



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
OPCIÓN: RECURSOS HUMANOS

**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
DESEMPEÑO CONTEXTUAL
(CASO DE ESTUDIO)**

TESISTA: PEGORARO FONSECA VIVIANA
TUTOR: MOCCIA A. LORETA

Caracas, Octubre de 2009.

DEDICATORIA

A Dios por acompañarme y permitirme alcanzar esta meta.

A mis padres y hermanos, por su apoyo constante e incondicional, por su compañía y orientación

A mis amigos por compartir conmigo esta experiencia y por formar parte de mi vida

A mis profesores que a lo largo de la carrera hicieron lo mejor de si para compartir sus conocimientos y enseñanzas

AGRADECIMIENTOS

A la profesora Loreta, por todo el tiempo que estuvo dedicada a orientarme y darme sus mejores observaciones en la realización de este proyecto. Atender todas mis inquietudes en forma oportuna, certera y con la mejor disposición.

A la Vice-presidencia de Recursos Humanos de la empresa de compra y venta de productos alimenticios (EG) por darme apertura a realizar esta investigación en esa organización.

A todos los trabajadores involucrados en el desarrollo de esta investigación, por su apoyo y colaboración.

A todos aquellos profesores que me brindaron asesoría durante el desarrollo de esta investigación.

Muchas gracias.

INDICE

| | |
|---|------|
| RESUMEN | viii |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| OBJETIVOS | 20 |
| Objetivo general..... | 20 |
| HIPÓTESIS | 21 |
| CAPITULO II: APROXIMACIÓN AL MARCO TEÓRICO | 22 |
| 1. Inteligencia y emociones | 22 |
| 1.1 Inteligencia..... | 22 |
| 1.2 Emociones..... | 25 |
| 2. Inteligencia emocional | 27 |
| 2.1 Dimensiones de la inteligencia emocional..... | 29 |
| 2.2 Modelos Asociados Intreligencia Emocional | 31 |
| 2.3 Coeficiente Intelectual e Inteligencia emocional | 33 |
| 2.4 Inteligencia emocional en el trabajo | 34 |
| 3. Desempeño laboral..... | 36 |
| 3.1 Factores que influyen en el desempeño laboral | 37 |
| 3.1.1 Satisfacción del trabajo | 37 |
| 3.1.2 Autoestima | 37 |
| 3.1.3. Trabajo en equipo | 37 |
| 3.1.4 Capacitación del trabajador..... | 38 |
| 3.2 Dimensiones del desempeño laboral. | 38 |
| 3.3 Dimensiones del desempeño contextual..... | 40 |
| 3.4 Origen del desempeño contextual | 41 |
| 3.5 Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual..... | 42 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 44 |
| 1. Tipo de estudio..... | 44 |
| 2. Diseño de investigación..... | 44 |
| 3. Definición de las variables..... | 45 |
| 3.1 Inteligencia emocional..... | 45 |
| 3.2 Desempeño contextual..... | 45 |
| 4. Población y muestra | 46 |
| 4.1 Población | 46 |
| 4.2 Unidades de análisis | 46 |
| 4.3 Muestra | 46 |
| 4.4 Descripción de la muestra..... | 48 |
| 5. Técnicas de recolección de datos | 49 |
| 6. Procedimiento de recolección de datos. | 51 |
| 7. Análisis de los datos..... | 52 |
| CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS | 54 |
| 1. Inteligencia emocional | 54 |
| 2. Desempeño contextual | 55 |
| 3. Análisis correlacional | 56 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO V: DISCUSION DE LOS RESULTADOS | 58 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES | 62 |
| CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 64 |
| ANEXOS | 69 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 Distribución de la muestra ideal. | 48 |
| Tabla N° 2 Distribución de la muestra final. | 48 |
| Tabla N° 3 Distribución de la muestra por género..... | 49 |
| Tabla N° 4 Distribución de la muestra por nivel de instrucción. | 49 |
| Tabla N° 5 Distribución de la muestra por nivel de cargo | 49 |
| Tabla N° 6 Equivalencias Cualitativas de las medias de inteligencia emocional. | 50 |
| Tabla N° 7 Equivalencias Cualitativas de las medias de desempeño contextual..... | 51 |
| Tabla N° 8 Descriptivos y pruebas t de student para inteligencia emocional..... | 54 |
| Tabla N° 9 Descriptivos y pruebas t de student para desempeño contextual. | 55 |
| Tabla N° 10 Indices de Pearson obtenidos. | 56 |

INDICE DE GRÁFICAS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Medias de inteligencia emocional y sus dimensiones. | 54 |
| Gráfico 2: Medias de desempeño contextual y sus dimensiones. | 56 |

RESUMEN

Esta investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en una muestra proveniente de una población de 345 trabajadores de una empresa de compra y venta de productos alimenticios de Venezuela. Se realizó un estudio de tipo correlacional, que correspondió con una investigación de campo, de diseño no experimental-transeccional. La unidad de análisis fueron trabajadores de una empresa venezolana perteneciente al sector de compra y venta de productos alimenticios. Para medir el nivel de presencia de cada dimensión de inteligencia emocional se aplicó el instrumento elaborado por Mayer y Salovey (1995) en su versión reducida por Extremera y Fernández (2005) llamado TMMS24; mientras que la frecuencia de exhibición de conductas de desempeño contextual presentes en la muestra, se midió a través de un cuestionario elaborado por Williams y Anderson (1991, cp. Hernández y Herrera, 2006) llamado cuestionario de estudio de las características del desempeño laboral. El principal aporte de este estudio fue proporcionar información útil para las empresas, acerca del impacto que tiene la aplicación de la inteligencia emocional en el comportamiento que tuvieron los trabajadores de la misma y que son capaces de influir en el desempeño de su trabajo.

Palabras claves: inteligencia emocional, desempeño, desempeño laboral, desempeño contextual.

INTRODUCCIÓN

En esta época de grandes cambios en todos los ámbitos de nuestras vidas en donde se nos exige estar preparados para enfrentarlos y asumirlos, estos cambios son cada vez mayores y tienen un impacto muy grande en nuestro día a día, no solo afecta nuestra área personal sino también el ámbito laboral, generando un clima de incertidumbre, que nos coloca en una constante lucha con ese ambiente tan competitivo que enfrenta el mundo laboral hoy en día y que actualmente se vuelve más exigente, no solo para las organizaciones sino también para los empleados.

Las organizaciones en esa búsqueda de soluciones para ese ambiente tan competitivo que tienen y para mantenerse en el mercado, muchas veces no se dan cuenta del riesgo que corre su personal, a nivel emocional y físico, no se preocupan por ellos sino por mantener su organización siempre en alto.

Por esa razón muchas de esas organizaciones se han dado cuenta que su personal es un activo muy importante y que deben cuidar, han tomado conciencia que ese ambiente en el que están inmersos les puede ocasionar daños que muchas veces se reflejan en el desempeño que estas personas pueden tener en el área laboral, por lo tanto las organizaciones y sus empleados se han visto en la necesidad de buscar alternativas que le permitan manejar ciertos aspectos de sus vidas para crear un ambiente propicio que ayude a mantener su vida profesional y personal en equilibrio ayudando a mejorar su estilo de vida y por lo tanto va a contribuir a lograr un clima agradable en el ámbito laboral, aumentando su desempeño .

Un factor muy importante son las necesidades que un individuo necesita cubrir, no solo existen las necesidades relacionadas a la alimentación, vestimenta, también las personas necesitan satisfacer otro tipo de necesidades como lo son cumplir con sus metas, ser alguien en el entorno donde se desenvuelven, afecto, entre otras. Todo esto está relacionado con el comportamiento que pueda tener una persona. Si esta no recibe afecto, es una persona que no interactúa con su entorno, se la pasa molesta, esto probablemente se va a ver reflejado en su trabajo

Por esta razón muchas personas acuden a la inteligencia emocional, esta les va a permitir entender y manejar sus emociones. También determina la manera en que nos

relacionamos y entendemos con nuestro entorno, toma en cuenta nuestras actitudes, sentimientos, la automotivación, autoconciencia, confianza, empatía entre otras.

El desempeño de una persona en su ámbito laboral depende no solo de los conocimientos que esta pueda tener en el área de trabajo, sino de una serie de aspectos que están íntimamente ligados a la inteligencia emocional. Estos aspectos son el manejo de las emociones, como nos preparamos ante la toma de decisiones, como nos relacionamos con las personas que nos rodean, si nos limitamos o no a desempeñar nuestro rol, es decir que hacemos más allá de nuestras responsabilidades, que actitud tomamos frente a las diferentes situaciones que se nos presentan ,etc.En este sentido, esta investigación tiene como propósito estudiar la relación entre inteligencia emocional y Desempeño contextual en un grupo de empleados de una empresa de consumo masivo en Venezuela.

Esta investigación resulta importante ya que al vincular las dos variables a medir se podría ofrecer recomendaciones y sugerencias que le permitan a las organizaciones y a sus empleados tomar conciencia de la importancia del manejo de las emociones y su influencia en el logro de sus objetivos y por lo tanto en su desempeño diario, esto proporciona beneficios tanto para el trabajador como para la empresa.

El contenido de esta investigación se ha estructurado por capítulos, presentados de la siguiente manera:

CAPITULO I: En este capítulo se delimita el problema de investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación y la importancia del mismo, además de precisar la interrogante planteada.

CAPITULO II: Este capítulo abarca todo lo referente al Marco teórico, el cual contiene toda la información bibliográfica y documental que le da soporte a la investigación. En este segmento se analizan todos aquellos aspectos teóricos relacionados a las variables que van a ser medidas.

CAPITULO III: Engloba todo lo relacionado al modelo metodológico empleado para realizar esta investigación, este modelo consta de: tipo de investigación, diseño de investigación, técnica de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos,

definición y operacionalización de las variables que se van a medir y la información referente a la muestra empleada para la realización de esta investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las organizaciones se encuentran en un mundo tan cambiante, en donde el entorno le exige no sólo planificar y crear políticas y procedimientos con miras a mantener su nicho en el mercado, sino también realizar una buena gestión para generar un desarrollo en el capital humano de la organización. El enfoque propuesto por Penrose en 1959 (cp. Sastre y Aguilar, 2003), señalaba que los límites del crecimiento de una empresa no se encuentran en el mercado, sino en el interior de la organización, según su potencial para desarrollar recursos y capacidades.

Según esta teoría de recursos y capacidades, los recursos son el elemento clave para la creación de capacidades. Navas y Guerras (2002, cp. Sastre y Aguilar, 2003), establecen dos tipos de recursos, tangibles e intangibles. Los recursos tangibles son más fáciles de identificar y valorar dado que aparecen recogidos en los estados contables de las empresas. Se trata de aquellos activos con materialización física; en cambio los recursos intangibles, son activos que presentan importantes dificultades de identificación, dado que se sustentan en la información y los derechos de propiedad de los mismos, no siempre están bien definidos. Los recursos intangibles a su vez se clasifican en humanos y no humanos. Por lo tanto, los recursos aportados por el capital humano, se consideran activos intangibles que incluyen la experiencia, el conocimiento, la propensión de aceptar riesgos, la motivación, la lealtad y la sabiduría de los individuos asociados a la empresa, así como el capital social acumulado por los mismos (Barney, 1995, cp Sastre y Aguilar, 2003).

Estos individuos asociados a la empresa, poseen diferentes tipos de inteligencias con las cuales desarrollan capacidades y competencias para incursionar en el mercado laboral. Según Cardona (2005), las competencias laborales implican capacidades en el desarrollo de habilidades y destrezas para realizar actividades que requieren conocimientos y aprendizajes que ayuden a alcanzar objetivos individuales y colectivos.

Estas competencias y capacidades pueden ser heredadas o adquiridas y pueden ser orientadas desde las inteligencias múltiples y la inteligencia emocional.

Para desarrollar estas capacidades y competencias, los departamentos de recursos humanos han de facilitar su aprendizaje. Al ser habilidades de interacción social es necesario utilizar una herramienta de autodiagnóstico, así como la realización de pruebas interactivas que permitan determinar esas capacidades (Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra, 2001).

En la medida en la cual las personas ascienden a puestos de mayor responsabilidad dentro de una organización, cobran mayor importancia estas capacidades y competencias, hasta el extremo de que la mayor parte de las habilidades que diferencian a los mejores directivos son emocionales. Las habilidades técnicas son consideradas como capacidades básicas o condiciones necesarias para ocupar cargos de responsabilidad, pero las habilidades emocionales son las que marcan la diferencia en el desempeño del trabajo (Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra, 2001).

Gallego (2000, cp. Cardona, 2005) y otros autores, plantean que las competencias asocian tres tipos de conocimiento: el primero está relacionado con el saber-saber, es decir, son conocimientos técnicos y de gestión; posteriormente las competencias relacionadas con el saber hacer, aquellas que reúnen habilidades innatas o que son fruto de la experiencia y el aprendizaje, y por último, las competencias relacionadas con el saber-ser, que no son otra cosa que las aptitudes personales, actitudes, comportamientos, personalidad y valores de cada individuo.

Actualmente, son muchas las empresas que están considerando estas competencias relacionadas con el saber-ser al gestionar el recursos humano y realizar sus procesos de contratación y promoción. (Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra, 2001).

McClelland (1973, cp. Rodríguez, 1999) encontró que era necesario estudiar directamente a las personas en el trabajo, contrastando las características de quienes son particularmente exitosos, con las características de quienes son solamente promedio. Por ello, las competencias están ligadas a una forma de evaluar aquello que “realmente causa un rendimiento superior en el trabajo” y no “a la evaluación de los factores que describen confiablemente todas las características de una persona, en la esperanza de que algunas de

ellas estén asociadas con el rendimiento en el trabajo” (McClelland, 1993, cp. Rodríguez 1999).

Estas competencias están asociadas al desempeño laboral. Se entiende por desempeño laboral (Chiavenato 2000, p.359) “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Otra definición del desempeño laboral es la expuesta por Stoner (1994, cp. Araujo y Leal, 2007), quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

El desempeño laboral tiene dos dimensiones: el desempeño de tarea, el cual es definido como la efectividad con la cual un trabajador ejecuta actividades que contribuyen al área técnica de la organización cualquiera sea, implementando directamente una parte de su proceso tecnológico o, indirectamente, proveyéndolo con materiales o servicios necesarios (Borman y Motowidlo, 1997).

Por otra parte, en los últimos 15 años se ha diferenciado una segunda dimensión del desempeño laboral, la cual va a ser enfocada en esta investigación. Esta dimensión es denominada desempeño contextual. Podsakoff y cols, (2000. cp. Biaggini y Mendoza 2005) definen el desempeño contextual como comportamientos individuales y espontáneos por parte de los empleados, que exceden a los esperados para sus cargos y promueven un mejor funcionamiento de la organización

El desempeño contextual es definido como un esfuerzo individual que no está relacionado directamente con las principales funciones del puesto. Se refiere a los comportamientos que contribuyen a la efectividad de la organización a través de la creación del contexto psicológico, social y organizacional que sirve como catalizador para el desempeño de tarea (Borman y Motowidlo 1997). Estas actividades incluyen voluntariado para llevar a cabo tareas que no son parte formal del trabajo, ayudar y cooperar con otros en la organización para alcanzar al cumplimiento de una tarea, apoyar los objetivos de la organización, cumplir las normas de la organización, entre otras (Borman y Motowidlo, 1997).

Estas variables pueden actuar tanto a nivel individual como grupal. Para Borman y Motowidlo (1993, cp. Botingui, 2007) las características más destacadas de los

comportamientos asociados al desempeño contextual son: a) definen el ambiente de trabajo, b) son comunes a la mayoría de los cargos de una organización, c) son más motivadoras que cognitivas, d) son de naturaleza discrecional, porque no están prescritas, aunque sean deseables.

Van Scotter (2000, cp. Motowidlo 2000) hace referencia a cómo el desempeño contextual puede tener otras consecuencias importantes, pero esta vez para las personas.

Este autor sostiene que si la empresa valora el desempeño contextual, es más probable que las personas que son eficaces en esa parte de los resultados reciban recompensas como remuneraciones, sueldos, bonos, desarrollo profesional, entre otros, y por esa razón, existirán altos niveles de satisfacción en el trabajo y compromiso con la organización.

Dados los aspectos relacionados con la efectividad de las organizaciones y las consecuencias individuales del desempeño contextual que acaban de mencionarse, puede notarse que son especialmente importantes para la gestión de recursos humanos. Algunos patrones de comportamiento relacionados al desempeño contextual tienen implicaciones importantes, tanto teóricos como prácticos, para todo tipo de prácticas de recursos humanos incluyendo el análisis de puestos de trabajo, reclutamiento, selección, formación, el desarrollo, la evaluación del desempeño, compensación, e incluso la mano de obra y las relaciones con los empleados (Werner, 2000, cp Motowidlo, 2000).

Las empresas en estos últimos años se han dedicado a buscar alternativas que les permitan mejorar el rendimiento de sus empleados y, a través de ellos, mejorar la efectividad de la organización. Una de estas alternativas ha sido la inteligencia emocional, la cual se define según Mayer y Salovey, (1997, cp. Extremera, Duran y Rey, 2005) como una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas.

En opinión de Zeitner, Mathews y Roberts (2004) esta es la definición científica de Inteligencia emocional más ampliamente aceptada.

Estos autores evalúan la inteligencia emocional a partir de un conjunto de habilidades emocionales adaptativas, conceptualmente relacionadas con los criterios de evaluación y expresión de las emociones, regulación de emociones y utilización de las emociones de forma adaptativa (Trujillo y Rivas, 2005).

Por otro lado, se plantea que la inteligencia emocional “es el uso inteligente de las emociones de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros,

utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados” (Weisenger, 1998, p.14).

Los empleados que tienen un alto nivel de inteligencia emocional esperan alcanzar mayores logros, tanto en el lugar de trabajo como en su vida personal, para contribuir de forma significativa en el desempeño de su organización (Carmeli y Josman, 2006).

La inteligencia emocional influye en el desarrollo y mantenimiento de estados de ánimo positivos tanto en el ámbito personal como en aquellos relacionados con la experiencia laboral (Salovey, Mayer y Caruso, 2002, cp. Extremera, et al, 2005).

Con respecto a las aptitudes humanas y su efecto en las organizaciones, se observa en uno de los aportes de Taylor a comienzo del siglo XX, en el cual planteó que la medida del trabajo humano era la máquina. Un planteamiento inmediato surgió de las investigaciones provenientes de la medición de la inteligencia, proponiendo que la medida de evaluación del desempeño era el cociente intelectual. Más adelante, con los aportes de la teoría psicoanalítica de Sigmund Freud y el conocimiento de la dinámica humana, se argumentó que, además del cociente intelectual, también la personalidad era ingrediente esencial de la excelencia. Hacia los años setenta, los tests de inteligencia, de personalidad y las tipologías formaban parte de las mediciones habituales del potencial para el trabajo (Figuroa, 2004).

En 1973, McClelland (c.p. Goleman, 1999, p.33-34), propuso “medir la aptitud antes que la inteligencia”, es decir, evaluar las características de personalidad, o conjunto de habilidades y hábitos que llevan a un desempeño superior y agregan valor económico a los esfuerzos de una persona en una actividad. Argumentaba que la aptitud académica tradicional, las calificaciones escolares y las credenciales avanzadas no servían para predecir el desempeño laboral exitoso de una persona. McClelland señaló una serie de aptitudes específicas, entre ellas, la empatía, la autodisciplina y la iniciativa, distintivas de las personas más exitosas de aquellas que se conformaban con conservar el empleo.

Goleman (1999) proporcionó una amplia gama de razones para el vínculo positivo entre inteligencia emocional y el desempeño laboral. Estudios realizados por Schutte, Schuettpelz, y Malouff (2001, cp. Carmeli y Josman 2006) arrojan que las personas con alta inteligencia emocional tienen más éxito que las personas con baja inteligencia emocional en cuanto a la solución de numerosos problemas y en la realización de sus tareas cognitivas. La investigación empírica realizada en las organizaciones, ofrece algunas pruebas para apoyar el

efecto positivo de la inteligencia emocional en el rendimiento en el trabajo. Cavallo y la Brienza (2002, cp. Carmeli y Josman 2006) encontraron una fuerte relación entre el desempeño de los supervisores y las competencias emocionales que éstos presentaban.

En el estudio realizado por Carmeli y Josman (2006), cuyo objetivo era examinar los efectos de la inteligencia emocional en dos categorías de conductas en el trabajo relacionadas al desempeño de tarea y desempeño contextual, también llamado comportamiento de ciudadanía organizativa (altruismo y cumplimiento); se comprueba el papel de la inteligencia emocional en la mejora de los resultados del trabajo.

Los autores encontraron correlaciones significativas entre la inteligencia emocional y desempeño de tarea ($r=.47$, $p<.001$), y en los dos elementos de comportamientos de ciudadanía organizativa: altruismo ($r=.26$, $p<.01$) y cumplimiento ($r=.21$, $p<.01$).

De Abreu y Figueiras (1999) en su trabajo de grado, establecen como objetivo principal determinar si existen diferencias entre los entrenadores adscritos al IRDEM clasificados como destacados y promedio y la influencia del desarrollo de las habilidades descritas por la teoría de inteligencia emocional en el desempeño de los entrenadores.

Estos autores encontraron que existen diferencias entre aquellos entrenadores cuyo desempeño habían sido clasificados como destacado y los clasificados como promedio, en las habilidades descritas por la teoría de inteligencia emocional, ya que estos grupos mostraron diferencias significativas en cuanto a la tendencia a cambiar de estados de humor displacenteros a placenteros y a la tendencia a usar estados emocionales con el fin de resolver problemas, crear soluciones e integrar información.

Un aspecto importante de la aplicación de la inteligencia emocional en las organizaciones, es que al entender a éstas como sistemas sociales en donde los miembros interactúan unos con otros y a su vez con agentes externos como lo son proveedores y clientes; es importante que los trabajadores desarrollen su capacidad para comprender y gestionar sus propias emociones y las de los demás, para facilitar la eficacia de las interacciones ya que éstas involucran la participación de las emociones características del comportamiento humano (Carmeli y Josman, 2006).

La inteligencia emocional puede ser considerada como una variable predictora de un mejor afrontamiento de los sucesos vitales cotidianos (Extremera y Fernández, 2005 cp. López, Acosta, García y Fumero, 2006). Un buen nivel de inteligencia emocional puede

ayudar a reducir el riesgo de padecer estrés, ya que este actúa como un factor protector contra las reacciones emocionales negativas, al permitir un mejor afrontamiento de las situaciones vitales estresantes (López, et al, 2006).

Con respecto al manejo estratégico operacional en las empresas, la inteligencia emocional cumple una función importante en la efectividad organizacional en diferentes áreas, tales como: reclutamiento y retención del personal, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso moral y salud del empleado, innovación, productividad, eficiencia, ventas, ingresos, calidad del servicio y lealtad del cliente (Cherniss y Goleman 2001, cp Shemueli, 2005).

La finalidad de estudiar la inteligencia emocional en el área laboral es saber si las habilidades claridad, atención y reparación contenidas en el modelo de Mayer y Salovey (1995, cp. Extremera y Fernández, 2005), marcan la diferencia en el desempeño contextual de los empleados en estudio.

Esta investigación generaría aportes importantes para la gestión de recursos humanos, ya que, si se determina que las habilidades implícitas en los procesos del modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1995, cp. Extremera y Fernández, 2005) influyen en el desempeño contextual de los empleados, alcanzando un nivel de rendimiento alto y de éxito, se pueden desarrollar programas de adiestramiento y desarrollo para mejorar la aplicación de estas habilidades en el ámbito laboral.

A su vez, se puede incluir la aplicación de la inteligencia emocional en el sistema de selección de personal de una organización, incorporando en las pruebas que se aplican a los candidatos durante el proceso, evaluaciones que midan competencias emocionales de cada persona. Esto proporciona información importante para los encargados de los procesos de selección de una empresa ya que permite conocer el nivel de inteligencia emocional que tienen los candidatos y si están aptos para ocupar cargos dentro de la organización que requieran cierto nivel de inteligencia emocional para lograr un buen desempeño en el trabajo.

Es importante resaltar que en el ámbito local, no se han realizado estudios relacionando a la inteligencia emocional y el desempeño contextual. Únicamente se encontró un estudio que involucra la inteligencia emocional y el desempeño laboral enfocado al área deportiva, desarrollado por De Abreu y Figueiras, (1999).

Igualmente, en Venezuela se han realizado investigaciones relacionadas a inteligencia emocional ubicadas en el contexto organizacional educativo. Así, los trabajos de González y Gutiérrez (2008), Nava, Nava y Romero (2008) y Araujo y Leal (2007), coinciden en la línea teórica empleada para sus investigaciones, la cual se basaba en el modelo de Goleman (1999), haciendo referencia a las competencias emocionales.

Otro estudio basado en el modelo de Goleman (1999), es el de Figueroa (2004), el cual estaba enfocado al ámbito empresarial.

El estudio de De Abreu y Figueiras (1999), estaba basado en el modelo de Mayer y Salovey y estaba focalizado al área deportiva. Este estudio incluye otra variable denominada desempeño laboral, desarrollada de una manera global.

Los estudios antes mencionados fueron realizados tomando en cuenta la variable desempeño laboral de una manera global en contextos organizacionales pertenecientes al área educativa y deportiva. Para estos estudios se tomaron en cuenta como población, aquellas personas que ocupaban cargos administrativos dentro de una organización.

Luego de revisados los diferentes trabajos que se han realizado sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, como antecedentes que se aproximan al objeto de esta investigación, por la similitud existente en cuanto a las variables estudiadas en los mismos, este trabajo se propone como aporte, explorar la posible relación de las variables inteligencia emocional y desempeño contextual, empleando como modelo de abordaje de investigación aquel desarrollado por Mayer y Salovey (1995) en su versión reducida por Extremera y Fernández (2005) y el modelo de Williams y Anderson (1991, cp Hernández y Herrera, 2006), respectivamente, partiendo de que la posible existencia de un alto grado de inteligencia emocional de los trabajadores, tiene una relación directa con el grado de desempeño contextual de los mismos; para ello, a diferencia de los estudios consultados, se tomará como población a trabajadores pertenecientes al nivel operativo de una empresa de compra y venta de productos alimenticios.

Todo esto conlleva a plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y la presencia de conductas asociadas al desempeño contextual en una muestra de trabajadores de una empresa de compra y venta de productos alimenticios de Venezuela?

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y el nivel de desempeño contextual en la muestra.

Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de inteligencia emocional.
2. Determinar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión atención a los sentimientos.
3. Determinar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional.
4. Determinar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión de reparación de las emociones.
5. Determinar el nivel de desempeño contextual.
6. Determinar el nivel de desempeño contextual de ciudadanía organizativa
7. Determinar el nivel de desempeño contextual de ciudadanía interpersonal

HIPÓTESIS

H1: El grado de inteligencia emocional en los trabajadores de la muestra, tiene una relación positiva con el grado de desempeño contextual de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Inteligencia y emociones

1.1 Inteligencia

En esta época de grandes cambios, tanto a nivel organizacional como personal, es necesario que las personas estén preparadas para afrontarlos. Estos son provocados por la alta competitividad de la sociedad, especialmente en el ámbito organizacional, lo cual está ocasionando un gran riesgo al capital humano, a veces sin tomar conciencia de él.

Es un tema muy importante dentro de las organizaciones hoy en día, ya que no solo se necesita tener un alto nivel de inteligencia asociado únicamente a los conocimientos, sino ciertas habilidades relacionadas a los distintos tipos de inteligencias que permitan enfrentar los cambios que se presentan día a día de una manera exitosa.

A partir del descontento existente por la visión unidimensional con la cual se tendía a evaluar a las personas, basada principalmente por el conocimiento de un conjunto de condiciones asociadas a las competencias técnicas que todos deberían poseer para ocupar cargos dentro de una organización, surge una visión más amplia, teniendo en cuenta que las personas tienen diferentes potenciales cognitivos que contrastan diversos estilos cognitivos, por ejemplo un alto nivel de inteligencia (Gardner, 1987, cp. Cardona, 2005).

En esta situación histórica social surge el planteamiento de Gardner (1993 cp. Cardona, 2005), acerca de las inteligencias múltiples basado en los hallazgos encontrados en el campo de las ciencias cognitivas (el estudio de la mente) y la neurociencia (el estudio del cerebro). En los estudios realizados por Gardner acerca de la capacidad cognitiva humana estableció algunos criterios que permiten medir si un talento constituye un hecho de

inteligencia. A su vez plantea que cada inteligencia debe poseer una característica evolutiva y debe generar evidencia de localización en el cerebro y disponer de un sistema simbólico.

La Inteligencia es definida según Gardner (cp. Goleman, 1996) como “un potencial biopsicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas, o para crear productos que tienen valor para una cultura”. El asunto principalmente radica en la capacidad que tiene una persona para resolver problemas y para elaborar productos, sea del ámbito que sea.

Gardner (1993), plantea la teoría de las inteligencias múltiples; señala que no existe una inteligencia única en el ser humano, sino una diversidad de inteligencias que marcan las potencialidades y acentos significativos de cada individuo, trazados por las fortalezas y debilidades en toda una serie de escenarios de expansión de la inteligencia.

Las siete inteligencias propuestas por Gardner (1993. cp Cardona, 2005) son:

- **La inteligencia lingüística:** supone una sensibilidad específica para el lenguaje hablado y escrito, capacidad para aprender idiomas y utilizar el lenguaje para lograr determinados objetivos.
- **La inteligencia lógico-matemática:** supone la capacidad de analizar problemas de una manera lógica, de llevar a cabo operaciones matemáticas y de analizar investigaciones de manera científica.
- **La inteligencia espacial:** supone la capacidad de reconocer y manipular pautas en espacios grandes.
- **La inteligencia corporal-cinestésica:** Supone la capacidad de emplear partes del propio cuerpo para resolver problemas o crear productos.
- **La inteligencia intrapersonal:** Es el conocimiento de aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional y a la gama de sentimientos. La capacidad de comprenderse uno mismo, de tener un modelo útil y eficaz de sí mismo, que incluye los propios deseos y capacidades.
- **La inteligencia interpersonal:** denota la capacidad de una persona para entender las intenciones, las motivaciones y los deseos ajenos, en consecuencia, su capacidad para trabajar eficazmente con otras personas.

Según Gardner (cp. Goleman, 1996, p.59) la inteligencia interpersonal se divide en cuatro habilidades distintas: el liderazgo, la capacidad de cultivar las relaciones y mantener las amistades, la capacidad de resolver conflictos y la destreza en el tipo de análisis social.

- **La inteligencia musical:** supone la capacidad de interpretar, componer y apreciar pautas musicales.

Más adelante, Gardner (2001, cp. Cardona, 2005), incluye otras tres inteligencias: la naturalista, la espiritual y la existencial.

Para Gardner la Inteligencia interpersonal es la más importante, plantea que si una persona no la tiene va a elegir de manera inadecuada con quien casarse, que trabajo aceptar entre otras cosas, es decir, va a tomar decisiones poco acertadas. La mayor parte de las personas suelen destacarse en una o dos inteligencias, es imposible tenerlas todas.

En la teoría de las Inteligencias múltiples de Gardner, y especialmente la existencia de una inteligencia interpersonal, es el detonante para la concepción de la actual teoría de inteligencia emocional.

Autores como Salovey y Mayer (1990, cp. Goleman 1996) definen la inteligencia como el agregado o capacidad global del individuo para actuar, pensar racionalmente y para compartir efectivamente con su ambiente.

De esta manera la inteligencia puede ser vista como un conjunto de capacidades y habilidades que posee una persona para pensar, actuar y para manejar sus relaciones inter e intrapersonales. Estas capacidades y habilidades que posee una persona sirven para crear un ambiente propicio en donde la persona se desenvuelve, proporcionándole diversas opciones para responder ante situaciones que se le presenten a diario.

Las inteligencias como facultades humanas: aptitudes o capacidades, talentos o habilidades, permiten resolver problemas o crear productos, que son valorados en uno o más contextos culturales, sociales y económicos. Estas dificultades se desarrollan poco a poco, en la formación familiar, académica y en la práctica, por eso son el fundamento de las competencias laborales que se exigen en los mercados laborales (Cardona, 2005).

1.2. Emociones

El *Oxford English Dictionary* define emoción como "cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado". El término emoción hace referencia " a sentimientos y pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar", (Goleman 1996, p. 331).

Una emoción es un estado afectivo que las personas experimentan, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos tanto fisiológicos como endocrinos de origen innato, los cuales están influidos por la experiencia, las cuales tienen una función adaptativa de nuestro organismo al ambiente que nos rodea.

Las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos de las personas, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos que deben ser satisfechos.

Desde los inicios de la vida, las emociones básicas regulan y motivan las relaciones interpersonales. A través del intercambio expresivo y la comprensión de las señales emocionales se construyen las relaciones de vínculo. Al mismo tiempo que se desarrolla el proceso relacional, la interiorización de la percepción de los otros hacia sí (cómo me veo a través de ti) dentro del entramado socioafectivo de la relación, pone en marcha el proceso de construcción de la propia identidad. Con el progresivo conocimiento del mundo emocional se amplían las de respuestas emocionales y se aprende tanto a controlar como a diversificar y modular las expresiones emocionales, de acuerdo con las situaciones sociales y las prescripciones del contexto cultural (Izquierdo, 2000).

Por esta razón se debe dar gran importancia a las emociones ya que son parte fundamental de un ser humano. Muchas veces se le da importancia solo a la parte racional de la persona y se deja a un lado las emociones, esto es un error ya que el comportamiento de una persona se basa principalmente de emociones y es por esto que el ser humano debe aprender a manejar sus emociones de manera que no le afecte de manera negativa en el desarrollo de su vida, no solo en el área profesional sino en el área personal.

Cada persona desarrolla a lo largo de su vida distintas emociones, dependiendo de las experiencias que haya tenido, del aprendizaje, carácter y de las situaciones que se le presenten. Las emociones son innatas pero en algunos de los casos pueden adquirirse.

Las emociones juegan, además, un importante papel en la regulación de los contactos, la estructuración de las relaciones y en la comprensión de los mensajes que informan sobre las cosas y los hechos (Izquierdo, 2000).

Existen cientos de emociones, Goleman (1996) hace referencia en su libro *La Inteligencia emocional* a las principales emociones que puede tener una persona y como puede reaccionar ante ellas:

- Ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, fastidio, irritabilidad, hostilidad y tal vez en extremo genera violencia y odio patológico.

Con la ira, la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a la otra persona; el ritmo cardiaco y la adrenalina aumenta, generando un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa.

- Tristeza: congoja, pensar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, desesperación y en casos patológicos depresión grave.

La tristeza produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobretodo por las diversiones y los placeres y a medida que se profundiza y se acerca a la depresión hace más lento el metabolismo del organismo.

- Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo y en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.

Con el miedo, la sangre se va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas, y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan un torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general, haciendo que se prepare para la acción.

- Placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, gratificación, euforia y en el extremo, manía.

Entre los principales cambios biológicos de la felicidad hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes.

- Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, ágape (amor espiritual).

El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización "lucha o huida" que comparten el miedo y la ira. La pauta parasimpática, también llamada, respuesta de relajación, es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación.

- Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.

El levantar la ceja en expresión de sorpresa permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina. Esto ofrece mayor información sobre el acontecimiento inesperado, haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión lo que está ocurriendo e idear el mejor plan de acción.

- Disgusto: desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y constricción.

Estas tendencias biológicas a actuar están moldeadas además por nuestras experiencias de la vida y nuestra cultura.

Las emociones nos ayudan a expresar lo que sentimos, que en muchas ocasiones nos es difícil explicar con palabras. Es otra manera de comunicarnos socialmente y de sentirnos integrados en un grupo social.

2. Inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional tiene un precursor en el concepto de Inteligencia Social. Thorndike (1920) la definió como "la habilidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas" (Goleman 1996, p. 63). Otros Psicólogos tuvieron una visión más escéptica de la inteligencia social y la consideraron en términos de habilidades para manipular a los demás y conseguir que hagan lo que uno quiere esté de acuerdo o no.

Pero este tipo de inteligencia no debía ser pasada por alto, es por esto que una investigación llevada a cabo por Sternberg lo condujo a la conclusión planteada por Thorndike (1920), que la inteligencia social es distinta de las capacidades académicas y al

mismo tiempo es una parte clave de lo que hace que a la gente le vaya bien en el aspecto práctico de la vida.

Por esta razón un grupo de psicólogos ha llegado a conclusiones similares, coincidiendo con Gardner en que los antiguos conceptos de coeficiente intelectual (CI) giraban en torno a habilidades lingüísticas y matemáticas, y que desempeñarse bien en las pruebas de CI era más directamente un medio para predecir el éxito en el aula o como profesor, pero cada vez menos en los caminos de la vida que se apartan del ámbito académico. Estos psicólogos han adoptado una visión más amplia de la inteligencia, tratando de reinventarla en función de lo que hace falta para alcanzar el éxito en la vida, por lo que esta línea de investigación nos lleva a lo que es la inteligencia emocional.

J.A Marina (1993, cp. Trujillo y Rivas, 2005), afirma que si bien es cierto que las ciencias cognitivas han realizado aportes valiosos, la labor pendiente es la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, la cual no debe estar enfocada solamente a la razón, sino también provista de emociones.

La expresión "inteligencia emocional" la introdujeron por primera vez en el campo de la psicología los investigadores Mayer y Salovey (1990), partiendo de los lineamientos de Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples. Los autores la definen como "la capacidad de percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo". Pero no fue hasta 1995 cuando emergió y llegó a toda la sociedad, tras la publicación del best-seller "La inteligencia emocional", del psicólogo y periodista Daniel Goleman, quien destacaba la relevancia de la inteligencia emocional por encima del CI, para alcanzar el éxito tanto profesional como personal (Goleman, 1995, 1998).

Mayer y Salovey, (1997, cp. Extremera et al 2005), posteriormente definen la inteligencia emocional como una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas.

Los autores plantean como núcleo de trabajo la capacidad de acceso del individuo a las emociones y sentimientos, la capacidad para poder discriminar entre ellos y organizarlos en códigos simbólicos que son de utilidad para comprender el comportamiento del individuo y de los demás, orientar el comportamiento de si mismo hacia los objetivos propuestos en todos los ámbitos de la vida (Mayer y Salovey, 1990, cp. De Abreu y Figueiras, 2006).

El modelo de Mayer y Salovey se basa en habilidades, se centra de forma exclusiva en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Desde el modelo de habilidad, la inteligencia emocional implica cuatro grandes componentes:

- **Percepción y expresión emocional:** reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal.
- **Facilitación emocional:** capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- **Comprensión emocional:** integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- **Regulación emocional:** dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz.

Estas habilidades están enlazadas de forma que para una adecuada regulación emocional, es necesaria una buena comprensión emocional y, a su vez, para una comprensión eficaz requerimos de una apropiada percepción emocional (Extremera y Fernández, 2002).

Según Verdejo, Mora, Astorga y Santiago (2008), la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otros. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

2.1 Dimensiones de la inteligencia emocional

Estas dimensiones fueron planteadas por Mayer y Salovey (1995, cp. Pérez y Castejon, 2006).

- **Atención a los sentimientos:** Se refiere a la capacidad de identificar las emociones en las personas y en uno mismo, además de saber expresarlas adecuadamente con el fin de poder establecer una comunicación adecuada y mejorar nuestra posterior toma de decisiones en determinadas circunstancias.

El factor atención se define como la tendencia de las personas a observar y pensar sobre sus emociones y sentimientos, valorar y examinar sus estados afectivos y centrarse y

maximizar su experiencia emocional (Gohm y Clore, 2000; Salovey et al., 1995 Swinkels y Giuliano, cp. Extremera y Fernandez 2005). Las personas atentas emocionalmente se caracterizan por estar vigilando en todo momento el progreso de sus estados de ánimo en un esfuerzo por intentar comprenderlos, lo cual no siempre es productivo para las personas, sobre todo cuando una alta atención a las emociones no va seguida de una suficiente capacidad para discriminar sus causas, motivos y consecuencias (Thayer et al., 2003 cp. Extremera y Fernandez 2005).

- **Claridad en los sentimientos:** capacidad de comprender las emociones de uno mismo y de los demás, para poder entender las causas subyacentes que nos llevan a sentir tales emociones, y en su comprensión fundamentar correctamente nuestros pensamientos que nos conducirán a acciones adecuadas inter e intra-personales. Así, la comprensión de las emociones devendrá en una mejora para realizar análisis de emociones futuras (Caruso y Salovey, 2005, cp. Pérez y Castejon, 2006).

Se hace referencia a la habilidad de las personas para identificar, distinguir y describir las emociones que cotidianamente experimentan. Sería la capacidad para denominar nuestras emociones, en contraposición a saber únicamente que uno se siente bien o mal. Esta dimensión es característica de personas con altos niveles de comprensión emocional intrapersonal. Así la persona tiene mayor facilidad para comprender el origen de sus emociones, que acontecimientos esperar durante las experiencia de esas emociones y sus consecuencias.

Una persona con baja claridad emocional, que está confundida sobre sus emociones, es más probable que realice reacciones impredecibles y a menudo problemáticas ante situaciones emocionales (Extremera y Fernández 2005).

- **Regulación o reparación emocional:** entendida como la capacidad de manejar las emociones en la que, teniendo en cuenta que actuamos movidos por el pensamiento y este está influenciado por las emociones, es necesario tenerlas en cuenta en nuestro razonamiento, nuestra forma de solucionar problemas, nuestros juicios y conducta. Se refiere a la creencia de la persona en su capacidad para interrumpir estados emocionales negativos y prolongar los positivos. De esta forma la reparación emocional refleja una regulación de las emociones centrada en la respuesta ya que esta habilidad está dirigida a

modular la reacción emocional una vez que ha sido generada (Gross, 2001, cp. Extremera y Fernández, 2005).

2.2 Modelos asociados a inteligencia emocional (Trujillo y Rivas, 2005)

2.2.1 Modelos de habilidades

Los modelos de habilidades se centran específicamente en el contexto emocional de la información y estudio de las capacidades relacionadas a este procesamiento.

Modelo de Mayer y Salovey

Estos autores en 1995, evalúan la inteligencia emocional a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, relacionadas a los criterios de evaluación, expresión, regulación y la utilización de las emociones en forma adaptativa.

Este modelo lleva por nombre Trait Meta-Mood Scale (TMMS), siendo este una medida de autoinforme de inteligencia emocional percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres sub-escalas, que evalúan tres aspectos fundamentales de la inteligencia emocional intrapersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems.

El cuestionario está clasificado como una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems, en donde clasifican las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas.

Modelo de Extremera y Fernández-Berrocal.

Este modelo evalúa tres variables: percepción, comprensión y regulación. El TMMS-24 está basado en el Trait Meta Mood Scale (TMMS) de Mayer y Salovey. Este contiene tres dimensiones claves de inteligencia emocional (Fernandez-Berrocal y Ramos Díaz, 2002 cp. Trujillo y Rivas, 2005):

- Percepción emocional: capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente.

- Comprensión de sentimientos: Comprensión de los estados emocionales.
- Regulación emocional: capacidad de regular estados emocionales correctamente.

Cada una de ellas contiene 8 ítems.

2.2.2 Modelos mixtos

Los modelos mixtos combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de las emociones.

Modelo de Bar-On.

En este modelo se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general. Se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Este instrumento contiene 133 ítems a partir de cinco escalas y 15 sub-escalas.

Modelo de Daniel Goleman.

Este modelo incluye cinco componentes básicos: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Posteriormente Goleman incluye otro conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo del estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), abarcando así todas las áreas de personalidad (Goleman, 2002, cp. Trujillo y Rivas, 2005).

El instrumento esta conformado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal con tres sub-escalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación y la inteligencia interpersonal con dos sub-escalas para empatía y habilidades sociales.

EQ-Map de Oriolo y Cooper

Este modelo se utiliza como un instrumento para conocer al ser humano de forma integral. Fue diseñado en función de aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales. En su construcción se utilizaron cinco aptitudes: entorno habitual, conciencia emocional, competencias, valores y actitudes. Este instrumento está conformado por 21 sub-escalas.

2.3 Coeficiente intelectual e Inteligencia emocional

El coeficiente intelectual (CI) e inteligencia emocional son dos conceptos distintos, las personas tienden a confundir entre intelecto y agudeza emocional; las personas que poseen un elevado CI, pero una inteligencia emocional escasa o viceversa, son a pesar de los estereotipos, pocas.

Existe una relación entre estos dos aspectos pero hay que dejar claro que son conceptos totalmente diferentes. Cuando hablamos de CI nos referimos a la capacidad de inteligencia que tiene una persona asociada a conocimientos, en cambio la inteligencia emocional está asociada a las competencias blandas que debe tener la persona y que están relacionadas a las emociones y la personalidad.

Muchas personas le dan prioridad a la parte intelectual que ellas pueden tener y no se dan cuenta que la parte emocional es fundamental a la hora resolver problemas, de tomar decisiones entre otras cosas.

Cuando existe en una persona un CI elevado (dejando a un lado la IE) es un experto en el ámbito de la mente pero inadecuado en el mundo personal. La persona de elevado CI se caracteriza por una amplia variedad de interés y habilidades intelectuales, es ambicioso y productivo y no se preocupa por sí mismo; en cambio la persona que tiene un elevado coeficiente emocional (CE) son socialmente equilibrados, sociales y alegres, poseen capacidad de compromiso con las personas o las causas, de asumir responsabilidades y de alcanzar una perspectiva ética. (Goleman 1996, p. 66).

A pesar de esto todas las personas tiene una mezcla de CI y de inteligencia emocional en distintos grados, debe existir un equilibrio entre ambos aspectos.

2.4 La inteligencia emocional en el trabajo

Actualmente son muchas las empresas que están invirtiendo mucho dinero en formar a sus trabajadores en Inteligencia emocional. Y esto es así porque se han dado cuenta de que la clave del éxito, la clave de las ventas, está en el grado en el que los trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer los sentimientos de los clientes.

Goleman (1998), en su enfoque centrado en el mundo empresarial destaca que la actitud emocional es importante sobretodo en el liderazgo, el cual se basa en lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La mala actuación de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía.

Los empleados que tienen un alto nivel de inteligencia emocional esperan alcanzar mayores logros, tanto en el lugar de trabajo como en su vida personal y para contribuir de forma significativa en el desempeño de su organización (Carmeli y Josman, 2006).

La aplicación de la inteligencia emocional en las empresas es muy importante ya que el uso de las emociones puede ayudar a la generación de múltiples planes para el futuro, por parte de la empresa y de los empleados, (planificación flexible, mejorar el proceso de toma de decisiones, debido a una mejor comprensión de la reacción emocional), facilitar los procesos cognitivos, tales como creatividad y puntualidad, y con respecto la mejora de la persistencia de las tareas difíciles (Salovey y Mayer, 1990, cp. Carmeli y Josman 2006).

Se debe tener en cuenta que en el caso de la selección de personal se tiende cada vez más a poner al candidato en situaciones incómodas o estresantes para ver su reacción. Los tiempos del simple test y curriculum pasaron a la historia, puesto que es necesario ver cómo reacciona el individuo ante las situaciones clave que se encontrará en su trabajo.

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

fuentes y recursos, la innovación y enfrentamiento de cualquier situación como equipo y el mejoramiento continuo.

Goleman (1999), luego de haber estudiado un cierto número de empresas llegó a la conclusión de que las habilidades de la inteligencia emocional aumentan cuando más se asciende en la organización. Cuanto más alto sea el puesto, menos importante resultan las habilidades técnicas y mas importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional. Reconoce que algunos puestos de trabajo, como los de dirección requieren de al menos un mínimo de conocimientos para garantizar cierto desempeño, sin llegar a la excelencia, pero el mayor porcentaje de factores para lograr el éxito en la tarea corresponde a factores emocionales y de forma particular a las competencias emocionales.

Es importante resaltar lo que plantea otro de los investigadores de la inteligencia emocional como lo es Carl Rogers (cp. Andrews y Sanabria, 2003) acerca de aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo. Este autor plantea que la función de un individuo dentro de la organización se ve limitada por la jerarquía que ocupe y que en la medida que fuese libre de expresar sus emociones, opiniones, pensamientos y puntos de vista, mayor seria su aporte porque se sentiría parte de la organización.

La aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo nos puede permitir mejorar nuestras relaciones interpersonales para crear un ambiente más ameno y de esta manera trabajar con mayor agrado. También puede facilitarnos una mejor comunicación con nuestros jefes y esto nos ayudaría a mejorar nuestro rendimiento dentro de la organización. Es importante saber manejar nuestras emociones ya que es clave a la hora de tomar decisiones, realizar negociaciones efectivas y procesos de reclutamiento entre otros.

El estudio de la Inteligencia emocional resulta importante en el ámbito empresarial ya que hay unos aspectos que las empresas deberían mejorar y la inteligencia emocional puede contribuir para resolverlos. Estos son según Gibson (1995):

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

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

Si las organizaciones lograran resolver estos inconvenientes con éxito les resultaría más fácil conseguir en sus empleados un mejor rendimiento en el ámbito laboral, existiría una mayor satisfacción laboral, se tomarían decisiones asertivas y el clima organizacional mejoraría.

3. Desempeño laboral

El desempeño laboral es entendido como el esfuerzo individual dirigido por las capacidades y habilidades de las personas y las percepciones que estas tengan del papel que deben realizar en las organizaciones (Gibson y otros, 1994, cp.Flores y Rodrigiez, 2006).

El desempeño es definido como comportamiento, conducta asociada a las actividades que demanda el trabajo para el cual una persona ha sido contratada. Es voluntario, sin embargo, exigido por la tarea o el puesto y esta bajo el control de la persona que lo realiza (Lasio, 2008).

Según Chiavenato (2000), el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del esfuerzo, determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona estará dispuesta a realizar.

Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo.

A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar.

3.1 Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Quintero, Africano y Faria (2008) en las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los

cuales se deben tener presentes: la satisfacción, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

3.1.1 Satisfacción laboral.

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991, cp Africano y Quintero 2008) plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

3.1.2 Autoestima

La autoestima es un elemento motivador ya que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Cuando esto ocurre genera en el individuo mayor confianza de manera que le va a permitir seguir repitiendo conductas que fomenten el reconocimiento de su entorno.

3.1.3. Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a

considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

3.1.4 Capacitación del trabajador

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

3.2 Dimensiones del desempeño laboral.

El desempeño laboral tiene dos dimensiones: el desempeño de tarea y desempeño contextual.

El desempeño de tarea es definido como la efectividad con la cual un trabajo relaciona actividades que contribuyen al área técnica de la organización cualquiera sea, directamente implementando una parte de su proceso tecnológico, o indirectamente proveyéndolo con materiales o servicios necesarios (Borman y Motowidlo, 1997). Algunos ejemplos de dimensiones de desempeño de tarea para trabajo en ventas pueden incluir: conocimiento del producto, cierres de ventas, gerencia de la organización y tiempo; en cambio para el trabajo de un Bombero, serían ejecutar operaciones de rescate, realización de operaciones de salvamento, entre otras.

Según Botingui (2007), el desempeño de tareas se refiere a los comportamientos que generan los productos o servicios que satisfacen las responsabilidades que asume la organización. El predictor principal de la ejecución de tareas es la aptitud cognitiva (Schmidt y Hunter, 1998; Ones, Viswesvaran y Dilchert, 2005, cp. Botingui, 2007).

Esta dimensión incluye comportamientos que contribuyen a la base de las transformaciones y al mantenimiento de las actividades de la organización, como la producción, ventas, adquisición de inventario, gerenciar subordinados y entrega de servicios (Motowidlo y otros, 1997, cp Flores y Rodriguez, 2006).

Además del desempeño de tarea, actualmente se está hablando de otra dimensión llamada desempeño contextual.

Podsakoff y cols, (2000. cp. Biaggini y Mendoza 2005) definen el desempeño contextual como comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores,

que exceden a los esperados para sus cargos y promueven un mejor funcionamiento de la organización.

El desempeño contextual trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadores facilitándola, dificultándola, incluso inhibiéndola. Variables que pueden actuar tanto a nivel individual como grupal. Para Borman y Motowidlo (1997), las razones por las que existen este tipo de variables son: a) Porque definen el ambiente de trabajo, b) porque son comunes a la mayoría de los trabajos de una organización, c) porque son más motivadoras que cognitivas y d) porque aún deseables son más implícitas que explícitas (Botingui, 2007).

Motowidlo y otros (1997, cp. Flores y Rodríguez, 2006) considera importante diferenciar las dos dimensiones del desempeño ya que ambas contribuyen independientemente a la formación general de un individuo hacia la organización y tienen modelos diferentes de asociación con la experiencia y factores de personalidad. La habilidad, conocimientos y experiencia predicen el desempeño de tarea pero es la personalidad la predictora del desempeño contextual.

Según Lasio (2008), son tres las características que diferencian al desempeño contextual del desempeño asociado a la tarea. Primero, Los comportamientos no están relacionados con un tipo particular de trabajo aunque hay actividades que podrían facilitar la aparición de estos comportamientos; aplican a cualquier cargo (Brief y Motowidlo, 1986, cp. Lasio, 2008). Ayudar un compañero de trabajo con su labor, por ejemplo, es una conducta que puede ejecutar tanto un vendedor, un recepcionista o director de empresa. Segundo, las causas que explican conductas como desempeño contextual no están necesariamente relacionadas con el nivel de destrezas que posea el empleado. A diferencia de desempeño de tarea, donde las destrezas son un antecedente crítico, factores tales como la personalidad del individuo, actitudes como satisfacción con el trabajo o compromiso con la organización, y algunos elementos emocionales han sido los más investigados para explicar las causas de este tipo de desempeño (Brief y Motowidlo, 1996; George y Brief, 1992; Konovsky y Organ, 1996; Organ y Lingl, 1995; Organ y Ryan, 1995, cp. Lasio, 2008) Tercero, las conductas que contiene desempeño contextual son discrecionales. Dado que las conductas que incluye la dimensión no están relacionadas con un trabajo en particular, no existiría sanción o recompensa

asociada, por lo que el empleado estaría en libertad de decidir si manifiesta o no estos comportamientos (Organ, 1997, cp. Lasio, 2008).

Es importante que una persona al momento de desempeñarse en su trabajo tenga un equilibrio entre las dos dimensiones antes mencionadas, ambas son fundamentales para llevar a cabo su trabajo; no solo se debe tomar en cuenta rasgos asociados a las competencias técnicas que debe tener la persona sino también los asociados a la personalidad. El desempeño de tarea generalmente está referido a competencias técnicas y se mide a través de las evaluaciones de desempeño y muchas veces se deja a un lado los aspectos personales.

Motowidlo y Van Scotter (1994, cp. Hernandez y Herrera, 2006) acotan que los comportamientos característicos del desempeño contextual respaldan el ambiente organizacional, social y psicológico en el cual se desenvuelven todos los procesos de la organización. Estos autores, para ampliar el concepto, identificaron cinco categorías del desempeño contextual: ofrecerse voluntariamente a realizar actividades que no son oficialmente parte del trabajo, continuar con entusiasmo adicional cuando sea necesario para terminar una actividad con éxito, ayudar y cooperar con otros, seguir las reglas organizativas y procedimientos en todo momentos, y aprobar, apoyar, y defender los objetivos organizativos.

3.3 Dimensiones de desempeño contextual

El desempeño contextual se divide a través de dos dimensiones según Williams y Anderson, (1991, cp. Turnley, Bolino, Lester y Bloodgood, 2003):

Comportamientos de Ciudadanía organizativa: son los comportamientos dirigidos hacia la organización, a través de la fidelidad y lealtad hacia la misma (Flores y Rodríguez, 2006), y se encuentran conformados por el cumplimiento de reglas informales orientadas a mantener el orden, la asistencia continua al trabajo y la prolongación de la jornada laboral

Comportamientos de Ciudadanía interpersonal: son los comportamientos dirigido a los miembros de la organización, abarca los aspectos de ayudar a los compañeros en términos generales, apoyar a los empleados que han permanecido ausentes de la empresa, ayudar a otros con el trabajo pesado y buscar el bienestar de todos.

Incluye comportamientos que asisten, apoyan y desarrollan a los miembros de la organización a través de la cooperación y esfuerzos que van mas allá de las expectativas (Coleman y Borman, 2000, cp. Flores y Rodríguez, 2006).

3.4 Origen del desempeño contextual

En el estudio de Smith, Organ y Near (1983, cp. Coleman y Borman 2000) se designa por primera vez al constructo como comportamientos de ciudadanía organizacional, término empleado en aquél entonces, para referirse a lo que se entiende hoy como desempeño contextual. De acuerdo a estos autores, el comportamiento de ciudadanía organizacional tiene que ver con una conducta que va más allá del rol oficial y que intenta ayudar a otras personas de la organización, al tiempo que evidencia conocimiento y apoyo en función de la misma.

Organ (1988), fue el primero que introdujo este concepto, definió comportamientos de ciudadanía organizativa como aquellos comportamientos individuales discrecionales, no directos o explicativamente reconocidos por el sistema de recompensas formales y que en su conjunto promueven el funcionamiento eficaz de la organización. Estos comportamientos tienen que ver con una conducta que va más allá del rol oficial y que intenta ayudar a otras personas de la organización, al tiempo que evidencia conocimiento y apoyo en función de la misma.

Luego en 1997 redefinió este concepto señalando que son comportamientos que contribuyen al sostenimiento y mejoramiento del contexto psico-social de la organización, que apoya la realización del desempeño en la tarea, para acercarlo a la definición de desempeño contextual antes mencionada.

Sin embargo, el desempeño contextual tiene un origen muy diferente al de comportamientos de ciudadanía organizativa, Borman y Motowidlo (1993, cp. Motowidlo, 2000) estaban interesados en la investigación y práctica en el área de selección de personal, la cual tendía sólo a enfocarse en una de las dimensiones del desempeño y tendió a excluir otra parte del mismo, que Borman y Motowidlo (1993, cp. Motowidlo, 2000) llamaron desempeño contextual y consideraron importante para la efectividad del rendimiento individual y organizacional.

En cambio, la parte del desempeño que fue excluida, incluye actividades tales como el voluntariado, la persistencia, colaboración y el apoyo de los objetivos de la organización, las

cuales son importantes ya que brindan apoyo en el ámbito social, psicológico y medio ambiente de trabajo, mejorando el clima organizacional en donde la persona se desenvuelve. Por esta razón se presume la importancia de estas actividades en la organización y su efecto en el área de trabajo.

Debido a esto Borman y Motowidlo introducen el término desempeño contextual para referirse a estas conductas.

3.5 Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual

Basándose en los estudios realizados por Schutte, Schuettpelz, y Malouff (2001, cp. Carmeli y Josman 2006), los cuales arrojan que las personas con alta inteligencia emocional tienen más éxito que las personas con baja inteligencia emocional en cuanto a la solución de numerosos problemas y en la realización de sus tareas cognitivas. La investigación empírica realizada en las organizaciones, ofrece algunas pruebas para apoyar el efecto positivo de la inteligencia emocional en el desempeño en el trabajo. Cavallo y la Brienza (2002, cp. Carmeli y Josman 2006) encontraron una fuerte relación entre el desempeño de los supervisores y las competencias emocionales que éstos presentaban.

En el estudio realizado por Carmeli y Josman (2006), cuyo objetivo era examinar los efectos de la inteligencia emocional en dos categorías de conductas en el trabajo relacionadas al desempeño de tarea y desempeño contextual, también llamado comportamiento de ciudadanía organizativa (altruismo y cumplimiento); se comprueba el papel de la inteligencia emocional en la mejora de los resultados del trabajo.

Los autores encontraron correlaciones significativas entre la inteligencia emocional y desempeño de tarea ($r=.47$, $p<.001$), y en los dos elementos de comportamientos de ciudadanía organizativa: altruismo ($r=.26$, $p<.01$) y cumplimiento ($r=.21$, $p<.01$).

Además, investigaron la relación entre tres elementos de la inteligencia emocional (evaluación y expresión de las emociones, regulación de las emociones y utilización de las emociones) y los tres aspectos relacionados al desempeño (desempeño de tarea, altruismo y cumplimiento (comportamientos de ciudadanía organizativa).

Consideraron que la evaluación y expresión de las emociones tiene relación positiva y significativa con el desempeño de tarea ($r=.34$, $p<.001$), altruismo ($r=.27$, $p<.01$), pero no con el cumplimiento ($r=.13$, $p>.10$). Los resultados también muestran que la regulación de las

emociones está asociada positivamente con el desempeño de tarea ($r=.40$, $p<.001$, altruismo ($r=.21$, $p<.01$ y cumplimiento ($r=.24$, $p<.01$). Por último, los resultados indican que la regulación de las emociones está relacionado de manera positiva con el desempeño de tarea ($r=.43$, $p<.001$), altruismo ($r=.35$, $p <.001$) y cumplimiento ($r=.23$, $p<.01$). Estos hallazgos apoyan la hipótesis de esta investigación, que establecía una relación positiva entre inteligencia emocional y los resultados en el trabajo (Carmeli y Josman, 2006).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo correlacional. Un estudio correlacional se define para Hernández, Fernández y Baptista (2003), como el tipo de estudio que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales, es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. En esta investigación se ha medido cada una de las variables, a saber: inteligencia emocional y desempeño contextual, y se ha determinado la relación entre ellas a través de un procedimiento estadístico (r de Pearson).

2. Diseño de investigación

Este estudio se caracteriza como no experimental, una investigación no experimental se define, aquella que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al, 2003).

El diseño empleado en esta investigación fue transeccional-correlacional. Este diseño describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, tomando datos solamente en una oportunidad dada (Hernández et al, 2003). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3. Definición de las variables

Esta investigación se enfocó en dos variables: inteligencia emocional y desempeño contextual.

3.1 Inteligencia emocional

Definición conceptual: La inteligencia emocional es la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas (Mayer y Salovey, 1997, cp. Extremera et al, 2005).

En este estudio la inteligencia emocional se conceptualizó a través de las dimensiones propuestas por Mayer y Salovey (1995, cp. Extremera y Fernández, 2005) descritas a continuación:

Atención a los sentimientos: es el grado en que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos.

Claridad emocional: se refiere a la comprensión de los estados emocionales que las personas alcanzan.

Reparación de las emociones: se refiere a la creencia de la persona en su capacidad para interrumpir y regular los estados emocionales negativos y prolongar los positivos.

Definición operacional: Puntaje obtenido por los participantes en de la escala de inteligencia emocional elaborada por Mayer y Salovey (1995) llamada TMMS (Trait Meta Mood Scale) y adaptada por Extremera y Fernández (2001); un mayor puntaje en la escala indicará un mayor grado de inteligencia emocional (Ver anexo A).

3.2 Desempeño contextual

Definición conceptual: Comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores, que exceden a los esperados para sus cargos, los cuales promueven un mejor funcionamiento de la organización (Podsakoff y cols, 2000. cp. Biaggini y Mendoza 2005).

El desempeño contextual se conceptualizó a través de dos dimensiones tomadas de Williams y Anderson, (1991, cp. Turnley, Bolino, Lester y Bloodgood, 2003):

Comportamientos de ciudadanía organizativa: son los comportamientos dirigidos hacia la organización y se encuentran conformados por el cumplimiento de reglas informales orientadas a mantener el orden, la asistencia continua al trabajo y la prolongación de la jornada laboral.

Comportamientos de ciudadanía interpersonal: son los comportamientos dirigidos a los miembros de la organización, abarcan los aspectos de ayudar a los compañeros, apoyar a los empleados que han permanecido ausentes de la empresa, ayudar a otros que tienen altas cargas de trabajo y buscar el bienestar de todos los trabajadores.

Definición operacional: Puntaje obtenido por los participantes en la escala de desempeño contextual elaborada por Williams y Anderson, (1991, cp. Hernández y Herrera, 2006). Un mayor puntaje en la escala indicará un mayor grado de desempeño contextual (ver anexo B).

4. Población y muestra

4.1 Unidad de análisis

Estuvo constituida por un trabajador del área de piso de ventas que ocupa el cargo de Cajero o Auxiliar de tienda, que labora en una empresa de compra y venta de productos alimenticios, con una antigüedad mínima de seis meses en el puesto de trabajo y seis meses bajo la supervisión de su jefe inmediato.

4.2 Población

La población del estudio estuvo constituida por 345 trabajadores del área de piso de ventas que ocupan el cargo de Cajero o Auxiliar de tienda y que laboran en una empresa de compra y venta de productos alimenticios, ubicada en el área Metropolitana de Caracas.

4.3 Muestra

La muestra ideal estuvo conformada por 182 trabajadores del área de piso de ventas que ocupan el cargo de Cajero o Auxiliar de tienda.

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la ecuación de determinación del tamaño muestral, tomando en cuenta como N (población) = 345, Z (nivel de confianza) = 1,96, $p = 0,5$, y , e (nivel de error) = 0,05, realizando el cálculo a través de la siguiente fórmula (Sierra Bravo, 2001):

$$n = \frac{z^2 * N * p(1-p)}{(N-1) * e^2 + z^2 * p(1-p)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 45 * 0,5 * (1-0,5)}{(45-1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1-0,5)}$$

$$n = 182$$

En el muestreo estratificado los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población, el contenido de un elemento en un estrato excluye su presencia en el otro, lo cual es un requisito del muestreo estratificado. En la muestra estratificada la representación de los elementos en los estratos es proporcional a su representación en la población (Tamayo, 1997). Para la selección de los elementos de cada estrato se utilizó el método del muestreo aleatorio o al azar.

Luego de haber determinado el tamaño de la muestra total, se procedió a calcular el tamaño de la muestra para cada estrato; éstos estaban conformados por las diferentes sucursales existentes en la empresa de compra y venta de productos alimenticios (ver tabla N° 1). Para realizar el cálculo y obtener el coeficiente para estratificar la muestra, se empleó la siguiente fórmula (Hernández et al 2001), donde f_h es la fracción de cada estrato, n es el tamaño de la muestra total y N es el tamaño de la población:

$$f_h = \frac{n}{N} \qquad f_h = \frac{182}{345} = 0,5275$$

Para obtener el total de la muestra para cada estrato se multiplicó el número de trabajadores de cada sucursal por este coeficiente (ver tabla N° 1).

Tabla N° 1 Distribución de la muestra ideal

| Sucursal | N° de trabajadores | n/N | Muestra ideal |
|------------------------|---------------------------|------------|----------------------|
| Caurimare | 14 | 0,5275 | 7 |
| Chuao | 15 | 0,5275 | 8 |
| Las Mercedes | 20 | 0,5275 | 11 |
| La Urbina | 25 | 0,5275 | 13 |
| La Jolla | 16 | 0,5275 | 8 |
| Express Macaracuay | 10 | 0,5275 | 5 |
| Express Santa Eduvigis | 9 | 0,5275 | 5 |
| San Bernardino | 13 | 0,5275 | 7 |
| Santa María | 8 | 0,5275 | 4 |
| Los Palos Grandes | 21 | 0,5275 | 11 |
| Macaracuay | 25 | 0,5275 | 13 |
| Manzanares | 17 | 0,5275 | 9 |
| La Tahona | 17 | 0,5275 | 9 |
| Vizcaya | 25 | 0,5275 | 13 |
| La Trinidad | 30 | 0,5275 | 16 |
| Santa Eduvigis | 54 | 0,5275 | 28 |
| Santa Fe | 26 | 0,5275 | 14 |
| Total | 345 | | 182 |

4.4 Descripción de la muestra

Con la intención de controlar el efecto de una posible pérdida de participantes, se incrementó en un 25% el número de sujetos en cada sucursal, obteniéndose como muestra esperada un total de 226 sujetos. Se logró recuperar 204 series de datos utilizables, es decir, se logró superar en un 12% el tamaño de la muestra ideal. La tabla 2 permite apreciar cómo estuvo distribuida la muestra final en cada estrato.

Tabla N° 2 Distribución de la muestra final

| Sucursal | Trabajadores | % |
|------------------------|---------------------|------------|
| Caurimare | 8 | 3,9 |
| Chuao | 9 | 4,4 |
| Las Mercedes | 7 | 3,4 |
| La Urbina | 12 | 5,9 |
| Express Macaracuay | 6 | 2,9 |
| La Jolla | 9 | 4,4 |
| San Bernardino | 7 | 3,4 |
| Express Santa Eduvigis | 6 | 2,9 |
| Santa María | 3 | 1,5 |
| Los Palos Grandes | 15 | 7,4 |
| La Tahona | 9 | 4,4 |
| Macaracuay | 16 | 7,8 |
| Manzanares | 10 | 4,9 |
| La Trinidad | 19 | 9,3 |
| Santa Eduvigis | 33 | 16,2 |
| Santa Fe | 19 | 9,3 |
| Vizcaya | 16 | 7,8 |
| Total | 204 | 100 |

Las tablas 3 al 5 presentan los detalles de los datos demográficos de la muestra final.

Tabla N° 3 Distribución de la muestra por género

| Género | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Femenino | 169 | 82,80 |
| Masculino | 35 | 17,20 |
| Total | 204 | 100 |

Tabla N° 4 Distribución de la muestra por nivel de instrucción

| Género | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Bachiller | 193 | 94,60 |
| Básica | 11 | 5,40 |
| Total | 204 | 100 |

Tabla N° 5 Distribución de la muestra por el nivel de cargo

| Cargo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Auxiliar | 64 | 31,40 |
| Cajero | 140 | 68,60 |
| Total | 204 | 100 |

5. Técnicas de recolección de datos

Para medir la inteligencia emocional se aplicó a la muestra, el cuestionario llamado TMMS-24 (Trait Meta Mood Scale-24). El TMMS (Trait Meta Mood Scale) fue creado por Mayer y Salovey (1995). En su versión extensa evalúa a través de 48 ítems las diferencias individuales en las destrezas para ser conscientes de sus propias emociones, así como su capacidad para regularlas (Extremera y Fernández, 2005). El TMMS-48 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional: Atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones. A las personas se les pide que evalúen el grado en el que están de acuerdo con cada uno de los ítems sobre una escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos: 1= totalmente en desacuerdo al 5= totalmente de acuerdo. Posteriormente Extremera y Fernández (2001) realizaron una adaptación del TMMS-48, llamado TMMS-24 (ver anexo C), que mantiene los tres componentes originales de la escala pero se han reducido los ítems a la mitad. La escala está compuesta por 24 ítems, 8 ítems por factor, y su confiabilidad para cada componente es: atención =0,60; claridad=0,70 y reparación=0,83 (Extremera y Fernández, 2005).

Los ítems correspondientes a cada dimensión del TMMS-24 (Trait Meta Mood Scale-24) (ver Anexo A), son:

- Atención emocional: 1,4,7,10,13,16,19,22
- Claridad emocional: 2,5,8,11,14,17,20,23
- Reparación de las emociones: 3,6,9,12,15,18,21,24

Para efecto de identificación de los puntajes promedio obtenidos en los resultados de la variable inteligencia emocional, se empleó una escala de equivalencias cualitativas (ver tabla N° 6) que permitió definir los valores arrojados, contribuyendo así a su interpretación.

Tabla N° 6: Equivalencias cualitativas de las medias de inteligencia emocional

| | |
|---------|------------|
| 0.5-1.4 | Bajo |
| 1.5-2.4 | Medio bajo |
| 2.5-3.4 | Medio alto |
| 3.5-4.4 | Alto |

Para esta investigación, a los trabajadores se les pidió que evaluaran el grado de acuerdo o desacuerdo para cada uno de los ítems sobre una escala tipo Likert de 4 puntos: 1= Muy en desacuerdo al 4= Muy de acuerdo. Para mejorar la confiabilidad se procedió a suprimir el ítem número 5, por presentar baja correlación con el resto de la escala, estando asociado a la dimensión atención, obteniéndose como resultado los siguientes valores del índice alfa de Chrobach para cada componente: atención =0,61; claridad=0,50 y reparación=0,53. El valor del índice alfa de Chrobach para la escala completa fue de 0.70 (ver anexo E).

Para medir la variable desempeño contextual se aplicó el instrumento elaborado por Williams y Anderson (1991), utilizado por Hernández y Herrera (2006). Hernández y Herrera (2006, ver anexo D) obtuvieron un alpha de Cronbach de 0,92 para el total del cuestionario; 0,93 para el desempeño de tareas y 0,86 para el desempeño contextual, demostrando así una consistencia interna satisfactoria entre los ítems del instrumento (Hernández y Herrera, (2006).

Para efectos de esta investigación sólo se tomó los ítems asociados al desempeño contextual (ver anexo B), de los cuales seis corresponden a la dimensión comportamientos de ciudadanía organizacional (1, 3, 5, 7, 9, 11) y seis a la dimensión comportamientos de ciudadanía interpersonal (2, 4, 6, 8, 10, 12). La escala de respuestas utilizada es de tipo Likert de cinco puntos: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Se

obtuvo un nivel de confianza para la dimensión Comportamiento de ciudadanía organizativa de 0,84 y para Comportamiento de ciudadanía interpersonal 0,81. La escala completa mostró un alfa de Crombach de 0,88 (ver anexo F).

Para lograr la identificación de los puntajes promedio obtenidos en los resultados de la variable desempeño contextual, se empleó una escala de equivalencias cualitativas (ver tabla N° 7) que permitió definir los valores arrojados, contribuyendo así a su interpretación.

Tabla N° 7: Equivalencias cualitativas de las medias de desempeño contextual

| | |
|---------|------------|
| 0.5-1.4 | Bajo |
| 1.5-2.4 | Medio bajo |
| 2.5-3.4 | Moderado |
| 3.5-4.4 | Medio alto |
| 4.5-5.4 | Alto |

El cuestionario correspondiente a la variable desempeño contextual, fue entregado única y personalmente a cada supervisor para que evaluaran a sus supervisados. El diseño de este instrumento permite recoger información acerca de las características del desempeño individual de los trabajadores desde la perspectiva del supervisor y no ejecutando un autoreporte por parte de los trabajadores. La aplicación de este cuestionario tuvo una duración aproximada de 10 minutos por cada trabajador.

6. Procedimiento de recolección de datos.

El instrumento correspondiente a la variable inteligencia emocional (TMMS-24) fue entregado personalmente por la investigadora a los trabajadores seleccionados para el estudio. Se formaron pequeños grupos de trabajadores y fueron ubicados en un ambiente que se encontrase fuera de cualquier tipo de distracción. Para realizar la recolección de los datos la investigadora se trasladó a cada sucursal para aplicar los instrumentos, tanto a los trabajadores de la muestra como a sus supervisores, repitiendo el mismo procedimiento en cada una de las sucursales visitadas.

Luego de entregar el instrumento a los trabajadores, se les dio el tiempo necesario para que respondieran el cuestionario, aproximadamente 10 minutos por trabajador. La investigadora estuvo presente para aclarar las dudas con respecto al instrumento.

Con respecto a la variable desempeño contextual, se entregó personalmente el instrumento a los supervisores de los trabajadores seleccionados para este estudio y se les

solicitó que contestaran de manera objetiva y en el tiempo estipulado para ello, aproximadamente 10 minutos por cuestionario. Esto se realizó de forma consecutiva, el mismo día que se realizó la recolección de los datos de la variable inteligencia emocional. Es importante aclarar que los trabajadores nunca tuvieron información acerca de que los respectivos supervisores estaban evaluando su desempeño contextual.

7. Análisis estadístico de los datos.

Una vez recolectados y transcritos los datos, se procedió a realizar el análisis estadístico del estudio a través de las herramientas Microsoft Excel XP y SPSS versión 12.0.

Se empleó la estadística descriptiva con el fin de describir los datos y las puntuaciones obtenidas para las variables en estudio. Las técnicas estadísticas que se utilizaron para el análisis de los datos fueron:

- Medidas de tendencia central: media.
- Medidas de dispersión: desviación estándar.

Los datos obtenidos fueron representados a través de gráficos de barras. La prueba t de student permitió establecer la significatividad de las diferencias entre las medias de las dimensiones de las variables objeto de estudio.

Para continuar con el análisis de los datos, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual es un índice que mide el grado de relación entre distintas variables relacionadas linealmente (Pita y Pértega, 1997). El coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución e igualmente, de fácil interpretación. Sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1. El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1, +1]:

- Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica una independencia total entre las dos variables, es decir, que la variación de una de ellas puede influir en el valor que pueda tomar la otra. Pudiendo haber relaciones no lineales entre las dos variables. Éstas pueden calcularse con la razón de correlación.
- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en igual proporción.

- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en igual proporción.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Según Pita y Pértega (1997) el coeficiente de correlación posee las siguientes características:

- a. El valor del coeficiente de correlación es independiente de cualquier unidad usada para medir las variables.
- b. El valor del coeficiente de correlación se altera de forma importante ante la presencia de un valor extremo, como sucede con la desviación típica. Ante estas situaciones conviene realizar una transformación de datos que cambia la escala de medición y modera el efecto de valores extremos.
- c. El coeficiente de correlación mide solo la relación con una línea recta. Dos variables pueden tener una relación curvilínea fuerte, a pesar de que su correlación sea pequeña. Por tanto cuando se analice las relaciones entre dos variables se debe representar gráficamente y luego calcular el coeficiente de correlación.
- d. El coeficiente de correlación no se debe extrapolar más allá del rango de valores observado de las variables a estudio, ya que la relación existente entre X e Y puede cambiar fuera de dicho rango.
- e. La correlación no implica causalidad. La causalidad es un juicio de valor que requiere más información que un simple valor cuantitativo de un coeficiente de correlación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Inteligencia emocional.

La tabla N° 8 y el gráfico N° 1 muestran los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional y sus dimensiones. Dicha variable arrojó una media de 3,10 y una desviación estándar de 0,29, lo cual indica un nivel de frecuencia medio-alto de inteligencia emocional (ver tabla N° 6).

Tabla N° 8 Descriptivos y pruebas t de Student para inteligencia emocional

| | Media | Desviación estándar | N | Claridad + | Reparación + |
|------------------------|-------|---------------------|-----|------------|--------------|
| Atención | 3,08 | 0,43 | 204 | 1,954* | -3,212** |
| Claridad | 3,02 | 0,37 | 204 | | -5,618** |
| Reparación | 3,20 | 0,38 | 204 | | |
| Inteligencia emocional | 3,10 | 0,29 | 204 | | |

+ En estas columnas se presentan los valores t de Student

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

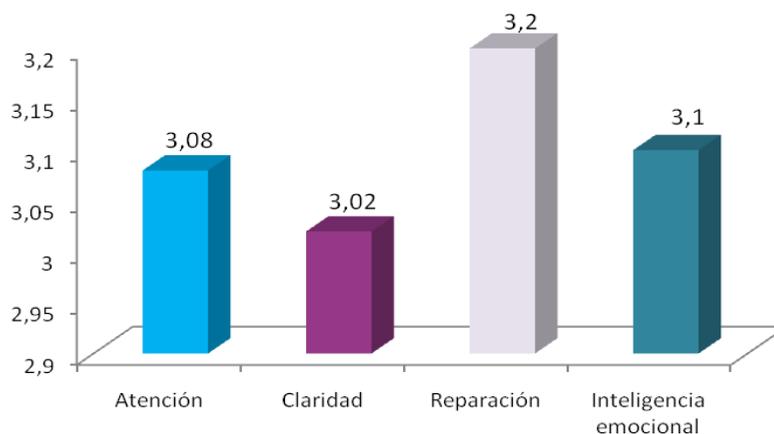


Gráfico 1: Medias de inteligencia emocional y sus dimensiones

En cuanto a las dimensiones de la variable inteligencia emocional, se puede apreciar como la dimensión reparación alcanzó la media mas alta de la muestra 3,20 y una desviación estándar de 0.38, seguida por la media obtenida en la dimensión atención 3,08, con una desviación estándar 0.43 y por último se ubicó claridad 3,02, con una desviación estándar de 0.37. Basado en lo expresado anteriormente se puede decir que la diferencia entre las dimensiones atención y claridad es significativa al nivel de 0.05 y para las diferencias encontradas entre las dimensiones atención-reparación y claridad-reparación también es significativa al nivel de 0.01 (ver tabla N° 8).

Considerando como puntaje máximo cuatro (4) puntos en la escala de respuesta del instrumento aplicado para medir la variable inteligencia emocional, se puede inferir, partiendo de las medias obtenidas para cada una de las dimensiones de esta variable, que existe un nivel de frecuencia medio-alto de atención, claridad y reparación (ver tabla N° 6), visto que los valores obtenidos se ubicaron ligeramente por encima de tres (3) puntos. Esto indica que los trabajadores objeto de estudio, poseen la capacidad moderadamente alta de identificar las emociones en las personas y en ellos; comprender lo que sienten y manejar sus emociones, según sus autoreportes.

2. Desempeño contextual.

La tabla N° 9 y el gráfico N° 2 muestran los datos estadísticos descriptivos para la variable desempeño contextual y sus dimensiones. Dicha variable arrojó una media de 3,62, y una desviación estándar de 0,75 lo cual indica un nivel de frecuencia medio-alto de desempeño contextual según lo expresado en la escala de equivalencias cualitativas de dicha variable (ver tabla N°7).

Tabla N° 9 Descriptivos y pruebas t de Student para desempeño contextual

| | Media | Desviación estándar | N | Ciudadanía organizacional + |
|----------------------------------|-------|---------------------|-----|-----------------------------|
| Ciudadanía interpersonal | 3,59 | 0,76 | 204 | -0,95 |
| Ciudadanía organizacional | 3,64 | 0,88 | 204 | |
| Desempeño contextual | 3,62 | 0,75 | 204 | |

+ En estas columnas se presentan los valores t

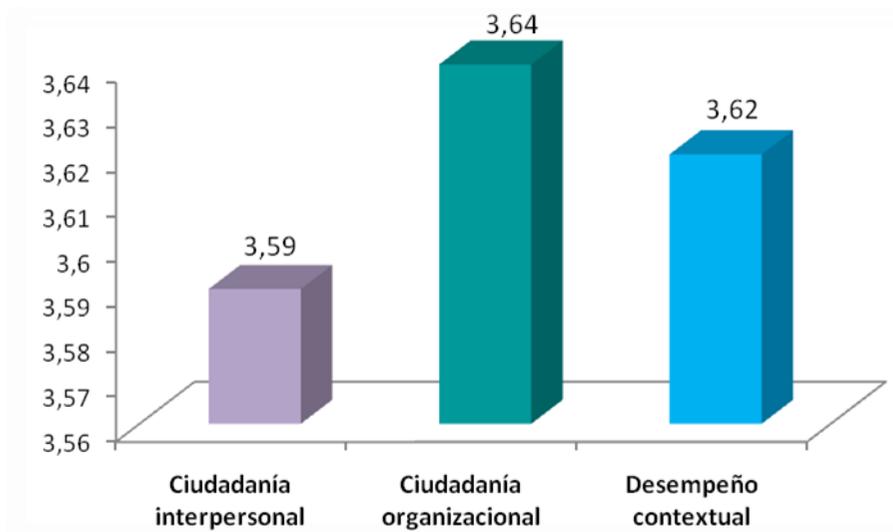


Gráfico 2: Medias desempeño contextual y sus dimensiones

En cuanto a las dimensiones de la variable desempeño contextual, se puede apreciar como la dimensión comportamiento de ciudadanía organizacional alcanzó un nivel de frecuencia medio alto en la muestra de 3,64, y una desviación estándar de 0.88, seguida por la media obtenida en la dimensión comportamiento de ciudadanía interpersonal 3,59, con una desviación estándar de 0.76. Basado en las medias obtenidas para las dos dimensiones de desempeño contextual no se encontró diferencias significativas, según el valor t arrojado para estas dimensiones (ver tabla N° 9).

3. Análisis correlacional.

Basado en los datos que se muestran en la tabla N° 10, los cuales indican los índices de Pearson obtenidos para cada una de las variables y sus dimensiones.

Tabla N° 10. Índices r de Pearson obtenidos

| | Atención | Claridad | Reparación | Inteligencia emocional | Ciudadanía interpersonal | Ciudadanía organizacional | Desempeño contextual |
|---------------------------|----------|----------|------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|
| Atención | 1 | | | | | | |
| Claridad | 0,44(**) | 1 | | | | | |
| Reparación | 0,17(*) | 0,30(**) | 1 | | | | |
| Inteligencia | 0,76(**) | 0,78(**) | 0,66(**) | 1 | | | |
| Ciudadanía interpersonal | 0,01 | 0,05 | -0,03 | 0,01 | 1 | | |
| Ciudadanía organizacional | 0,03 | 0,07 | 0,01 | 0,05 | 0,65(**) | 1 | |
| Desempeño contextual | 0,02 | 0,07 | -0,01 | 0,04 | 0,89(**) | 0,92(**) | 1 |

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$

Los valores obtenidos (ver tabla N° 10) demuestran que no hubo correlación significativa al nivel de 0.05, entre la variable inteligencia emocional y desempeño contextual.

La hipótesis formulada en la investigación afirmaba que la existencia de un alto grado de inteligencia emocional en los trabajadores de la muestra, tiene una relación directa con el grado desempeño contextual de los mismos. Los resultados obtenidos en esta investigación no permiten confirmar dicha hipótesis.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De los resultados alcanzados en la presente investigación, se pudo constatar que los trabajadores de la empresa de compra y venta de productos alimenticios, mostraron un nivel medio-alto (ver tabla N° 6) de inteligencia emocional, en concordancia a lo definido por Mayer y Salovey (1997, cp. Extremera et al, 2005), como una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas. Específicamente en la dimensión reparación se obtuvo el indicador mas alto en las medias, comparado con las otras dos dimensiones: atención y claridad, lo que permite afirmar que los trabajadores poseen la capacidad de manejar las emociones, lo cual juega un papel preponderante en la solución de los problemas que a diario afrontan, los juicios que se hacen de las cosas y/o eventos y los comportamientos que adoptan (Mayer y Salovey, 1995, cp. Pérez y Castejon, 2006).

Es importante mencionar que los puntajes alcanzados por las otras dos dimensiones que componen la inteligencia emocional (claridad-atención), alcanzaron un nivel de frecuencia medio-alto (ver tabla N° 6), sin embargo, es la dimensión reparación la que se ubicó con un valor que está incluso por encima del nivel alcanzado por la variable inteligencia emocional. Lo anterior denota que la inteligencia emocional de estos trabajadores de la empresa de compra y venta de productos alimenticios, una vez identificada la emoción y comprendida la misma los trabajadores poseen la capacidad de interrumpir estados emocionales negativos y prolongar los positivos reflejando una regulación de las emociones centrada en la respuesta una vez que ha sido generada esta (Gross, 2001, cp. Extremera y Fernández, 2005).

Por otra parte, el puntaje obtenido en la variable desempeño contextual corresponde a un nivel de frecuencia medio-alto (ver tabla N° 7). De ahí puede afirmarse que los trabajadores de la empresa de compra y venta de productos alimenticios, poseen un buen

desempeño de acuerdo a la evaluación realizada por sus supervisores. Específicamente en lo que respecta al desempeño contextual, entendiéndose como aquellos comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores, que exceden a los esperados para sus cargos, los cuales promueven un mejor funcionamiento de la organización (Podsakoff y cols, 2000. cp. Biaggini y Mendoza 2005), como ofrecerse voluntariamente a realizar actividades que no son oficialmente parte del trabajo, continuar con entusiasmo adicional cuando sea necesario para terminar una actividad con éxito, ayudar y cooperar con otros, seguir las reglas organizativas y procedimientos en todo momentos, y aprobar, apoyar, y defender los objetivos organizativos (Motowidlo y Van Scotter, 1994, cp. Hernández y Herrera, 2006).

Sin embargo, para las dos dimensiones que componen la variable desempeño contextual, comportamientos de ciudadanía organizacional y comportamientos de ciudadanía interpersonal, a pesar de haberse obtenido puntajes cuyas equivalencias cualitativas se ubicaron en un nivel de frecuencia medio-alto, la prueba t de student determinó que no hubo diferencias significativas entre ambas. Es decir, según los resultados arrojados por el cuestionario que medía la variable desempeño contextual para los trabajadores de la empresa de compra y venta de productos alimenticios, permite deducir que estos trabajadores en sus labores diarias despliegan comportamientos asociados a las dos dimensiones, tales como:

- *Comportamientos de ciudadanía organizativa:* aquellos conformados por el cumplimiento de reglas informales, la asistencia continúa al trabajo y la prolongación de la jornada laboral.
- *Comportamientos de ciudadanía interpersonal:* abarcan comportamiento orientados a la cooperación entre los compañeros, apoyar a los trabajadores que han permanecido ausentes de la empresa, ayudar a otros que tienen altas cargas de trabajo y buscar el bienestar de todos los trabajadores.

Los diferentes estudios consultados sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, arrojaron correlaciones positivas entre ambas variables, como lo son los realizados por Carmeli y Josman (2006) y De Abreu y Figueiras (1999), en esta investigación no se encontró correlación positiva entre las variables objeto de estudio ni entre las dimensiones que las componen.

Al considerar la hipótesis propuesta por el presente estudio, indicando que la existencia de un alto grado de inteligencia emocional en los trabajadores de la muestra, tiene

una relación directa con el grado de desempeño contextual de los mismos, el análisis realizado por la presente investigación arrojó una correlación no significativa entre las variables de estudio, aun cuando la mayoría de las investigaciones apoyan la idea de una relación positiva entre las mismas.

Estos resultados pudieron haber estado afectados por diferentes factores presentes a lo largo de la investigación, a saber:

1. Nivel de instrucción de los trabajadores que conformaron la muestra de la investigación, lo cual pudo afectar el nivel de comprensión de los instrumentos aplicados, toda vez que se requería hacer lectura de cada uno de los planteamientos y sobre lo entendido hacer una escogencia o emitir una respuesta. Como parte de la dinámica se pudo constatar que en algunos casos los trabajadores tenían dificultades para comprender lo leído, lo que obligó a la investigadora a leerles el instrumento, hecho que ocurrió sólo para los casos que hicieron manifiesta su limitación, generándose una incógnita para aquellos casos que no lo hicieron, respondiendo éstos de forma automática y al azar, sin entender lo que se le estaba preguntando. Esto se vio reflejado en los índices alfa de las sub escalas arrojados al momento de procesar los datos, que denotan una baja consistencia interna de las respuestas que dieron los trabajadores.
2. A pesar de que los trabajadores fueron trasladados desde su puesto de trabajo a un sitio donde no hubiese elementos distractores, para ellos representaba el tener que abandonar su puesto de trabajo, aun teniendo actividades que realizar, lo que indudablemente significaba un factor de presión, reflejándose en la premura con la cual en muchos casos se daban las respuestas.
3. El factor disposición, entendiéndose como actitud adoptada por los trabajadores al momento de solicitársele y dar respuesta al instrumento, pudo haber interferido en el tipo de respuesta que se dio, ya que en algunos casos se hizo evidente la predisposición negativa a participar en la investigación, a través de la forma en que recibían y respondían los instrumentos, así como la falta de atención cuando se les explicaban las instrucciones.

4. Así mismo, la mayoría de las evidencias empíricas sobre la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, no corresponden al sector compra y venta de productos alimenticios, sino a otros contextos en donde fueron realizadas las investigaciones.
5. La muestra empleada en esta investigación estuvo conformada por el personal base (obrero) de la empresa, a diferencia de las otras investigaciones que estudiaron el comportamiento de estas variables en personal de nivel supervisorio. Es importante mencionar que para llevar a cabo este estudio, fue de interés tanto para la organización como para el investigador, el explorar en el personal base (cajeros y auxiliares de tiendas) la relación entre ambas variables.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

- No se encontró relación significativa entre la variable inteligencia emocional y desempeño contextual en la muestra, siendo esto contrario a lo planteado en la hipótesis formulada para esta investigación.
- El nivel de la variable inteligencia emocional para los trabajadores de la empresa de compra y venta de productos alimenticios fue medio-alto.
- El nivel de frecuencia alcanzado por las dimensiones de la variable inteligencia emocional para los trabajadores de la muestra fue medio-alto.
- El nivel de frecuencia presentado por las conductas de la variable desempeño contextual para los trabajadores de la empresa de compra y venta de productos alimenticios fue medio-alto.
- El nivel de frecuencia alcanzado por conductas referentes a las dimensiones de la variable desempeño contextual para los trabajadores de la muestra fue medio-alto.
- No se encontró relación significativa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de la variable desempeño contextual.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

A continuación se presentan recomendaciones derivadas de este estudio que se consideran de interés y que pudieran servir para futuras investigaciones y consideraciones de importancia dentro del ámbito organizacional.

Motivado a la poca documentación encontrada en el ámbito local, que se pudo conseguir sobre desempeño contextual y sus dimensiones se hace necesario indagar más sobre los antecedentes y la incidencia de esta variable en los individuos y las organizaciones

Realizar este estudio en otras empresas cuya actividad económica sea igual a la organización con la cual se trabajo en esta oportunidad, siguiendo la misma línea de investigación, que permita comparar los resultados obtenidos.

Otra recomendación sería llevar a cabo el estudio con personal de nivel supervisorio de la organización.

Por otra parte sería interesante para futuras investigaciones, aplicar el instrumento empleado para medir la variable desempeño contextual a los trabajadores para que se autoevalúen, y comprar los resultados que se obtengan con los alcanzados en esta investigación.

A su vez, se le recomienda a la empresa crear mecanismos que permitan aumentar los niveles de inteligencia emocional a través de programas de adiestramiento, con la finalidad de mantener y promover comportamientos asociados a esta variable.

Se sugiere diseñar planes de reclutamiento y selección enfocados en la búsqueda de personal con características que reflejen comportamientos de cooperación, apoyo, entrega al trabajo, respeto a las normas y reglas entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andrews, P. y Sanabria, H. (2003). Inteligencia emocional: una vía para el autoconocimiento personal y sus beneficios. *Revista Ciencias de la Educación*. 2 (22),155-174.
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista Arbitrada CICAG*. 4, 134-147. [Homepage] Recuperado el día 10 de junio de 2008 de <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7-inteligencia-emocional-y-desempeno-laboral.pdf>
- Biaggini, M. y Mendoza, A. (2005): Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional”. Tesis de grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Venezuela
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance-the meaning for personal selection research. *Human Performance*, , Vol. 10 Issue 2, p99, 11p
- Borman, W.; Penner, L.; Allen, T. y Motowidlo, S. (2001). Personality predictor of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*. Vol. 9 Issue 1/2, p52,
- Botingui, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 23, pp.367-387.
- Cardona A. (2005). Las capacidades en las competencias laborales: una mirada desde las inteligencias múltiples de los jóvenes. *Universidad Eafit*. Vol. 41, N° 140, pp. 25-42.

- Carmeli, A. y Josman, Z. (2006). The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Human Performance*, 19 (4): 403-419.
- Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra. (2001). La inteligencia emocional en la empresa. [Homepage] Recuperado el día 8 de marzo de 2009 de <http://www.navactiva.com/web/es/arrhh/doc/articulos/2001/05/p1580.php>
- Chiavenato, I. (2000). Gestión del Talento Humano. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Coefficiente de correlación lineal de Pearson. (Sin autor). [Homepage] Recuperado el 7 de diciembre de 2008 de <http://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>.
- Coleman, V. y Borman, W. (2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review*, 10:1, 25-44.
- De Abreu, S y Figueiras, K (1999). "Inteligencia emocional y Desempeño Laboral en los entrenadores deportivos del IRDEM". Trabajo de grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el TMMS. *Ansiedad y Estrés*. 11 (2-3): 101-122.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2002). La Inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de educación*. 29, 1-6.
- Extremera, n.; Duran, A. y Rey, L. (2005). Inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el engagement en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. *Ansiedad y Estrés*. 11:1, 63-73.

- Figuroa, M. (2004). Inteligencia emocional: instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI. *Cayapa. Revista Venezolana De Economía Social*. 4 (8):
- Flores, M y Rodríguez, Ch (2006). "Relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Contextual". Trabajo de grado. Universidad católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela
- Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara editor.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional En La Empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B Argentina, S.A.
- González, M y Gutiérrez, G. (2008). Inteligencia emocional y comunicación gerencial efectiva en los directivos de educación básica. *Revista REDHECS/Ciencias de la educación*. N° 5.
- Hernández R.; Fernández C. y Baptista P (2003). *Metodología de la Investigación*. México: editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, I y Herrera, T (2006). "Satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios". Trabajo de grado. Universidad católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela
- Izquierdo, C. (2000). Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo. *Revista Educar*. 26, 137-149.
- Lasio, V. (2008). Desempeño individual. [Homepage] Recuperado el día 30 de septiembre de 2009 de http://www.espaee.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas_tecnicas/Desempeno.pdf

- Lopez, M.; Acosta, I.; García, L. y Fumero, A. (2006). Inteligencia emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*. 12: 463-477.
- Motowidlo, S. (2000). Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review*. 10 (1):15.
- Nava, A., Nava, M. y Romero, D. (2008). Inteligencia emocional y resistencia al cambio en el personal administrativo de las universidades públicas. [Homepage] Recuperado el día 7 de marzo de 2009 de <http://200.74.197.132/documentos/desageren/inteliemo.pdf>
- Pérez, N y Castejon, J. (2007). La Inteligencia Emocional como predictor del rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Ansiedad y Estrés*. 13:1, 121-131
- Pita F., S. y Pértega D., S. (1997). Relación entre variables cuantitativas. Metodología de la investigación. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Juan Canalejo. España. [Homepage] Recuperado el día 7 de diciembre de 2008 de http://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas.asp
- Quintero, N.; Africano N. y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Revista NEGOTIUM. Ciencias Gerenciales. Año 3 / Nº 9, p 33-51
- Rodríguez, N (1999). Selección efectiva de personal basada en competencias. [Homepage] Recuperado el día 20 de junio de 2008 de <http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/organ27.pdf>
- Salgado, E. y Chaparro, MP (2006). Antecedentes de los comportamientos ciudadanos en la organización: un estudio desarrollado en Colombia. *Cuadernos de Administración*. 19:31, 57-79 Colombia. [Homepage] Recuperado el día 10 de junio de 2008 de

http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/3_31_antecedentes_comportamientos_ciudadanos.pdf

Sastre, M. y Aguilar, E. (2003). Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico. McGrawHill. Universidad Complutense de Madrid.

Sierra Bravo, R. (1992) Técnica de investigación social. Octava edición. Madrid. Editorial Paraninfo.

Shemueli, R. (2005). Inteligencia emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Universidad de ESAN. Lima. [Homepage] Recuperado el día 10 de agosto de 2009 de <http://www.esan.edu.pe/paginas/pdf/Inteligencia%20Emoc%20%202.pdf>

Tamayo, M. (1997). *El Proceso De La Investigación Científica*. Mexico. Limusa Noriega editores.

Trujillo F., y Rivas. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 25,9-24.

Turnley, W., Bolino, M., Lester, S. y Bloodgood, J. (2003): The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*. 29 (2): 187-206.

Verdejo, H., Mora, L., Astorga, J. y Santiago, M. (2008). La inteligencia emocional en la organización. [Homepage] Recuperado el día 20 de junio de 2008 de http://www.losrecursoshumanos.com/phpscript/descargar_pdf.php?id=1913

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Argentina. Javier Vergara editores.

ANEXOS

Anexo A

Hoja de especificaciones. Inteligencia emocional

| Orden en el instrumento | Enunciado | Orden original | Dimensión |
|-------------------------|--|----------------|------------|
| 1 | Presto mucha atención a los sentimientos. | 1 | atención |
| 4 | Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. | 2 | atención |
| 7 | Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. | 3 | atención |
| 10 | Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo. | 4 | atención |
| 13 | Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | 5 | atención |
| 16 | Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | 6 | atención |
| 19 | A menudo pienso en mis sentimientos. | 7 | atención |
| 22 | Presto mucha atención a cómo me siento. | 8 | atención |
| 2 | Tengo claros mis sentimientos. | 9 | claridad |
| 5 | Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | 10 | claridad |
| 8 | Casi siempre sé cómo me siento. | 11 | claridad |
| 11 | Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. | 12 | claridad |
| 14 | A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | 13 | claridad |
| 17 | Siempre puedo decir cómo me siento. | 14 | claridad |
| 20 | A veces puedo decir cuáles son mis emociones. | 15 | claridad |
| 23 | Puedo llegar a comprender mis sentimientos. | 16 | claridad |
| 3 | Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. | 17 | reparación |
| 6 | Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. | 18 | reparación |
| 9 | Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. | 19 | reparación |
| 12 | Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. | 20 | reparación |
| 15 | Si doy muchas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | 21 | reparación |
| 18 | Procuro tener un buen estado de ánimo. | 22 | reparación |
| 21 | Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | 23 | reparación |
| 24 | Cuando estoy bravo intento cambiar mi estado de ánimo. | 24 | reparación |

| Escala | Código |
|-------------------|--------|
| Muy en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| De acuerdo | 3 |
| Muy de acuerdo | 4 |

Anexo B

Hoja de especificaciones. Desempeño contextual

| Orden en el instrumento | Enunciado | Orden original | Dimensión |
|-------------------------|---|----------------|---------------|
| 1 | Este empleado realiza pausas de trabajo no necesarias o extiende sus recesos. | 1 | ciud organiz |
| 2 | Este empleado brinda ayuda a los compañeros que han estado ausentes del trabajo. | 2 | ciud interper |
| 3 | Este empleado cumple las reglas organizacionales informales creadas para mantener el orden. | 3 | ciud organiz |
| 4 | Este empleado se interesa personalmente por el bienestar de otros empleados. | 4 | ciud interper |
| 5 | Este empleado notifica con anticipación las ocasiones en que no podrá asistir al trabajo. | 5 | ciud organiz |
| 6 | Este empleado ayuda a sus compañeros que tienen mucha carga de trabajo. | 6 | ciud interper |
| 7 | Este empleado pierde mucho tiempo en conversaciones telefónicas personales. | 7 | ciud organiz |
| 8 | Este empleado hace esfuerzos adicionales para ayudar a nuevos empleados. | 8 | ciud interper |
| 9 | La asistencia de este empleado al trabajo está por encima del promedio de la empresa. | 9 | ciud organiz |
| 10 | Este empleado escucha los problemas y preocupaciones de sus compañeros de trabajo. | 10 | ciud interper |
| 11 | Este empleado se queja de cosas insignificantes o pequeñas en el lugar de trabajo. | 11 | ciud organiz |
| 12 | Este empleado comparte información relacionada con el trabajo, con sus compañeros. | 12 | ciud interper |

| Escala | Código |
|--------------|--------|
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

Anexo C

CUESTIONARIO SOBRE DE LAS EMOCIONES Y LOS SENTIMIENTOS

Instrucciones:

El objetivo de este cuestionario es estudiar el manejo de las emociones en las organizaciones. Forma parte del trabajo de grado una estudiante de Relaciones Industriales de la UCAB; por tanto, la información que se recoja será utilizada sólo para fines académicos y recibirá tratamiento confidencial.

No se contemplan respuestas correctas o incorrectas; le pedimos que para responder **escoja la opción que mejor describa su percepción ante cada situación planteada**. Le agradecemos responder a cada afirmación de la manera más sincera que usted pueda; **basándose únicamente en su percepción** y no sobre suposiciones acerca de lo que es más conveniente o elegante contestar.

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación. Por favor marque con una X la opción de su preferencia.

| EDAD | GÉNERO | | NIVEL DE INSTRUCCIÓN | ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA | SUCURSAL | | CARGO | |
|--|--------|---|----------------------|--------------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|
| | F | M | | | | | | |
| 1. Presto mucha atención a los sentimientos. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 2. Tengo claros mis sentimientos. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 3. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 4. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 5. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 6. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 7. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 8. Casi siempre sé cómo me siento. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 9. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 10. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 11. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 12. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 13. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 14. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 15. Si doy muchas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 16. Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 17. Siempre puedo decir cómo me siento. | | | | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 18. Procuro tener un buen estado de ánimo. | | | | | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |

| | | | | |
|--|----------------------|------------------|------------------|----------------------|
| 19. A menudo pienso en mis sentimientos. | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 20. A veces puedo decir cuáles son mis emociones. | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 21. Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 22. Presto mucha atención a cómo me siento. | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 23. Puedo llegar a comprender mis sentimientos. | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 24. Cuando estoy bravo intento cambiar mi estado de ánimo. | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo D

Cuestionario de Estudio de las características del desempeño laboral.

Instrucciones:

El objetivo del presente cuestionario es explorar las características del desempeño de su supervisado en su ambiente laboral. Forma parte del trabajo de grado una estudiante de Relaciones Industriales de la UCAB; por tanto, la información que se recoja será utilizada sólo para fines académicos y recibirá tratamiento confidencial.

No se contemplan respuestas correctas o incorrectas; le pedimos que para responder **escoja la opción que mejor describa su percepción ante cada situación planteada**. Le agradecemos responder a cada afirmación de la manera más sincera que usted pueda; **basándose únicamente en su percepción** y no sobre suposiciones acerca de lo que es más conveniente o elegante contestar.

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones y una escala que expresa la frecuencia con la cual su supervisado podría estar mostrando en el trabajo, los comportamientos mencionados en cada afirmación. Para dar respuesta, lea atentamente cada enunciado y marque con una X la opción que mejor represente su percepción. Por favor, responda a todas las afirmaciones.

Nombre del supervisado: _____

Cargo _____

Sucursal: _____

| | | | | | |
|--|---------|--------------|---------|--------------|---------|
| 1. Este empleado realiza pausas de trabajo no necesarias o extiende sus recesos. | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 2. Este empleado brinda ayuda a los compañeros que han estado ausentes del trabajo. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 3. Este empleado cumple las reglas organizacionales informales creadas para mantener el orden. | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 4. Este empleado se interesa personalmente por el bienestar de otros empleados. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 5. Este empleado notifica con anticipación las ocasiones en que no podrá asistir al trabajo. | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 6. Este empleado ayuda a sus compañeros que tienen mucha carga de trabajo. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 7. Este empleado pierde mucho tiempo en conversaciones telefónicas personales. | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 8. Este empleado hace esfuerzos adicionales para ayudar a nuevos empleados. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 9. La asistencia de este empleado al trabajo está por encima del promedio de la empresa. | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 10. Este empleado escucha los problemas y preocupaciones de sus compañeros de trabajo. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 11. Este empleado se queja de cosas insignificantes o pequeñas en el lugar de trabajo. | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 12. Este empleado comparte información relacionada con el trabajo, con sus compañeros. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo E**Alfa de Crombach de inteligencia emocional****Estadísticos de confiabilidad. Atención**

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,61 | 7 |

Estadísticos de confiabilidad. Claridad

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,50 | 8 |

Estadísticos de confiabilidad. Reparación

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,53 | 8 |

Estadísticos de confiabilidad. Inteligencia emocional

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,70 | 23 |

Anexo F**Alfa de Crombach de desempeño contextual****Estadísticos de confiabilidad. Comportamientos de ciudadanía interpersonal**

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,84 | 6 |

Estadísticos de confiabilidad. Comportamientos de ciudadanía organizacional

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,81 | 6 |

Estadísticos de confiabilidad. Desempeño contextual

| Alfa de Cronbach | N de items |
|------------------|------------|
| 0,88 | 12 |