8	2.0	6.0
		% del total	0.0%	13.3%	6.7%	20.0%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	9	7	17
		Recuento esperado	.6	10.8	5.7	17.0
		% del total	3.3%	30.0%	23.3%	56.7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	5	1	6
		Recuento esperado	.2	3.8	2.0	6.0
		% del total	0.0%	16.7%	3.3%	20.0%
Total		Recuento	1	19	10	30
		Recuento esperado	1.0	19.0	10.0	30.0
		% del total	3.3%	63.3%	33.3%	100.0%

Cuadro 19: Empatía y desempeño laboral

	Valor	<u>Gl</u>	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2.803 ^a	6	.833
Razón de verosimilitud	3.550	6	.737
Asociación lineal por lineal	.035	1	.851
N de casos válidos	30		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Cuadro 20: Prueba de Chi cuadrado



Interpretación:

- ✓ Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.833 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir: La empatía no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.
- ✓ Este resultado nos muestra que la capacidad de tener empatía de los colaboradores del hotel Cabaña Quinta, no genera un impacto en su desempeño, estaría mostrando que están desarrollando sus tareas solo por realizarlas, más aún no las realizan con un entendimiento de porque hacerlas genera un buen desempeño.

4.3.2.5. Formulación de la Hipótesis Específica 05

H0: Las relaciones interpersonales no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

H1: Las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

			Desempeño Laboral			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Relaciones Interpersonales	Bastante de acuerdo	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	.0	.6	.3	1.0
		% del total	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	12	2	15
		Recuento esperado	.5	9.5	5.0	15.0
		% del total	3.3%	40.0%	6.7%	50.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	6	8	14
		Recuento esperado	.5	8.9	4.7	14.0
		% del total	0.0%	20.0%	26.7%	46.7%
Total		Recuento	1	19	10	30
		Recuento esperado	1.0	19.0	10.0	30.0
		% del total	3.3%	63.3%	33.3%	100.0%

Cuadro 20: Relaciones Interpersonales y desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7.311 ^a	4	.120
Razón de verosimilitud	8.179	4	.085
Asociación lineal por lineal	6.271	1	.012
N de casos válidos	30		
a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.			

Cuadro 21: Prueba chi cuadrado



Interpretación:

- ✓ Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.120 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir: Las relaciones interpersonales no se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018

Esto nos muestra que la forma como se construyan relaciones interpersonales entre los colaboradores del hotel Cabaña Quinta, no tiene efecto alguno en el desempeño de su labor. Es decir, realizan su trabajo y no centran su interés en otras personas.



CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Hallazgos relevantes

Se ha encontrado que la inteligencia emocional que desarrollan los colaboradores no tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores. Sin embargo, viendo el resultado individual de la primera variable, se observa que esta muestra que los colaboradores tienen una inteligencia emocional media, a pesar de ello al ser procesados los datos con el estadístico Chi cuadrado, se determina que esta variable es independiente de la segunda variable, no teniendo dependencia alguna entre ambas. Por tanto, se puede afirmar que el aspecto emocional puede manifestarse sin que los colaboradores los regulen o tomen acciones conscientes que regulen su comportamiento, esto no afectará el desempeño laboral, independientemente si el desempeño es bueno o malo.

Del mismo modo, el autoconocimiento que tiene cada uno de los colaboradores, el control de sus emociones, la automotivación, empatía, relaciones interpersonales, que son componentes de la inteligencia emocional o dimensiones, al ser analizados de manera independiente no muestran evidencia de tener relación con el desempeño laboral, mostrando un comportamiento atípico en el estudio de la inteligencia emocional como característica del comportamiento humano.

5.2. Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones que se afrontaron durante la investigación se encuentran:

- a) Poco acceso a la información del área de Recursos Humanos del Hotel Cabaña Quinta, esto impidió que no se desarrolle con normalidad las encuesta ya que no se pudo llegar a un acuerdo para que todos estén al momento de aplicar la encuesta



y poder compartir con toda la finalidad de la investigación y se sientan comprometidos con el desarrollo de las mismas.

- b) Se pudo apreciar el poco interés de los colaboradores al realizar la encuesta, esto debido a que se aplicó luego de terminar sus obligaciones laborales, un factor determinante fue el cansancio y algunos colaboradores que salían de forma rápida a realizar otras actividades.

5.3. Comparación con la literatura

En el estudio realizado por (Pereira Samayoa, 2010) en su estudio acerca del nivel de inteligencia emocional en el desempeño laboral encontraron que en la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango tenían una relación débil. Por otro lado, el estudio realizado por (Orue-Arias, 2010) detalla como en una empresa de fundición los colaboradores exhiben un bajo nivel de inteligencia emocional respecto de los colaboradores de construcciones metálicas, en los cuales estos últimos tienen un desempeño superior. También se tiene el estudio realizado por (Huacac Trujillo, 2014) que determina la relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Generación Eléctrica Sur en el año 2013, en los que encuentra que estas dos variables están directamente relacionadas.

En el caso del estudio realizado a los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, se ha encontrado que no tiene relación la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores, viendo los resultados de otros estudios, se observa que se han encontrado resultados diversos y que no siempre se va a encontrar una relación directa entre estas dos variables, como en el resultado del presente estudio. Estos resultados nos darían indicios de que la teoría propuesta por Coleman no se cumpliría en todos los casos.



5.4. Implicancias del estudio

Estos resultados nos conllevan a la hipotética de que la teoría propuesta por David Goleman no siempre se ha de cumplir, y que pueden haber casos excepcionales en los que esta teoría no funciona, sin embargo se debe también tener en cuenta que se puede inferir también que el instrumento o test de medición desarrollado por Salovey & Mayer (TMMS-24, Trait – Meta Mood Scale) no muestre resultados óptimos en empresas de servicio, sobre todo en servicios hoteleros, donde el personal de servicio, no siempre tiene contacto directo con el huésped, sobre todo los que realizan servicio de limpieza de habitación.



CONCLUSIONES

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.349 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Que nos muestra que el autoconocimiento que tienen los colaboradores de sí mismos, el autocontrol de sus emociones, su automotivación, su empatía y las relaciones interpersonales no se relaciona con su Desempeño laboral, por tanto, se puede afirmar que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si los colaboradores si desarrollasen una inteligencia emocional acorde a las necesidades de la organización

En cuanto al autoconocimiento con un valor de significancia (valor crítico observado) es $0.447 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir: El autoconocimiento no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Nos muestra que los colaboradores, pudiendo tener un dominio de su madurez o autopercepción de sí mismos, esto no afectará de cómo se desempeñan en el trabajo. Por tanto, pueden existir otros factores que se relacionen con los resultados de la labor de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.898 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir: El control de las emociones no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Este resultado nos muestra que estando el estado emocional



diverso de un trabajador y que este no sepa controlarlo o regularlo, no afectará a los resultados de su labor, cabe destacar que de todas las dimensiones de la variable inteligencia emocional, esta es la que más independencia muestra de la variable desempeño laboral.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.295 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir: La automotivación no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Esto nos muestra que las motivaciones personales de los colaboradores no mejoran ni empeoran la labor realizada, el afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo propio de los colaboradores no conducen a un cambio en como realizan su labor, por tanto no se puede afirmar que estos afecten su desempeño laboral. La empresa no está aprovechando el estado motivacional de los colaboradores para mejorar su trabajo.

Con un nivel de significancia (valor crítico observado) es $0.833 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir: La empatía no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018, esto nos muestra que el desempeño laboral no se ve afectado si los colaboradores no generan empatía con su trabajo, siendo indistinto si estos logran comprender a los demás, orientarse hacia el servicio o aprovechar la diversidad de caracteres de las personas para realizar su labor.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.120 > 0.05$ se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir: Las relaciones interpersonales no se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel



Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Esto nos muestra que el desempeño laboral no se verá afectado si con la forma como los colaboradores desarrollan sus habilidades interpersonales, cabe resaltar que de todas las dimensiones esta es la que menos independencia tiene respecto de la variable dos.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados encontrados se recomienda a la administración del Hotel Cabaña Quinta que desarrolle las siguientes recomendaciones para que la inteligencia emocional de estos genere una relación o influencia con su desempeño laboral.

Primero, deben sensibilizar a los colaboradores acerca de cómo deben desarrollar su inteligencia emocional orientándola a obtener beneficios en cuanto al desempeño laboral. Con esto se logrará que las personas desarrollen sus aptitudes emocionales y en el futuro poder lograr estas dos variables puedan relacionarse, logrando que la labor de los colaboradores esté orientada por el autoconocimiento de ellos, su control de emociones, automotivación empatía y relaciones interpersonales. Dado que no existe relación entre las variables, será más óptimo desarrollar la inteligencia emocional de los colaboradores hacia la construcción de una cultura organizacional acorde a la visión de la organización. Esto se puede lograr contratando un especialista en psicología o psicología organizacional, a fin de que asuma un rol de coach que estimule el desarrollo de la inteligencia emocional.

Segundo, deben sensibilizar a los colaboradores la importancia de conocerse a sí mismos y entender que tienen capacidades que pueden ser aprovechadas en la labor que realizan, hacerles entender que su autopercepción y dominio de su madurez es importante para que logren un desempeño laboral óptimo.



Tercero, trabajar en las personas formas de trabajar el control de sus emociones, orientados a las funciones que realizan, ya que es ideal que la regulación de las emociones debe ser aprovechada a los fines de sus actividades en la empresa, debe aprovecharse esta ausencia de relación para moldear el control de emociones hacia la construcción de una cultura organizacional estructurada por los lideres o líder de la empresa.

Cuarto, se debe dar a entender a los colaboradores que la automotivación que tienen, debe ser utilizada para mejorar su desempeño. Utilizar el afán de triunfo de cada trabajador para incentivarlos a mejorar su trabajo, darles a entender que el compromiso e iniciativa que tienen ellos puede ser utilizado en su labor, y que al ser utilizados para mejorar su desempeño hará que no solo sientan que cumplen su labor, sino que están cumpliendo sus metas personales.

Quinto, sensibilizar a los colaboradores en la importancia de generar empatía puede no solo hacer que mejore su estado emocional, sino que esto puede mejorar su desempeño, trabajar aspectos como el aprovechar la diversidad de las personas para el logro de objetivos, deben saber orientarse hacia el servicio y aspectos que les ayuden a comprender a los demás.

Sexto, desarrollar en las personas la capacidad de desarrollar relaciones interpersonales constructivas a fin de que estas puedan generar impacto en su desempeño laboral, saber manejar conflictos, desarrollar habilidades de comunicación, saber establecer vínculos y saber trabajar en equipo, esto generará sinergia en la organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaña Saenz, Maria Lourdes. (2015). *Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro financiera Credimujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*. La Libertad.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, 1.
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. Santiago de Chile: CEPAL-Serie Manuales.
- Bisquerra, R. (2018). *Grup de Reserca en Orientació Psicopedagógica*. Obtenido de Competencias emocionales: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/conciencia-emocional.html>
- Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Publicaciones San Marcos.
- Carro Paz, R., & Gonzales Gómez, D. (s.f). *Productividad y competitividad*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castillo Palacios, F. W. (2010). *Importancia de la gestión del talento humano*. Obtenido de Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.
- Company Romero, R., Obertst, U., & Sánchez, F. (2012). Regulación emocional interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de Psicología*, No. 104, 7-36.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Barcelona-España: Norma.



- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cortesse, A. (14 de Junio de 2016). *Liderazgo: La inteligencia emocional en la Empresa*. Obtenido de 2004: <http://www.canalwork.com>
- Danvila Del Valle, I., & Satre Castillo, M. Á. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595>
- Domínguez Santiago, M. (2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, No 24: Ene-Jun 2008.
- EAE Business School. (2017). *Proceso de producción: en qué consiste y cómo se desarrolla*. Obtenido de Retos en Supply Chain: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/proceso-de-produccion-en-que-consiste-y-como-se-desarrolla/>
- Escobar, V. M. (2004). *Las competencias laborales: La estrategia para la competitividad de las organizaciones*. Universidad del Valle.
- Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía. (2011). La inteligencia emocional. *Temas para la educación*(12). Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Foro de profesionales Latinoamericanos. (2011). *¿Qué es la capacitación?* Obtenido de Foro seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gardner, H. (1983). *Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Barcelona, España: Paidós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós S.A.
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona, España: Kairos.



- Grial. (s.f). *Inteligencia*. Obtenido de <http://grial.uab.es/~irene/semantica/inteligenciaachacon.htm>
- Harper, & Lynch. (1992). *Selección de Personal*. España : Grupo Negocios de Ediciones y Publicaciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández Sanpieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S. A.
- Hose, C. (1 de Febrero de 2018). *¿Cual es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Huacac Trujillo, M. R. (2014). *La Inteligencia emocional y el trabajo laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann .
- Ibarrola L. De Davalillo, B. (s.f). Dirigir y educar con Inteligencia Emocional. *Ponencia del VII Congreso de Educación y Gestión*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4980/iegfernandez4.pdf
- Koontz, H. (1990). *Administración moderna*. México D.F: McGraw-Hill.
- KYOCERA. (18 de Agosto de 2017). *La importancia de la inteligencia emocional en el trabajo*. Obtenido de <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/la-importancia-la-inteligencia-emocional-trabajo/>
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y desarrollo en el Perú y el Mundo. *Revista de estudios económicos*, 9-28.
- Martínez Torres, O. A. (2016). *Análisis económico*. Jalisco: Astra.
- MEF. (Junio de 2015). *Instructivo para la Formulación de Indicadores de desempeño*. Lima: MEF.



- Mejía, C. (s.f). *Indicadores de eficacia y efectividad*. Obtenido de Ceppia:
<http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>
- Mi autoestima.com. (24 de Abril de 2015). *¿Como hacer una autoestima precisa?*
Obtenido de <http://www.miautoestima.com/dinamicas-autoestima-autoevaluacion/>
- Miranda, A. G. (2009). *Capacidad bajo la lupa: Coeficiente intelectual*. Doctor en casa.
- Orue-Arias, E. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Peruana*. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Pereira Samayoa, S. V. (2010). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*. (Estudio realizado con el personal de la Empresa Servipueras S.A. de la ciudad de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar: Facultad de Humanidades.
- Perez, R. (2000). *La inteligencia emocional y estrés laboral en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran en diferentes entidades bancarias en maracaibo*. maracaibo: Mc pHerson.
- Rajeli Gabel, S. (2005). *Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Saldaña Saenz. (2015). *Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro financiera Credimujer Region La Libertad de la ONG Manuela Ramos*.
- Saldaña Saenz, Maria Lourdes. (2015). *Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro Financiera Credimujer Region La Libertad de la ONG Manuela Ramos*.
- Saldaña Saenz, Maria Lourdes. (2015). *Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro financiera Credimujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*. La Libertad.
- Saldaña Saenz, Maria Lourdes. (s.f.). *Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro Financiera Credimujer Region La Libertad de la ONG Manuela Ramos*.



- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones*. México D.F, México: Thomson.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral. (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Telepin. (2010). *Área laboral*. Obtenido de La formación laboral es un proceso dinámico: <http://www.telpin.com.ar/InternetEducativa/EscuelasEGB/Escuela501/laboral.htm>
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (Enero-Junio de 2005). *INNOVAR*, 9-24. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Universidad Politécnica de Madrid. (s.f). *Trabajo en equipo*. Obtenido de Competencias genéricas: <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/trabajoEquipo>
- Vázquez Piatti, M. (18 de Abril de 2008). *El autoconocimiento, la base de la autoestima*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/el-autoconocimiento-la-base-de-la-autoestima-1059212.html>
- Vilchez, L. (s.f). *Seguridad, higiene y ambiente*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos70/segruridad-higiene-ambiente/segruridad-higiene-ambiente2.shtml>
- Werther, W., & Davis, K. (2010). *Administración de personal y recursos humanos*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana.
- Zerilli, A. (1973). *Valoración del Personal*. España: Ediciones Deusto.



ANEXOS



ANEXO NRO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DEL “HOTEL CABAÑA QUINTA”, PUERTO MALDONADO, 2018”					
Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Dimensiones	Metodología
¿En qué medida se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?	Determinar en qué medida la Inteligencia Emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa “Hotel Cabaña Quinta”.	Independiente: inteligencia emocional	La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018	Autoconocimiento Control de Emociones Automotivación Empatía Relaciones Interpersonales	Estudio correlacional simple realizado en una población de colaboradores del “Hotel Cabaña Quinta”. Se emplearán dos instrumentos validados denominados: Instrumento para medir la Inteligencia emocional TMMS-24 y el formulario de evaluación del desempeño por el método de LIKERT . Se realizó en una población muestral de 30 colaboradores, de acuerdo a un muestreo no probabilístico por conveniencia.
<p>PE1- ¿En qué medida el autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE2- ¿En qué medida el control de emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores, en el Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE3- ¿En qué medida la automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE4- ¿En qué medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE5- ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p>	<p>PE1- ¿En qué medida el autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE2- ¿En qué medida el control de emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores, en el Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE3- ¿En qué medida la automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE4- ¿En qué medida la empatía se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PE5- ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018?</p>	Dependiente: Desempeño Laboral	<p>HE1 El autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.</p> <p>HE2 El control de las emociones se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.</p> <p>HE3 La automotivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.</p> <p>HE4 El relacionarse bien se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.</p> <p>HE5 Las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.</p>	Productividad Eficacia Eficiencia	

ANEXO NRO 2

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos.

Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un círculo la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	VALORACION				
1.- Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.- Normalmente me preocupo por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.	1	2	3	4	5
5.- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.- Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.- A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.- Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.- Tengo claro mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.- Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.- Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.- Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5



13.- A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.- Siempre puedo decir como me siento.	1	2	3	4	5
15.- A veces puedo decir cuales son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.- Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.- Aunque a veces me siento triste, suelo tener una vision positiva.	1	2	3	4	5
18.- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.- Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.- Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.- Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicandolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.- Me preocupo por tener un buen estado de animo.	1	2	3	4	5
23.- Tengo mucha energia cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.- Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo.	1	2	3	4	5



ANEXO NRO 3

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

El instrumento mide las siguientes dimensiones: Productividad, eficacia y eficiencia laboral.

Instrucciones: Estimado, por favor debe marcar una de las alternativas de la escala, con una equis o encerrar en un círculo, con la veracidad que caracteriza tu persona. La escala es como sigue:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	VALORACIÓN				
D1: Productividad					
1. ¿Considera que la organización llega a cumplir las metas establecidas?	5	4	3	2	1
2. ¿Los colaboradores del “Hotel Cabaña Quinta”, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo para así cumplir con las metas establecidas?	5	4	3	2	1
3. ¿Su nivel de producción del colaborador es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	5	4	3	2	1
4. ¿Conoce usted su nivel de producción del personal?	5	4	3	2	1
5. ¿Usted Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	5	4	3	2	1
D2: Eficacia					
6. ¿El colaborador del “Hotel Cabaña Quinta”, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?	5	4	3	2	1
7. ¿Usted Logra desarrollar su trabajo con calidad?	5	4	3	2	1



8. ¿El colaborador tiene un nivel de calidad positiva hacia el desarrollo de su trabajo?	5	4	3	2	1
9. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?	5	4	3	2	1
10. ¿El colaborador del “Hotel Cabaña Quinta”, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con su responsabilidad?	5	4	3	2	1
D3:Eficiencia laboral					
11. ¿Su grado de responsabilidad personal está acorde a su capacidad profesional?	5	4	3	2	1
12. ¿Usted como trabajador cumple todas las responsabilidades que le asigna su jefe?	5	4	3	2	1
13. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su centro de trabajo?	5	4	3	2	1
14. ¿Usted cree que en la institución hay un buen liderazgo y cooperación en su centro de labores?	5	4	3	2	1
15. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	5	4	3	2	1
16. ¿Los colaboradores tiene el mismo rendimiento y se adaptan fácilmente a las políticas nuevas de la organización?	5	4	3	2	1