

## Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017

Emotional Intelligence and Job Performance in a Private Construction Company. 2017

Jaime Ramírez García<sup>1\*</sup>; Víctor Zavaleta León<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias Administrativas Económicas, Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI", Panamericana Norte, Moche, Km 6, Trujillo, Perú

<sup>2</sup> Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

\* Autor correspondiente: [jaroraga@hotmail.com](mailto:jaroraga@hotmail.com) (J. Ramírez)

---

### RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora privada de Trujillo en el 2017; para ello se realizó un análisis teórico y conceptual de las variables de estudio, se analizó la correlación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral y con 04 de sus dimensiones: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal. Se aplicó una encuesta a los 57 trabajadores de la empresa a través de un cuestionario de dos partes: inteligencia emocional de 37 preguntas y desempeño laboral de 39 preguntas; este instrumento fue validado a través del Alpha de Cronbach con un 0,931 global. Los resultados muestran que existe relación directa y significativa, entre las variables estudiadas, la prueba de Rho de Spearman arroja un nivel de 0,8728. Además existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir a mayor inteligencia emocional, mejora cada una de las dimensiones del desempeño laboral.

**Palabras clave:** calidad; productividad; toma de decisiones; inteligencia emocional, desempeño laboral; empresa constructora.

---

### ABSTRACT

This research had as objective to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of workers of a construction company private Trujillo during the year 2017; It conducted a theoretical and conceptual bibliographic analysis of the variables of study, for this purpose analyzed the correlation between emotional intelligence with the work performance in general, and with its dimensions 05: quality of service, productivity and decision of decisions and knowledge, of the personnel of the company in study. A survey was applied to the 57 workers of the company through a two-part questionnaire: emotional intelligence of 37 questions and work performance of 39 questions; this instrument was validated through the Cronbach Alpha with a global 0.931. The results show that there is a direct and significant relationship between the variables studied, Spearman's Rho test yields a level of 0.8728. There is also a direct and significant relationship between emotional intelligence and quality of service, productivity, decision making and knowledge of the staff of the private construction company of Trujillo, that is to say, greater emotional intelligence, improves each of the dimensions of job performance.

**Keywords:** quality; productivity; decision making; emotional intelligence; job performance; construction company

---

### 1. INTRODUCCIÓN

El personal de las organizaciones empresariales, juegan un rol protagónico, es el recurso más importante ya que es el responsable por el éxito o fracaso de las mismas, en consecuencia, es responsabilidad de los empresarios, gerentes y/o jefes, el facilitarles los instrumentos materiales, intelectuales y emocionales para el buen desempeño de sus labores diarias, definidas en los manuales de funciones para cada puesto (MOF).

Los empresarios orientan sus esfuerzos a la sostenibilidad y mejora de la productividad y rentabilidad, para ello se proveen de insumos, máquinas y equipo, métodos y sistemas, medio ambiente adaptado a las necesi-

dades, manuales, procesos y sobre todo recurso humano que conforman al grupo de trabajadores para ejecutar las diferentes tareas de la empresa.

La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional y el desarrollo de las personas, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto la garantía del éxito.

Goleman, (2015) describe a la inteligencia emocional, como un factor de éxito y básicamente consiste en la capacidad aprensible para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto individual como grupal. La inteligencia emocional es la que permite entender a los demás, es mucho más importante en la vida diaria que en lo académico, porque es la que determina la elección de pareja, amigos y en gran medida del éxito en el trabajo o en el estudio.

El objetivo fundamental de la empresa competitiva es hacer que los colaboradores tengan un buen desempeño en los procesos que les corresponde haciendo que sus equipos sean altamente productivos, debiendo para ello fortalecer su talento humano con otros conocimientos adecuados que le permitan lograr dichos objetivos como es el desarrollo de la Inteligencia Emocional.

Lo descrito con anterioridad nos permite analizar a profundidad el caso de una empresa constructora privada de Trujillo. Esta es una empresa que inicia sus actividades en el año 2000, desarrollando proyectos inmobiliarios en todo el país, a precios accesibles para los pobladores de zonas urbano marginales, dando posibilidades de vivienda propia a más de un millar de familias, haciendo posible el sueño del techo propio. Durante los primeros 10 años la empresa logró un fuerte crecimiento, respeto y prestigio dentro del sector de la construcción, basado en capital humano experimentado y altamente calificado, para atender las necesidades de un sector altamente demandante, pero con pocos recursos económicos para invertir. La empresa, cuenta además con el apoyo de sus proveedores, con un grupo de operarios con amplia experiencia en el sector construcción; además de maquinaria y equipos propios y de alta calidad para poder atender la demanda de la comunidad. Teniendo un excelente vínculo con las principales instituciones financieras locales y nacionales.

En los últimos cinco años la empresa ha experimentado un declive en la cantidad y calidad de sus productos y servicios, ya que existe demora en la entrega de los proyectos inmobiliarios, alguno de los proyectos entregados son motivo de un numerosas quejas y reclamos por parte de los propietarios, de las empresas financieras; las quejas radican en su mayoría en la calidad de la construcción, lo que hace concluir que los insumos utilizados en la construcción no han sido de buena calidad o que la fórmulas para preparar las mezclas no han sido las adecuadas. Por otro lado, la empresa cuenta con personal operario desmotivado, con quejas por demora en el pago de los salarios, y por expectativas no satisfechas; en los últimos meses se ha tenido ausentismo por diversas causas como por ejemplo accidentes laborales que ha generado descanso médico prolongado, encareciendo el desarrollo del proyecto. Esta realidad puede poner en riesgo la continuidad de la empresa en el mercado, y al analizar el caso, es necesario determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores durante el año 2017, ya que esto repercute en la estabilidad, productividad y rentabilidad de la empresa; por lo que planteamos el siguiente problema de investigación ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo durante el año 2017? Y para responder a la interrogante planteamos la hipótesis: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal. Para contrastar la hipótesis científica se ha planteado alcanzar los siguientes objetivos:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora privada de Trujillo durante el año 2017

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de tipo correlacional. Para la investigación se ha tomado al grupo intacto, es decir, a toda la población, (57 trabajadores). Se utilizó como técnica la encuesta, ejecutada a través de un instrumento de recolección de datos; que consta de dos partes: I: Inteligencia emocional y II; Desempeño Laboral. El instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hernández (2011) Es un instrumento estructurado en cinco dimensiones propuestas por Goleman en su libro *La inteligencia emocional*. Este instrumento está conformado por 37 ítems, y evalúa cuatro dimensiones tomando como modelo también el cuestionario conocido ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman (2013) adaptado

también por Rosales (2014). Por otra parte, el instrumento de desempeño laboral también fue creado y validado por Hernández (2011), es un instrumento estructurado por cuatro dimensiones y 39 ítems.

La Escala de valoración del instrumento está dado en una escala de Likert del 1 al 5, de la siguiente manera:

Nunca: 01; Casi Nunca: 02; A veces: 03; Casi siempre: 04; Siempre: 05. El nivel de cada una de las variables y de las dimensiones de las variables serán puntuadas de acuerdo a las siguientes escalas:

Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
0 – 74 -> Muy Deficiente	0 – 78 -> Muy Deficiente
75 – 111 -> Deficiente	79 – 117 -> Deficiente
112 – 148 -> Regular	118 – 156 -> Regular
149 – 185 -> Bueno	157 – 195 -> Bueno
186 - -> Excelente	196 - -> Excelente

DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL
<b>Autorregulación</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
0 – 16 -> Muy Deficiente	0 – 26 -> Muy Deficiente
17 – 24-> Deficiente	27 – 39 -> Deficiente
25 – 32 -> Regular	40 – 52 -> Regular
33 – 40 -> Bueno	53 – 65 -> Bueno
41 - -> Excelente	66 - -> Excelente
<b>Motivación</b>	<b>Productividad</b>
0 – 18 -> Muy Deficiente	0 – 20 -> Muy Deficiente
19 – 27-> Deficiente	21 – 30 -> Deficiente
28 – 36 -> Regular	31 – 40 -> Regular
37 – 45 -> Bueno	41 – 50 -> Bueno
46 - -> Excelente	51 - -> Excelente
<b>Empatía</b>	<b>Toma de Decisiones</b>
0 – 14 -> Muy Deficiente	0 – 14 -> Muy Deficiente
15 – 21-> Deficiente	15 – 21-> Deficiente
22 – 28 -> Regular	22 – 28 -> Regular
29 – 35 -> Bueno	29 – 35 -> Bueno
36- -> Excelente	36- -> Excelente
<b>Habilidades Sociales</b>	<b>Conocimiento</b>
0 – 26 -> Muy Deficiente	0 – 18 -> Muy Deficiente
27 – 39 -> Deficiente	19 – 27-> Deficiente
40 – 52 -> Regular	28 – 36 -> Regular
53 – 65 -> Bueno	37 – 45 -> Bueno
66 - -> Excelente	46 - -> Excelente

A pesar que el instrumento fue validado por Hernández (2011), ha sido necesario volver a validarlo en nuestro contexto, de tal manera que se procedió a tomar una muestra piloto de 10 trabajadores a los que se aplicó la encuesta; para luego someterlo al estadígrafo de Alpha de Cronbach,

Se aplicó el cuestionario después de ser validado a la totalidad de la muestra y obteniéndose datos para las dos variables objeto de estudio

Luego de haber recolectado los datos, se procedió a evaluar las dos variables de estudio: inteligencia emocional y desempeño laboral. Posteriormente se ingresaron los datos al programa SPSS 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, respecto a la correlación de las variables, lo que nos permitió interpretar el comportamiento de cada variable.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1.** Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Variable 1	Alfa de Cronbach	Dimensiones	Ítems
Inteligencia Emocional (37 ítems)	0,830	Autorregulación	8
		Motivación	9
		Empatía	7
		Habilidades Sociales	13

Variable 2	Alfa de Cronbach	Dimensiones	Ítems
Desempeño Laboral (39 Ítems)	0,895	Calidad de Servicio	13
		Productividad	10
		Toma de decisiones	7
		Conocimiento	9
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos	
0,931	0,934	76	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 01 encontramos los resultados respecto a la prueba de confiabilidad; los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8 para cada una de las variables, y 0,934 para el instrumento en su conjunto, lo cual indica que la confiabilidad es alta en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es altamente confiable para poblaciones similares.

Tabla 02: Nivel de Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Deficiente	2	3.5	3.5	3.5
	Regular	39	68.4	68.4	71.9
	Bueno	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 02 y Figura 01, se observan los niveles de la variable Inteligencia emocional del personal de la empresa constructora, encontrándose que el 68,4 % de los trabajadores tienen un nivel de inteligencia emocional regular; en segundo lugar, el 28,1% de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno.

Cuando se habla de Inteligencia emocional a decir de Goleman (2015), se está haciendo alusión al poder que tienen las emociones en la mente pensante, es decir la estrecha relación que existe entre las emociones y la razón puesto que son las que guían las decisiones. Además, por su parte Cooper y Sawaf (citado por Araujo y Guerra, 2012) definen a la Inteligencia Emocional como 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. También Córtese (citado por Hernández, 2011) menciona que la inteligencia emocional es una destreza que permite a los seres humanos conocer y manejar los sentimientos propios y ajenos, sentirse satisfechos y útiles en sociedad, al mismo tiempo que crean hábitos mentales que favorecen su conducta y su rendimiento.

Por tanto, al analizar los resultados obtenidos para inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa constructora privada de Trujillo, nos genera preocupación, ya que la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel regular, y esto estaría condicionando su desempeño, destrezas, su satisfacción laboral, manejar sus sentimientos etc.; esto implica un riesgo para la empresa que repercute en la calidad del servicio que brinda.

Figura 01. Nivel de Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

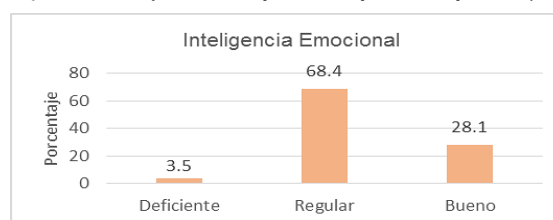


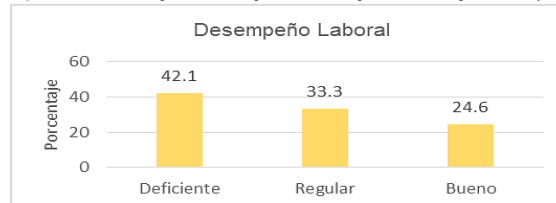
Tabla 03: Nivel de Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESEMPEÑO LABORAL	Deficiente	24	42.1	42.1	42.1
	Regular	19	33.3	33.3	75.4
	Bueno	14	24.6	24.6	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 03 y Figura 02, se muestran los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora privada de Trujillo, observándose que, en una mayoría, el 42,1%, se encuentra en un nivel deficiente, otro grupo menor, 33,3%, tienen un nivel regular de desempeño laboral, mientras que un grupo pequeño, 24,6%, se encuentran en el rango de bueno.

Figura 02. Nivel de Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



Para Chiavenato (2017) el desempeño laboral es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

A su vez el mismo Chiavenato (citado por Araujo y Guerra, 2012) expone: Que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo (p. 141).

Según el blog de WorkMeter (2012) menciona que la importancia del desempeño laboral reside en que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral y lo importante que debe ser es motivándolos constantemente, y para ello se debe utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recomendar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima laboral.

El factor motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian.

En los resultados encontrados para desempeño laboral, en la muestra podemos decir que este desempeño está siendo deficiente-regular, el personal no está trabajando en las condiciones de eficiencia y eficacia y eso se evidencia en la calidad del servicio que brinda.

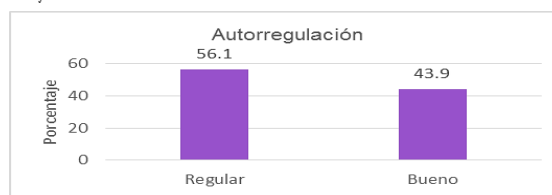
En este sentido, Claros Aguilar (2013) en un estudio sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral señala que; si la inteligencia emocional influye en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

**Tabla 04: Nivel de Autorregulación como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AUTORREGULACIÓN	Regular	32	56.1	56.1	56.1
	Bueno	25	43.9	43.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 03. Nivel de Autorregulación como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo**



En la Tabla 04 y Figura 03, se aprecia la puntuación obtenida por el personal de una empresa constructora privada para la Autorregulación como una dimensión de la inteligencia emocional; ésta puntuación se da entre regular y bueno. La autorregulación como el manejo de los impulsos, además de los sentimientos inquietantes, depende del funcionamiento de los centros emocionales con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas prefrontales (Goleman, 2015). La mayor parte de las competencias ligadas a la autorregulación, en particular la capacidad de controlarnos a nosotros mismos en condiciones de estrés y de adaptarnos a los cambios- capacidades que por cierto también permiten calmarnos cuando nos enfrentamos a los imponderables de la vida laboral. Las personas que poseen esta aptitud: manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en momentos difíciles. Además, piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión (Goleman, 2015).

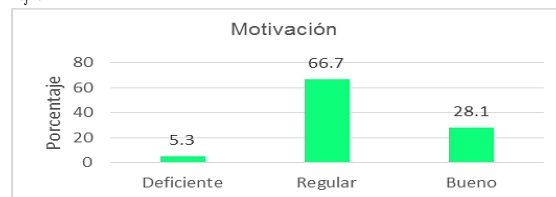
Este análisis nos hace pensar que aun cuando los resultados de desempeño laboral no son alentadores, una buena autorregulación evidencia la capacidad del personal a manejar sus impulsos, propios del estrés laboral.

**Tabla 05: Nivel de Motivación como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MOTIVACIÓN	Deficiente	3	5.3	5.3	5.3
	Regular	38	66.7	66.7	71.9
	Bueno	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 04. Nivel de Motivación como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo**



La Tabla 05 y Figura 04 muestran el nivel de motivación como una dimensión de la Inteligencia Emocional del personal de la empresa constructora privada de Trujillo y vemos que el nivel se encuentra en regular en su mayoría. Este resultado lo podemos analizar a la luz de lo dicho por Bandera (citado por Hernández, 2011) donde concluye que motivación se da cuando conocemos qué es lo que necesitamos para sentirnos mejor, además de refiere a la capacidad de entusiasmarnos con las actividades que realizamos diariamente y hacerlas de la mejor manera, con compromiso, iniciativa y motivación para el logro. Por tanto, los resultados obtenidos para motivación del personal de la empresa en estudio, es preocupante, ya que se demuestra que existe poca motivación, poca iniciativa y por tanto poco compromiso con los objetivos de la empresa.

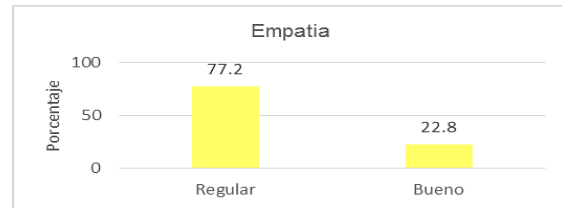
Tabla 06: Nivel de Empatía como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EMPATÍA	Regular	44	77.2	77.2	77.2
	Bueno	13	22.8	22.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Figura 05. Nivel de Empatía como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



La Tabla 06 y Figura 05 muestran el nivel de empatía de los trabajadores de la empresa constructora privada de Trujillo como una dimensión de la inteligencia emocional. Es realmente preocupante evidenciar que el nivel de empatía se encuentra en regular, lo que quiere decir que se tiene que trabajar con el personal de la empresa, ya que la empatía permite percibir y entender lo que otros necesitan, sus sentimientos y preocupaciones, ésta experiencia solo es posible cuando se centra la atención en la otra persona y no únicamente en las necesidades propias. La empatía es una herramienta social que permite una mejor interacción entre las personas y por tanto relaciones más sólidas.

Bonilla (2011) Refuerza este concepto describiendo a la empatía como ponerse en los zapatos de los interlocutores para diseñar vínculos de relación con ellos a partir del conocimiento de sus necesidades.

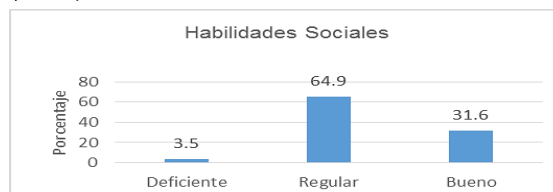
Estos resultados poco alentadores explican la situación por la que atraviesa la empresa en estudio, explicado por los trabajadores cuando explican que no se muestra atención a las emociones de otros, que no se satisfacen las necesidades del cliente y que ellos sienten que los dueños de la empresa no se preocupan por sus necesidades.

Tabla 07: Nivel de Habilidades Sociales como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HABILIDADES SOCIALES	Deficiente	2	3.5	3.5	3.5
	Regular	37	64.9	64.9	68.4
	Bueno	18	31.6	31.6	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 06. Nivel de Habilidades Sociales como parte de la Inteligencia Emocional del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



La Tabla 07 y Figura 06 presentan el nivel de habilidades sociales del personal de la empresa constructora en estudio y nuevamente se evidencia que el nivel está en el rango de regular y como en el caso anterior, este resultado reafirma el resultado global de desmotivación, falta de empatía. Así Navarro (citado por Hernández, 2011) enfatiza que contar con habilidades para mantener buenas relaciones con las personas en general es muy importante. Las empresas necesitan personas que puedan trabajar en equipo y aportar su máxima capacidad, las habilidades sociales son muy valoradas en el mercado laboral.

Por su parte Goleman (2013) refiere que “Las habilidades sociales, en el sentido de manejar con destreza las emociones de otra persona, sirven de apoyo a varias aptitudes”.

Los resultados nos muestran escasa comunicación entre los miembros de la organización, falta de liderazgo, un mal manejo de conflictos etc. y un muy poco trabajo en equipo, por tanto, el desempeño laboral se ve influenciado directamente y significativamente de manera negativa al menguar la calidad del servicio. Mayer,

Salovey, Caruso, & Cherkasskiy, (2011) Los diferentes autores que estudian la inteligencia emocional afirman que los trabajadores emocionalmente inteligentes proporcionan relaciones sociales adecuadas, y por ello, ambientes de trabajo y organizaciones saludables.

Hernández, E. (2011) refieren que, para llegar a ser emocionalmente inteligente, las personas tienen que ser capaces de reconocer, usar, entender y regular sus emociones y las de los demás; de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio.

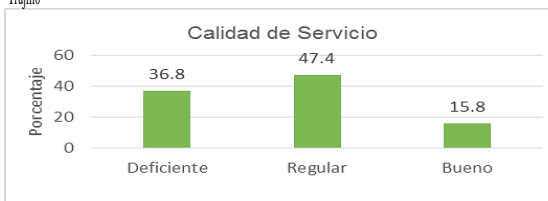
Tomar en cuenta y potenciar la inteligencia emocional en el trabajo nos permite mejorar las relaciones interpersonales y crear un ambiente de trabajo cordial y agradable y esto repercutirá en el desempeño laboral.

Ahora analizaremos los resultados obtenidos para la variable Desempeño laboral por cada una de sus dimensiones: Calidad de Servicio, productividad, toma de decisiones y conocimientos para el desempeño laboral.

Tabla 08: Nivel de Calidad de Servicio como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	36.8	36.8	36.8
	Regular	27	47.4	47.4	84.2
	Bueno	9	15.8	15.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Figura 07. Nivel de Calidad de Servicio como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 08 y Figura 07 podemos evidenciar la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa constructora privada de Trujillo, esta es una dimensión para evaluar el desempeño laboral, el resultado obtenido es de regular a deficiente en una mayor proporción.

La calidad es una percepción que tienen de los usuarios o clientes de un servicio o producto, en base a unos parámetros establecidos previamente. Abadí (2012) define la calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Los empleadores de la empresa en estudio, tienen parámetros o estándares de calidad del servicio para el personal contratado, sin embargo, con los resultados deficientes encontrados hacen concluir que una de las causas de mal desempeño laboral que se percibe es la deficiente calidad del servicio

Tabla 09: Nivel de Productividad como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PRODUCTIVIDAD	Deficiente	24	42.1	42.1	42.1
	Regular	18	31.6	31.6	73.7
	Bueno	15	26.3	26.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Figura 08. Nivel de Productividad como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 09 y Figura 08, se evalúa el nivel de productividad como una dimensión para evaluar el desempeño laboral, y en concordancia con el resultado para calidad de servicio, aquí encontramos un 42,1% de personal de la empresa con nivel deficiente de productividad y otro 31,6% con nivel regular; en ambos casos el resultado resulta ser negativo. Para explicar este resultado debemos tener en cuenta lo que nos dice Vanegas (2013) La productividad es el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general, por su parte Martínez (2013) menciona que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización.

La productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la or-

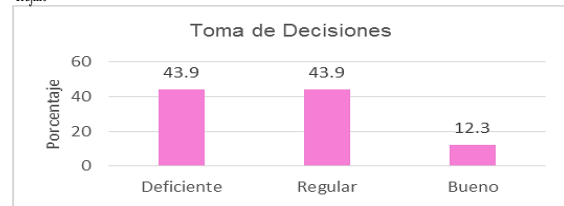
ganización, ya que en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo esto es tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia de la empresa en estudio y la organización deben cambiar de actitud.

Quiroa (2014) Señala: Que si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede incrementar la productividad del personal

Tabla 10: Nivel de Toma de Decisiones como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOMA DE DECISIONES	Deficiente	25	43.9	43.9	43.9
	Regular	25	43.9	43.9	87.7
	Bueno	7	12.3	12.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Figura 09. Nivel de Toma de Decisiones como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 10 y Figura 09, muestran la relación de toma de decisiones como una dimensión de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, encontrando que el 43,9% tienen un nivel deficiente y 43,9 % regular lo que demuestra que en ambos casos la toma de decisiones por parte de los trabajadores de la empresa está mellada, lo que significa que es un personal que necesita que se le den ordenes, que se le muestre el camino, cada vez que hay que ejecutar una tarea; carecen de iniciativa y no dan más de lo que se les pide. Ante un problema o inconveniente, esperan que otra persona solucione el problema.

Al análisis teórico del caso podemos ver que Benavides (2013), afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la empresa, la mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

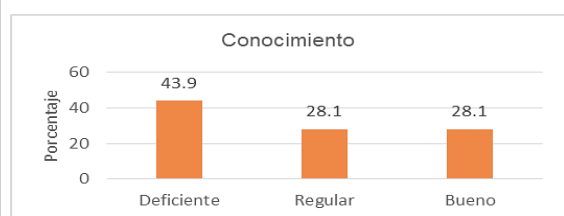
Da Silva, De Oliveira, Bedin & Rover (citado por Rodríguez, 2014) definen a la toma de decisiones como la forma que los individuos ejecutan cuando una acción de decisión es demandada, en la que se debe tener en consideración el análisis y el tratamiento de las informaciones disponibles, luego de su asociación con el ambiente en el que el individuo está insertado.

En este sentido Rodríguez (2014) menciona que la toma de decisiones constituye un proceso organizacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales.

Tabla 11: Nivel de Conocimiento como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CONOCIMIENTO	Deficiente	25	43.9	43.9	43.9
	Regular	16	28.1	28.1	71.9
	Bueno	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Figura 10. Nivel de Conocimiento como parte del Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11 y Figura 10 se evidencian los resultados para el nivel de conocimiento como dimensión para evaluar el desempeño laboral dentro de la empresa en estudio; situación que ratifica los resultados anteriores para las otras dimensiones, ya que encontramos un porcentaje alto (43,9%) de trabajadores que tienen deficiente nivel de conocimiento y esta dimensión es crucial para el desempeño laboral, ya que demuestra que el



personal no es el idóneo para ejecutar las tareas y que no se realizó una buena selección de personal por el área competente.

En relación a esta dimensión, Drucker (citado por Martínez, 2013) conceptualizan al conocimiento como la información eficaz en la acción, enfocada en los resultados, los cuales están fuera de la persona, en la sociedad y la economía o en el proceso del conocimiento mismo. Es por eso que se considera al conocimiento como un factor de producción, siendo pieza trascendental en las empresas, haciéndolas más competitiva. Donde el recurso básico no es el capital, ni el trabajo, sino que es el conocimiento. “El conocimiento es un elemento integrador de las organizaciones y comunidades que aprenden” (Martínez, 2013)

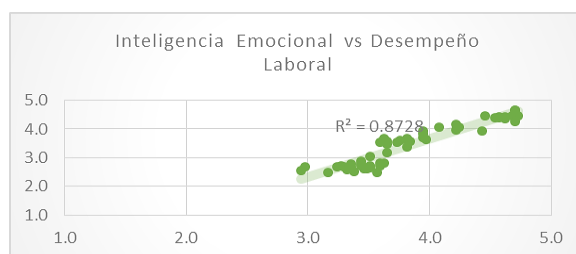
De igual forma Segarra y Bou (2015) define al conocimiento como un activo intangible propio de los procesos de la empresa. Este activo se puede someter a diferentes actividades de gestión, y que puede ser transformado almacenado y aplicado, pudiéndose convertir en un activo estratégico de la organización.

Por tanto, si en la empresa en estudio este bien (conocimiento) es escaso y deficiente estamos en serios problemas porque no contamos con una pieza angular en la organización, teniendo que tomar decisiones, como por ejemplo capacitar al personal o cambiar al personal. Ambas propuestas son riesgosas y costosas, ya que si se capacita al personal, la empresa tiene que invertir, en desmedro de su economía, y con el riesgo que como no es personal sensibilizado con la empresa, una vez capacitado migre a otro centro laboral; la otra propuesta, es cambiar al personal y esto también tiene sus riesgos, ya que por un lado se tiene personal nuevo para formar al estilo de la empresa y por otro lado se tiene que invertir en capacitación y además de tiempo que es muy valioso en desmedro de la economía de la empresa.

Si tomamos en cuenta a Chiavenato (2017), la evaluación del desempeño es una herramienta útil para las empresas y resulta imprescindible para el desarrollo de la actividad administrativa.

También Sathya & Iyer, (2012). sostienen que la evaluación del desempeño es un proceso útil para la administración de recursos humanos, especialmente para fundamentar las decisiones que toma la empresa en cuanto a compensación, promoción, transferencias y despidos. Los sistemas de evaluación del desempeño tienen la capacidad de impulsar la conducta del empleado, lo cual origina un mejor desempeño organizacional.

Ahora analizaremos los resultados obtenidos en el análisis de correlación de las variables en estudio, es decir, inteligencia emocional y desempeño laboral; para ello se ha aplicado la prueba estadística Rho de Spearman, obteniéndose los siguientes datos.



**Figura 11.** Coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

**Fuente:** Elaboración Propia

Al enfrentar las variables de estudio Inteligencia emocional y desempeño laboral como se muestra en la Figura 11, podemos evidenciar que la correlación es alta y significativa en el nivel 0,01, es decir, la prueba de Rho de Spearman nos arroja un nivel de correlación de 0.8728, lo que significa que a mayor inteligencia emocional mayor desempeño laboral y viceversa.

Si nos basamos en los estudios realizados por Guardiola & Basurto (2014) podemos ver que los colaboradores con alta inteligencia emocional, como mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, motivación enfocada en los objetivos de la organización, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

En los últimos tiempos los directivos de la empresa están convencidos de que las personas que ascienden rápido dentro de una empresa, son los que tienen un coeficiente emocional alto, ya que la inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, los cuales les ayudan a desarrollarse con otros. Las personas tienen mucho interés en desarrollar sus habilidades emocionales ya que esto les per-

mite tener un mayor desempeño laboral, lo cual les redanda en mayores beneficios en el puesto que ocupan (Martínez 2013) la inteligencia emocional les permitirá adaptarse de una mejor manera a los cambios y el ambiente que los rodea, lo cual será un sinónimo de éxito.

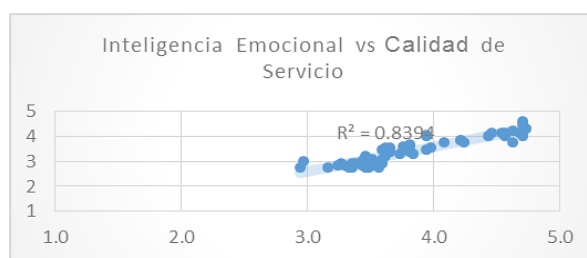
Para los autores Mayer, Salovey, Caruso, & Cherkasskiy, (2011) los trabajadores con coeficiente de inteligencia emocional alta, son exitosos en situaciones donde tienen que tomar decisiones complejas. Estudios sobre inteligencia emocional realizados a lo largo de los años, han indicado que las personas intelectualmente brillantes, no siempre son las que alcanzan el éxito, ni en el ambiente laboral como en su vida personal (Sathya K. 2012), las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, el cual unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada día más productiva. Grove, (citado por Goleman, 2011) Afirma, la supervivencia de una empresa depende de una sola cosa, la reacción emocional de la gerencia.

Por su parte Naim (citado por Rodríguez, 2014) señala que las empresas en este tiempo de gran competitividad, han realizados cambios organizacionales los cuales buscan captar recursos humanos con mayores niveles de inteligencia emocional, ya que estos muestran un mayor desempeño en las actividades que les son encomendadas y son más competentes al alcanzar los objetivos que la organización establece. Quienes poseen un buen nivel de inteligencia emocional normalmente se sienten satisfechas consigo mismas y hacen un trabajo eficiente, dominan sus hábitos, son más productivos y se concentran en sus labores profesionales.

Así también Extremera (2016) dice que los trabajadores con inteligencia emocional suficiente que les permite mejorar sus emociones negativas y mantener las positivas, tienen mayor nivel de vigor y energía en las tareas profesionales que realizan, así como un mayor deseo de esfuerzo y persistencia en las tareas propias de su puesto.

Además, destaca que la inteligencia emocional genera una mejor percepción en las actividades laborales que desempeñan los individuos y tienen un mayor bienestar personal y laboral.

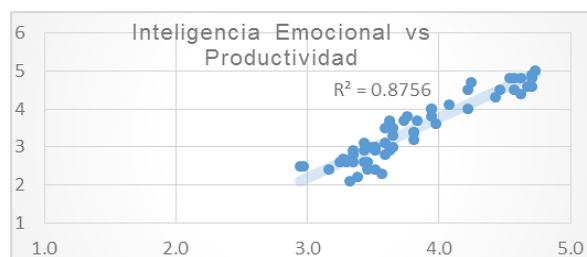
Siguiendo con el análisis, ahora veremos la relación entre la inteligencia emocional y cada uno de las dimensiones del desempeño laboral con la intención de identificar la mayor relación positiva o negativa.



**Figura 12.** Coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

**Fuente:** Elaboración Propia

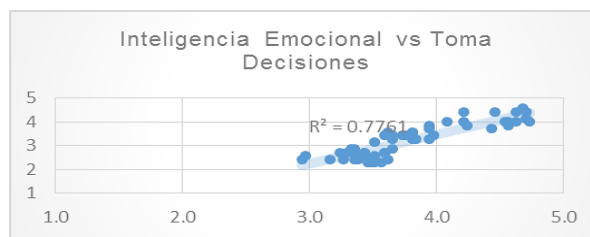
Al relacionar la inteligencia emocional con la calidad del servicio podemos encontrar en la Figura 12 que la correlación sigue siendo muy alta. Es decir que la inteligencia emocional y la calidad del servicio tiene una correlación significativa, toda vez que la prueba de Rho de Spearman arroja un nivel de 0,8394. Así, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad del servicio brindado por trabajadores.



**Figura 13.** Coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Productividad del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

**Elaboración Propia**

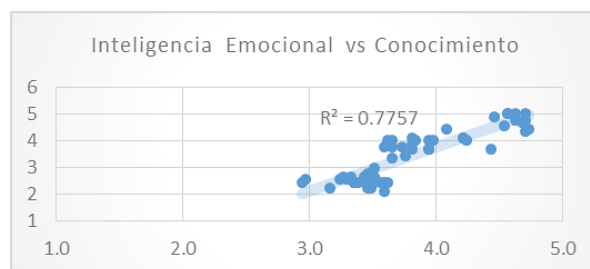
En la Figura 13 analizamos la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de productividad del personal de la empresa; Así tenemos que la inteligencia emocional y la productividad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,8756, según la prueba de Rho de Spearman. En ese sentido, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor será la productividad por trabajadores.



**Figura 14.** Coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Toma de decisiones del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

**Fuente:** Elaboración propia

La Figura 14 muestra el comportamiento de la variable inteligencia emocional y la dimensión de desempeño laboral; toma de decisiones, viendo que tienen una correlación significativa en el nivel de 0,7761, según la prueba de Rho de Spearman. Lo que quiere decir que a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor y mejores decisiones tomaran los trabajadores.



**Figura 15.** Coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Conocimiento del personal de una empresa constructora privada de Trujillo

**Elaboración Propia**

Para finalizar encontramos en la Figura 15, los resultados de la relación entre la variable inteligencia emocional con el nivel de conocimiento del personal de la empresa, así tenemos que existe una correlación significativa en el nivel de 0,7757, según la prueba de Rho de Spearman. Lo que quiere decir que a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor grado de conocimiento tendrán los trabajadores de la empresa constructora privada de Trujillo.

#### 4. CONCLUSIONES

Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral. La prueba de Rho de Spearman, reporte un nivel de 0,8728

Los niveles de Inteligencia emocional del personal de la empresa constructora se encuentran en 68,4 % en regular; y, en segundo lugar, el 28,1% de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno.

Los niveles de desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada son deficientes en un 42,1% y 33,3% es regular.

Existe una relación directa y significativa con un Rho de Spearman de 0,8394 entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir que mientras mayor sea la inteligencia emocional la calidad del servicio será cada vez mejor.

Existe una relación directa y significativa, entre la inteligencia emocional y la productividad del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir que, a mayor inteligencia emocional, el trabajador desarrollará mayor productividad. El nivel es 0,8756 de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman.

Existe una relación directa y significativa, entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir que, a mayor inteligencia emocional, el trabajador tomará mejores decisiones. El nivel reportado por la prueba de Rho de Spearman es de 0,7761

Existe relación directa y significativa, entre la inteligencia emocional y el conocimiento del personal de la empresa constructora privada de Trujillo; es decir, que cuanto más alta sea la inteligencia emocional del trabajador mayor será el conocimiento en su área. El nivel reportado por la prueba de Rho de Spearman es de 0,7757

#### **AGRADECIMIENTOS**

Expresamos un agradeciendo especial al personal de la empresa Constructora de Trujillo por el apoyo brindado en la ejecución del presente estudio. Así mismo a mis maestros por compartir sus conocimientos, que redundan en el logro de mis objetivos.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abadí. 2012. La calidad de servicio. Facultad de ciencias económicas. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. 2012. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales, 4(2), 132–147.
- Bonilla, C. 2011. La importancia de la empatía. Mundo Ejecutivo, 43(3), 2-8.
- Chiavenato, I. 2017. Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. Nervenheilkunde. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Chiavenato, I. 2013. Introducción a la Administración de recursos humanos. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill Interamericana.
- Claros Aguilar, R., & Aguilar Moya, R. 2013. Apuesta por la formación de competencias desde la inteligencia emocional: reflexiones sobre su importancia. Edetania: Estudios y Propuestas Socio-Educativas.
- Cooper, J. 2011. La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
- Extremera, N., & Rey, L. 2016. Ability emotional intelligence and life satisfaction: Positive and negative affect as mediators. Personality and Individual Differences. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.051>
- Goleman, D. 2013. Inteligencia emocional en el trabajo. Journal of Chemical Information and Modeling. <https://doi.org/10.1017/CBO978110741532.004>
- Goleman, D. 2015. [Inteligencia Emocional]. Pontificia Politécnica De Valencia.
- Guardiola, C., & Basurto, K. 2014. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Revista Apuntes Universitarios, 5 (1), 69–77.
- Hernández, E. 2011. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. 2011. Emotional Intelligence. In Cambridge Handbook of Intelligence. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000525856.75439.4a>
- Martínez Percy, A. M. 2013. La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes. Emotional Intelligence: A Necessary Tool for Leadership. Concept and Components.
- Quiroa C. 2014. Toma de decisiones y productividad laboral, (Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango). (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades. Campus de Quetzaltenango.
- Rodríguez, Y. 2014. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas. (Tesis doctoral) Editorial de la Universidad de Granada.
- Segarra, M. & Bou, J. 2015. Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. Revista de economía y empresa. Recuperado de DialnetConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20(4).pdf
- Sathya Kumar, J., & Iyer, V. R. 2012. Emotional Intelligence and Quality of Work-Life among Employees in the Educational Institutions. SIES Journal of Management.
- Schmidt, C. 2010. Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Vanegas M. 2013. Productividad total. Ediciones castillo, S.A. de C.V. p. 11. México. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>

WorkMeter. 26 de septiembre de 2012. Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>