

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
ESCUELA DE POSTGRADO**



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS  
LABORALES EN LA EMPRESA MANNUCCI DIÉSEL S.A.C, TRUJILLO 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL  
GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN,  
MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

**AUTOR:**

Br. CASSINELLI DOIG, ITALO RANIERI

**ASESOR:**

Dr. HIDALGO LAMA, JENRY ALEX

**Trujillo – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinito amor, cuidado y por la vida, gracias por mi hermosa familia por protegernos siempre.

Esta tesis la dedico a mis queridos padres, por apoyarme siempre, por sus cuidados, su guía, por acompañarme y animarme durante mi vida académica. A mi preciado hijo quién es fuente de inspiración para cada uno de mis proyectos. A todos mis amigos y familiares de quienes he recibido siempre un apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien me ha permitido llegar hasta esta etapa de mi vida, ha guiado cada uno de mis pasos y ha protegido a mi familia en todo momento.

A mis padres, familiares, amigos y docentes, quienes me han apoyado incondicionalmente en el proceso de mi vida académica. A cada uno los docentes, quienes me han brindado sus conocimientos para poder culminar esta tesis y a mi asesor por su aporte al presente trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE GENERAL .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Antecedentes .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2.1. Antecedentes internacionales .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2.3. Antecedentes Locales .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3. Justificación.....	22
1.4. Formulación del problema.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5. Objetivos .....	23
1.5.1 Objetivo General .....	23
1.5.2 Objetivos Específicos .....	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Variables.....	24
1.8 Operacionalización de Variables .....	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Variable dependiente: Competencias Laborales .....	26
2.1.1 Definición .....	26
2.1.2 Dimensiones de las competencias laborales.....	27
2.2 Variable independiente: Inteligencia Emocional.....	29
2.2.1 Definición.....	29
2.2.2 Principios de la Inteligencia emocional.....	30
2.2.3 Modelos de la Inteligencia emocional.....	31
2.2.4 Niveles de la Inteligencia emocional.....	32
2.2.5 Dimensiones de la Inteligencia emocional.....	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	36
3.1 Tipo de Investigación .....	36
3.2 Población y muestra .....	37

3.3 Técnicas de recolección de datos .....	39
3.3.1 Técnicas.....	39
3.3.2 Instrumentos .....	40
3.3.3 Validez.....	40
3.4 Procedimiento.....	42
3.4.1 Análisis de datos.....	42
3.4.2 InstrumentosProcesamiento de datos .....	42
3.4.3 Consideraciones éticas .....	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	44
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO VI. PROPUESTA .....	59
6.1 Presentación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2 Objetivos .....	59
6.3 Estrategias .....	59
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES .....	62
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.1. Operacionalización de Variables.....	25
Tabla III.2 Composición de la muestra .....	39
Tabla III.3 Técnicas e Instrumentos .....	40
Tabla III.4 Pautas Interpretativas según el Nivel de Cociente Emocional (CE) .....	41
Tabla IV.5. Nivel de Competencias Laborales.....	41
Tabla III.6 Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman .....	43
Tabla IV.7. Nivel de IE todos los colaboradores.....	44
Tabla IV.8 Nivel Competencias Laborales todos los colaboradores.....	47
Tabla IV.9 Correlación IE con dimensión Logro .....	50
Tabla IV.10. Correlación IE con Gestión de Equipos .....	51
Tabla IV.11 Correlación IE con Gestión de Personas .....	52
Tabla IV.12 Correlación IE con Influencia .....	52
Tabla IV.13 Correlación IE con pensamiento .....	53
Tabla IV.14 Correlación de dimensiones IE con dimensiones CL .....	54
Tabla IV.15 Prueba de Chi Cuadrado.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. Nivel de Inteligencia Emocional TODOS los colaboradores .....	45
Figura 4.2. Nivel de Inteligencia Emocional Gerentes.....	45
Figura 4.3 Nivel de Inteligencia Emocional Supervisores .....	46
Figura 4.4. Nivel de Inteligencia Emocional Administrativos .....	46
Figura 4.5 Nivel de Inteligencia Emocional Operativos .....	47
Figura 4.6. Nivel de Competencias Laborales TODOS los colaboradores .....	48
Figura 4.7 Nivel de Competencias Laborales Gerentes .....	48
Figura 4.8. Nivel de Competencias Laborales Supervisores .....	49
Figura 4.9 Nivel de Competencias Laborales Administrativos .....	49
Figura 4.10 Nivel de Competencias Laborales Operativos .....	50

## RESUMEN

La presente tesis tiene como finalidad determinar como la inteligencia emocional se relaciona con las competencias laborales en la empresa Mannucci Diesel S.A.C. de Trujillo, en el año 2019. El tipo de investigación es descriptiva correlativa, se aplicaron 126 encuestas de manera aleatoria a los trabajadores de la sede de Trujillo, repartidas de manera proporcional de acuerdo al tipo de trabajo que realizan dentro de la empresa y al porcentaje que representan del total de trabajadores, los cuestionarios que se aplicaron fueron el BarOnIce para medir la variable de inteligencia emocional y un cuestionario validado, para medir la variable de las competencias laborales, como instrumentos de recolección de datos. Para determinar la relación entre las variables se empleó la prueba de Chi<sup>2</sup>, siendo el valor de  $p < 0.05$ , la relación entre las variables por tanto es significativa, contrastándose la hipótesis formulada concluyendo de esta manera que la Inteligencia emocional se relaciona positivamente con las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel S.A.C.

**Palabras clave:** *Competencias laborales, inteligencia emocional*

## **ABSTRACT**

### **SUMMARY**

The purpose of this thesis is to determine how emotional intelligence is related to job skills in the company Mannucci Diesel S.A.C. of Trujillo, in the year 2019. The type of research is correlative descriptive, 126 surveys were applied randomly to the workers of the Trujillo headquarters, distributed proportionally according to the type of work they perform within the company and the Percentage that represent the total of workers, the questionnaires that were applied were the BarOnIce to measure the variable of emotional intelligence and a validated questionnaire, to measure the variable of labor competencies, as data collection instruments. To determine the relationship between the variables, the Chi2 test was used, the value being  $p < 0.05$ , the relationship between the variables is therefore significant, contrasting the hypothesis formulated, thus concluding that emotional intelligence is positively related to competences of employees of the company Mannucci Diesel SAC

Key words: Job skills, emotional intelligence

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el desarrollo global organizacional, uno de los activos más importantes es el ser humano, muchas empresas internacionales líderes en sus mercados, orientan sus principales actividades a desarrollar estrategias que mejoren sus competencias, en este sentido los directivos buscan el medio de perfeccionar las habilidades para un mejor desempeño profesional de sus trabajadores. De esta manera constituyen un punto central del debate actual sobre qué es lo que hacen las organizaciones para conseguir el crecimiento y desarrollo profesional y personal de sus miembros, Popescu y Popescu (2012), nos dicen que el correcto ejercicio de la empresa genera habilidades y destrezas de acuerdo con el puesto de trabajo.

Existen también otros factores como las emociones, una parte del componente humano que desempeña un papel fundamental en el día a día de las personas y las organizaciones. Como afirma Fernández (2015), para comprender el rendimiento laboral en el puesto de trabajo se debe tomar en cuenta el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen los individuos para ejercer su labor, denominadas competencias laborales. Así mismo Duque et al. (2016), adicionan un elemento importante como la inteligencia emocional en la manera correcta que el trabajador controle sus aptitudes emocionales y éstas se relacionen con los pensamientos y sentimientos originando así un mayor desempeño laboral.

En el Perú se está tomando cada vez mayor importancia al desarrollo de la inteligencia emocional y como ésta afecta en diferentes aspectos a las organizaciones, como afirma Gabel (2015) existe un creciente interés por la inteligencia emocional que se ha traducido en diversas posturas teóricas, todas estas involucran la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan con las

denominadas inteligencias tradicionales. Las emociones representan una parte de la esencia del ser humano, pues determinan su comportamiento frente al entorno y frente a los individuos con quienes interactúa, por tal motivo podrían llegar a ser calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo.

Por eso es importante poder entender como las emociones forman parte esencial del desarrollo de las competencias laborales de las personas, como afirma García (2018), las personas desarrollan competencias para ser receptivas y actuar sin prejuicios; aprovechando los efectos de las sinergias que obtienen de unir sus propias capacidades con las de otras personas. Igualmente, las competencias completan el motor que genera las acciones, es decir, para el desempeño efectivo se necesita de la conjunción de condiciones tanto cognitivas como emocionales que permitan al individuo analizar su entorno y tomar las mejores decisiones.

La empresa Mannucci Diésel S.A.C. está ubicada en la ciudad de Trujillo y actualmente funciona como concesionario autorizado de las marcas VOLVO y MACK (vehículos pesados: buses, camiones, motores marinos, motores versátiles), servicio de taller y venta de repuestos para vehículos livianos y pesados multimarca, en los departamentos de Piura, Lambayeque, La Libertad, Ancash y Cajamarca, siendo sus valores corporativos, la responsabilidad, prevención, trabajo en equipo, adaptación al cambio, así como la lealtad, de acuerdo a la información obtenida en su página web [www.mannucci.pe](http://www.mannucci.pe). Mannucci es una empresa familiar en tercera generación desde que fuera fundada en noviembre de 1931 por Don Carlos A. Mannucci Finochetti para la venta de vehículos motorizados bajo la marca Whippet Willis que representaba. Esto ha significado un reto duro para la empresa que ha sabido adaptarse a los cambios que exige el mercado y pertenece así a un selecto grupo de empresas familiares que pasan de la tercera generación en el Perú, de acuerdo a un estudio llevado a cabo por el Banco

Interamericano de Desarrollo (BID) y la Cámara de Comercio de Lima (CCL) en el 2016, sólo el 30% de las empresas familiares pasan a la segunda generación y apenas un 5% a la tercera. Esto evidencia que la empresa ha sabido desarrollar buenas prácticas; sin embargo, la gerencia considera que en la empresa hace falta un enfoque moderno que les permita conocer y desarrollar las competencias laborales de sus trabajadores para lograr mejores resultados de gestión pues siente que el trabajo en esta área aún no es completo teniendo un amplio camino por mejorar y dado que la empresa compite dentro de un mercado cada vez más competitivo debe mantenerse vigente para una próxima generación, es por esta razón que se considera pertinente el estudio de la relación que existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales con el fin de aportar utilidad a la gerencia para el desarrollo de estrategias que considere pertinentes para el buen manejo de la inteligencia emocional de sus colaboradores lo cual conllevará a un mejor desarrollo de competencias laborales del personal y por ende a mejores resultados para la organización.

## **1.2 Antecedentes:**

La presente investigación tiene los siguientes antecedentes:

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Férreo (2015), *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas* (Tesis de doctorado) Universidad Complutense de Madrid, España. Su hipótesis fue: El género, la edad, la formación académica y la experiencia del supervisor no influyen sobre el nivel de los factores de su IE, tanto Intra como Interpersonal, este estudio tuvo por muestra a 282 sujetos; los objetivos planteados fueron: Observar las posibles diferencias en los niveles de IE de los participantes en función de variables socio-demográficas, antes de la

intervención, estudiar el impacto que pueda tener la aplicación del programa en los supervisores de un CC sobre sus niveles de IE previos, estudiar el impacto en el Desempeño Laboral (Rendimiento, Absentismo y Rotación Laboral) de los equipos que supervisan, evaluar si existe relación entre los niveles de IE del supervisor y el Desempeño Laboral del equipo, comprobar la idoneidad de la aplicación del programa PIEI en el entorno empresarial (CC).

El autor concluyó

Mediante la contrastación de las hipótesis planteadas, con el uso de Chi-cuadrado y t-Student, se encontró que ninguna de las variables presenta diferencias al nivel de significación; hasta ANOVA factoriales de datos repetidos, pasando por análisis correlacionales de Spearman y de Pearson. Finalmente concluye que, las habilidades emocionales son de suma importancia ya que influyen en el ámbito laboral y es responsabilidad de los jefes de RR. HH desarrollarlas, además no se encontró vinculación entre las emociones y los factores sociodemográficos; además menciona que, el desarrollo de talleres como el de PIEI (Programa de inteligencia emocional intensivo) produce una mejora en el manejo de las emociones y también en el desempeño laboral.

Esta tesis apoyó a la presente investigación, en las definiciones y conceptos que competen a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional: inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal, estados de ánimo, adaptación y ajuste, manejo emocional.

Cifuentes (2017), *La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento matemático de alumnos de educación secundaria. aplicación de un*

*programa de intervención psicopedagógica de educación emocional* (Tesis doctoral) Universidad Camilo José Cela, España. El autor planteó una investigación experimental y el objetivo de estudio fue averiguar el efecto de la variable dependiente (IE) sobre la independiente (rendimiento matemático), además, buscó comprobar la influencia de participar en un programa de intervención psicopedagógica de educación emocional, adaptada del ámbito universitario a la etapa de secundaria, en el rendimiento matemático de los estudiantes de la muestra; en cuanto a la selección de la muestra, no hubo aleatorización en la formación de los grupos, se emplearon grupos ya formados (alumnos de secundaria ya asignados en grupos). Esta investigación empleó un enfoque cuantitativo y una metodología cuasi-experimental. La población de este estudio se constituyó por el alumnado del IES. Las Sabinas de El Bonillo (Albacete). En total, 156 alumnos y alumnas de educación secundaria obligatoria, pertenecientes a ocho grupos escolares del IES; el grupo experimental se formó por 81 alumnos, que componen el 51,92 % de la muestra total, 26 hombres (34,67 %) y 49 mujeres (65,33 %) y el grupo control por 75 estudiantes, que corresponde al 48,08 % de la muestra total, 33 hombres (40,74 %) y 48 mujeres (59,26 %).

La autora concluyó

Es importante seguir investigando en las variables que pueden influir en el rendimiento matemático, ya que si se las identifica correctamente se podrían iniciar acciones de prevención que optimicen los resultados matemáticos en el futuro y eviten el actual fracaso escolar en esta materia. Lo que nos haría también más competitivos respecto a los resultados de aprendizaje en la evaluación internacional.

Esta tesis, fue un buen referente para comprender mejor cuáles son los componentes de la inteligencia emocional y sus beneficios.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Masías (2018) Competencias y las expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad privada de Lima - 2018 (Tesis maestría) Lima. Perú. El autor planteó una investigación con diseño no experimental de corte transversal. La hipótesis fue: Existe una relación directa entre las competencias y expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad Privada en Lima, 2018. Tuvo como objetivo medir la relación entre las competencias y las expectativas laborales, el estudio se basó en el enfoque cuantitativo, pues permitió el control de las variables de estudio con la intención de medirlas y compararlas con estudios similares. La meta principal fue la construcción y la demostración de teorías para lo cual se empleó la lógica o razonamiento deductivo. El método que se usó fue el método hipotético deductivo, pues se partió de la observación del fenómeno a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y que luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos. La población estuvo constituida por 130 egresados de la escuela de Administración de una universidad privada, para la recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y se realizó a través de instrumentos validados por juicio de expertos y confiables con un Alfa de Cronbach de 0.994.

El autor concluye que

Según los resultados, existe una relación directa entre competencias y las expectativas laborales, con un Rho de Spearman de 0.660 (relación directa moderada), siendo significativa con un p-valor  $=0.000 < 0.05$ .

Éste estudio, permitió tener un ejemplo del cuestionario para medir la variable competencias laborales. Así como, tener un punto de vista distinto al método empleado para seleccionar la muestra, debido a que se basa en el muestreo censal que supone la obtención de datos de todas las unidades del universo.

Velazco (2017) La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015 (Tesis Magister) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. El autor planteó una investigación hipotética deductiva con diseño no experimental y corte transversal. La hipótesis fue: No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas lima oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud. La población estuvo conformada por 60 trabajadores, (muestra censal). El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, que recogió información en un periodo determinado, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario de competencia laboral, conformada por 30 preguntas en la escala de

Likert, asimismo, el cuestionario de clima organizacional estuvo constituido por 27 preguntas, que proporcionaron diferentes puntos de vista acerca de las mencionadas variables, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos (programa SPSS versión 21) así como sus respectivas interpretaciones.

El autor concluyó que

Existe evidencia para afirmar la existencia de una relación positiva fuerte entre la competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas lima oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,738. Finalmente, la tesis concluye con los aportes que se dan como resultado de la investigación, facilitando las recomendaciones las cuales se consideran viables, se añade la amplia bibliografía, así como los apéndices correspondientes.

Esta tesis ha servido para ampliar los conceptos de la dimensión Competencias Laborales y para nutrir nuestros antecedentes debido a que se ha podido validar tesis mencionadas por el autor para extraer información relevante para este estudio.

Bustamante y Kawakami, (2010), en su investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el grado de Maestría en Administración estratégica de empresas, tuvo por objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el liderazgo en los gerentes bancarios del Perú. Fue una investigación cuantitativa, correlacional, la muestra se formó por 102 gerentes bancarios, quienes respondieron el cuestionario BarOn EQ-i adaptado a

la realidad peruana por la Dra. Ugarriza, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario MLQ 5XShort, para medir los estilos de liderazgo (transformacional, transaccional y pasivo-evocativo) y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción).

El autor concluyó que:

Existe una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes, no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional. Se encontró una relación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. Los resultados también mostraron una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo. En el estudio, no se evidenciaron diferencias de género en las mediciones de la inteligencia emocional y de los tres estilos de liderazgo ni en la medición de los nueve factores de liderazgo.

Esta tesis, sirvió para sustentar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo visto como factor de las competencias laborales.

López M. (2018) *Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Docentes de Colegios de la Provincia de la Oroya -201*, esta tesis tuvo por objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en docentes de colegios de la provincia de La Oroya. El método general es el científico, y método específico es el descriptivo, las variables de investigación son: la Inteligencia emocional y el liderazgo transformacional. El diseño corresponde a una investigación transversal y/o transaccional, tipificado

como diseño descriptivo correlacional. La población fue de 632 docentes, con una muestra de 122 docentes, se empleó como instrumento para IE el inventario de inteligencia de Baron Ice.

El autor concluyó que:

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en docentes de colegios de la provincia de la Oroya, con un nivel de significancia de 0,01 y  $r = 0,611$  y la  $t_c (7,413) > t_t (1,96)$ .

Esta tesis, ha servido para conocer la relación entre la IE y el indicador liderazgo de las competencias laborales.

### **1.2.3. Antecedentes Locales**

Velásquez (2018) Evaluación de Competencias Laborales Genéricas en la UGEL N° 02 - La Esperanza 2018 (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. El autor plantea una investigación tipo descriptivo, no experimental con un diseño transversal. El objetivo específico es Identificar las competencias laborales genéricas que exigen los cargos asignados de los trabajadores de la UGEL N°02 - La Esperanza.

El autor concluye que

El trabajo de investigación titulado Evaluación de Competencias Laborales Genéricas en la UGEL N° 02 - La Esperanza 2018 cuyo objetivo principal es determinar si los trabajadores de dicha Unidad Ejecutora de Educación cumplen las Competencias Laborales Genéricas

de que sus respectivos puestos de trabajo lo requieren. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se recopiló los datos mediante la técnica del análisis documental. Resultados claves del estudio se encuentra en la tabla 1 ya que se pudo identificar las competencias laborales genéricas requeridas para los trabajadores de la UGEL N°02, en las cuales obtuvimos: Orientación al resultado; atención al orden, calidad y perfección; orientación al cliente; trabajo en grupo y cooperación; y por último el pensamiento analítico. En la investigación la población estuvo formada por los 26 trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local N° 02, La Esperanza - 2018. La presente investigación se realizó con el análisis documental. Además de ello se trabajaron en fichas de trabajo para recolectar la información con los formatos de evaluación para identificar el perfil del puesto por competencias que son requeridas por la UGEL N° 02 y para su respectiva evaluación determinándose que trabajador las poseía, utilizadas como guía en el desarrollo de la investigación. Finalmente se concluyó que sólo el 23 % de los trabajadores de la UGEL N°02 - La Esperanza cumplen con las competencias laborales genéricas que sus respectivos puestos de trabajo lo requieren.

Esta tesis, ha sido un buen referente para clarificar cuáles son las dimensiones de nuestra variable competencias laborales aplicables a nuestra investigación.

Gutiérrez (2015) *La inteligencia emocional y el aprendizaje de la matemática de los niños y niñas de cuatro años de la Institución Educativa*

*N°1564 – Trujillo – 2015* (Tesis de titulación) Universidad César Vallejo, Perú.

El autor desarrolló una investigación descriptivo- correlacional. La hipótesis fue: la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el aprendizaje de la matemática de los niños. El diseño fue el descriptivo – correlacional. La población estuvo constituida por 28 niños y niñas de cuatro años de la I.E N°1564. La tesis tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el aprendizaje de la matemática de los niños y como objetivos específicos: Identificar la inteligencia emocional de los niños y niñas.

El autor concluyó que

Al evaluar la inteligencia emocional por dimensiones, predominó el nivel alto las dimensiones: auto-conciencia motivación, empatía y habilidades sociales, con porcentajes del 68 %, 67 %, 75 % y 67 % respectivamente. La dimensión autorregulación, se ubicó en el nivel medio con 57 %. Los resultados descritos sobre inteligencia emocional indicaron que los niños y niñas en la mayoría de las dimensiones la practican en forma positiva para beneficio de ellos mismos como para los demás. A través de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, se demostró que la inteligencia emocional de los niños se relaciona con el aprendizaje de la matemática en 0.941, que significa una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, un niño o niña si tiene un nivel de inteligencia emocional alta, en el aprendizaje de la matemática se encontrará en el nivel de logro.

Esta tesis ha sido de utilidad para poder entender los conceptos relacionados con inteligencia emocional y acerca de la diferencia del cuestionario a aplicar para su medición.

### **1.3 Justificación**

#### **Teórica**

La presente investigación abordará estudios teóricos impartidos en los cursos de gestión del talento humano, tomando en cuenta las variables del estudio como la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores, a fin de conocer y mejorar las competencias laborales de los trabajadores de la institución.

#### **Metodológica**

Se siguen procedimientos de investigación en donde, se utilizarán técnicas e instrumentos, tales como, las encuestas que se realizarán a los colaboradores de la empresa, lo que permitirá cuantificar y medir las variables del problema y la contrastación de su hipótesis.

#### **Práctica**

Esta investigación pretende conocer la percepción de su personal respecto al manejo y control de la inteligencia emocional, conocer cuál es la percepción que tienen en relación con sus competencias laborales y así poder tomar las medidas correspondientes para poder mejorar en el manejo de las emociones y así mejorar las competencias laborales y en tal sentido mejorar las prácticas del área de recursos humanos.

#### **Social**

La presente investigación contribuye como base para nuevos estudios debido a que se ofrecen alternativas que permiten mejorar los niveles de inteligencia emocional

y competencias laborales de los colaboradores de la institución objeto de estudio, de tal manera que estas mejoras tengan un impacto positivo en sus vidas y contribuyan a tener una sociedad más sana.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo la inteligencia emocional se relaciona con las competencias laborales en la empresa Mannucci Diésel S.A.C. Trujillo año 2019?

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. General**

Determinar cómo la inteligencia emocional se relaciona con las competencias laborales en los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., Trujillo - 2019.

##### **1.5.2. Específicos**

- Establecer el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., de acuerdo al tipo de trabajo que realizan. (Gerencia, Supervisiones, Personal Administrativo, Personal Operativo)
- Establecer el nivel de Competencias Laborales de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., de acuerdo al tipo de trabajo que realizan.
- Establecer el nivel de relación de la inteligencia emocional con cada dimensión de las competencias laborales de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., Trujillo – 2019
- Establecer la relación que existe entre las dimensiones de Inteligencia emocional con cada dimensión de las Competencias laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., Trujillo – 2019

## **1.6. Hipótesis**

$H_i$ : Existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de Mannucci Diesel S.A.C. Trujillo, año 2019.

$H_0$ : Existe una relación negativa y significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de Mannucci Diesel S.A.C. Trujillo, año 2019.

## **1.7 Variables**

- Variable Independiente: Inteligencia emocional
- Variable Dependiente: Competencias laborales

## 1.8 Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables
<b>Variable Independiente</b>					
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás (Goleman, 2018).	En esta investigación, inteligencia emocional se entenderá como el conjunto de aptitudes personales, el cual permitirán adaptarse mejor a su entorno y de esta manera enfrentar mejores situaciones cotidianas.	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión</li> <li>• Autoconcepto</li> <li>• Autorealización</li> <li>• Independencia</li> </ul>	Cualitativo
			interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Responsabilidad social</li> <li>• Empatía</li> </ul>	Cualitativo
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Prueba de realidad</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>	Cualitativo
			Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia al estrés</li> <li>• Control de impulsos</li> </ul>	Cualitativo
			Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Felicidad</li> <li>• Optimismo</li> </ul>	Cualitativo
<b>Variable Dependiente</b>					
Competencia Laboral	Según Fernández, 2005. Define las competencias como el «conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación»	Representadas por las estrategias establecidas que permitirán el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ubicando a las personas en los puestos para los cuales están mejor capacitados tanto en conocimientos como en competencias, igualmente se representan a los procedimientos que permiten determinar los conocimientos, habilidades y actitudes, requeridas para un adecuado desempeño de funciones.	Competencias de logro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Orientación al logro</li> <li>• Planificación y organización</li> <li>• Preocupación por el orden y la calidad</li> </ul>	Cualitativo
			Competencias de gestión de equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Trabajo en equipo y cooperación</li> </ul>	Cualitativo
			Competencias de gestión personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconfianza</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• Compromiso con la organización</li> </ul>	Cualitativo
			Competencia de influencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul>	Cualitativo
			Competencia de pensamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje y utilización de conocimientos</li> <li>• Conocimiento de la organización</li> <li>• Creatividad</li> </ul>	Cualitativo

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Variable dependiente: Competencias Laborales

#### 2.1.1 Definición:

El tema de las Competencias surge a fines de la década de los sesenta, como respuesta a la búsqueda de una técnica para mejorar la coordinación entre los sistemas de educación - formación, y las necesidades concretas del mundo laboral. Esta situación obligó a modificar la estructura de los mercados de trabajo, la gestión, y la organización de los sistemas productivos. (Becerra, 2013).

Su desarrollo, en la formación y el empleo, tuvo lugar durante la primera mitad de los noventa, a partir de las distintas experiencias internacionales que desde este enfoque se fueron materializando. Estados Unidos, Canadá, Australia, Reino Unido y España, entre otros, comenzaron a avanzar en diferentes experiencias que fueron conformando un nuevo escenario en la forma de entender la formación para el trabajo. (CIDEDEC, 2000)

Chiavenato (2009), indicó que La Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. (p.202)

Por ende, se puede entender que las competencias como aquellos rasgos de carácter y características del individuo, que si se desarrollan le pueden garantizar un desempeño superior en relación con aquellos que nos las posean o desarrollen en un momento determinado. Adicionalmente, las competencias laborales tienen una característica fundamental, la posibilidad de desarrollarlas, es

decir, aun cuando una persona no tenga la habilidad para trabajar en equipo la puede desarrollar, siempre y cuando cuente con las condiciones no solo personales sino de contexto que le permitan dicho fin, estas incluso pueden ser medidas y calificadas a través de los resultados alcanzados por las acciones de las personas en el contexto donde se desenvuelven.

### **2.1.2. Dimensiones de la variable Competencia Laboral**

#### **Competencia de logro:**

Ariza (2011) menciona que “Esta competencia puede entenderse como el cumplimiento de tareas asignadas; en un segundo nivel, el aseguramiento de la calidad; en un tercer nivel, la flexibilidad en la adopción de cambios y en un cuarto nivel, la efectividad en el trabajo. El desarrollo de competencias en las personas como la de orientación al logro y la concientización de las organizaciones de que debe dedicar recursos para ayudar en este desarrollo, permitirán mejorar los resultados de los proyectos y, en consecuencia, de los objetivos estratégicos de una organización”.

#### **Competencia de gestión de equipo:**

“Cuando un empleado es capaz de trabajar armoniosamente con su equipo de trabajo y lo complementa, las actividades programadas surgen de una mejor manera. Es importante que tenga la capacidad de delegar, de valorar y aceptar las competencias de los demás, llegue a acuerdos, genere diálogos constructivos que logren resolver conflictos y proponga soluciones para todos en conjunto, sin anteponer sus intereses personales. Un colaborador puede tener mucho talento y disposición de hacer su trabajo, pero cuando no es capaz de trabajar en equipo

comienzan a surgir eventualidades que, sin duda, pueden evitarse. El trabajo en equipo es fundamental dentro de cualquier empresa” (Pérez, 2016).

**Competencia de gestión personal:**

“El trabajo en equipo es importante dentro de una empresa, sin embargo, un candidato debe mostrar la habilidad de tener cierta independencia para tomar decisiones que le permitan resolver asuntos de su incumbencia sin tener que acudir a su jefe inmediato o si bien, ser capaz de ofrecer soluciones que se identifiquen con su área de trabajo y de esta manera no generar un atraso en sus funciones y en su empresa” (Pérez, 2016).

**Competencia de influencia:**

“Según los psicólogos el individuo más introvertido influirá en diez mil personas durante toda su vida. Se debe tener presente que el liderazgo se puede enseñar, las características personales que constituyen la materia prima de liderazgo pueden adquirirse y si las une con el deseo ardiente de ser un gran Líder en tú negocio o empresa nada te impedirá llegar a serlo. En la industria de los negocios es indispensable capacitarse, desarrollarse y ser un buen Líder, de eso va a depender el éxito en el negocio que elijas, ¿por qué esto es así?, porque el alma de un negocio es construir y desarrollar relaciones duraderas con las personas, de influenciar positivamente en otras personas, que la gente te siga y que la gente aprenda de tu sistema” (Limas, 2012).

**Competencia de pensamiento:**

“La información es uno de los recursos más importantes para tu empresa, por este motivo una de las competencias laborales que deben tomarse en cuenta durante el proceso de reclutamiento es la capacidad del profesional para analizar

la información que le es suministrada. Otra parte muy importante, es tener la habilidad para generar reportes que dejen cada tarea registrada correctamente, que posea un lenguaje técnico, con contenido claro y específico; además de los respectivos análisis que son de gran utilidad, sobre todo a nivel cuantitativo” (Pérez, 2016).

## **2.2 Variable independiente: Inteligencia Emocional**

### **2.2.1 Definición:**

Baron, citado por Vallés (2012), menciona que algunas características de la personalidad influían en el éxito, son cinco habilidades: intrapersonales, interpersonales, la adaptabilidad, el manejo de estrés y el estado de ánimo general. Concluye que la inteligencia emocional es un conjunto de elementos personales y sociales con las que cuenta la persona para poder relacionarse y hacer frente a las demandas que requiera el contexto.

Duque (2016) afirman que la inteligencia emocional, se refiere al esfuerzo que realiza la persona para identificar emociones propias y de otros, además de tener la capacidad para manejarlas de manera adecuada, pensando en el beneficio de su entorno. El autor menciona que tiene que ser un proceso de gestión propia de emociones constante. La manifestación puede ser negativa o positiva dependiendo del resultado que signifique para la persona, por ejemplo, la tristeza puede afectar negativamente en el desempeño laboral de la persona.

Según últimos estudio realizados por Goleman (2018) no es el cociente intelectual o las aptitudes técnicas lo que permite el éxito de los líderes en las empresas; sino la inteligencia emocional, cinco habilidades que hacen posible maximizar el rendimiento y el de los seguidores: conciencia de uno mismo,

autogestión, motivación, empatía y habilidad social; pudiendo adquirir todas estas habilidades mediante la persistencia, la práctica y valoraciones de colegas o formadores; además menciona que, la inteligencia emocional es responsable del 85% o 90% del éxito de los líderes, refiriéndose a ejecutivos de la alta dirección; es por ello que los procesos de contratación son de importancia.

Según Bradberry y Greaves (2005) mencionan que la inteligencia emocional influye tremendamente en el éxito laboral, encontrando en su estudio que, el 90% de los altos y medios cargos tenían una inteligencia emocional alta, mientras que sólo el 20% de los cargos bajos la tenía.

### **2.2.2 Principios de la Inteligencia emocional:**

Goleman (2018) afirma que estos principios se complementan entre sí, además indica que es más posible recibir datos, si una persona se encuentra motivada y comprometida, por supuesto también si el proceso de recepción es factible con las aptitudes intelectuales, estos principios son los siguientes:

- **Recepción:** Aceptación de alguna cosa utilizando nuestros sentidos.
- **Retención:** Situación de la memoria, que concierne a la habilidad de guardar información y el recuerdo de situaciones vividas para luego acceder a ellas cuando se las requiere.
- **Análisis:** Estudio y declaración de pautas y de proceso de la información.
- **Emisión:** expresión comunicativa que se utiliza en una interlocución.
- **Control:** Es demandada por el conjunto de las funciones mentales y físicas.

### 2.2.3 Modelos de la Inteligencia emocional:

#### a. Modelo de la habilidad de Inteligencia emocional

Fernández (2009) mencionan que el modelo de la habilidad de inteligencia emocional son los siguientes:

- **Percepción emocional:** Es la habilidad de percibir emociones propias y de terceros, así como percibir emociones en objetos, arte, historia, música y otros estímulos.
- **Facilitación emocional:** Es aquella habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para transmitir o comunicar sentimientos, o para utilizarlas en otros procesos cognitivos.
- **Comprensión emocional:** Es la habilidad para entender la información emocional, así las emociones de combinan y progresan con el transcurrir del tiempo y aprender a apreciar los significados emocionales.
- **Regulación emocional:** Es aquella habilidad para estar abierto a los sentimientos, controlar los sentimientos propios y de terceros, para poder incentivar a la comprensión y el desarrollo personal.

#### b. Modelo Mixto de Inteligencia emocional de Reuven Bar-on:

Fernández (2009) indican que los aspectos del modelo mixto de la inteligencia emocional de Reuven Bar-on son los siguientes:

- **Intrapersonal:** Es la cual evalúa la auto identificación general del sujeto, la autoconciencia emocional, la serividad, la autorrealización e independencia emocional, la autoconciencia y la autoevaluación.
- **Interpersonal:** Se refiere a la empatía, la responsabilidad y las relaciones sociales.

- **Manejo emocional:** La capacidad de tolerar presiones y la capacidad de controlar impulsos.
- **Estado de ánimo:** El optimismo y la satisfacción.
- **Adaptación - ajuste:** Capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad, flexibilidad y capacidad para solucionar problemas.

#### **2.2.4 Niveles de la Inteligencia emocional:**

Goleman (2018) afirma que la inteligencia emocional se subdivide en los siguientes niveles:

- **Nivel alto:** habilidad emocional de las personas se presenta bien elevada.
- **Nivel mediano:** habilidad emocional de las personas es apropiada.
- **Nivel bajo:** habilidad emocional de las personas se presenta disminuida.

#### **2.2.5 Dimensiones de la Inteligencia emocional:**

##### **Intrapersonal**

De acuerdo con García (2018), “Es la inteligencia que implica la capacidad de identificar, entender y procesar nuestras propias emociones. Alguien con esta inteligencia especialmente desarrollada es capaz de ser consciente de sus emociones y comprender lo que éstas implican en sus pensamientos y actitudes. Una persona con elevada inteligencia intrapersonal tendría alguna de las siguientes cualidades: autocontrol y regulación emocional, estabilidad emocional, autocomprensión, autoestima y voluntad”. Para Ugarriza (2001), “la escala

intrapersonal, mide la auto comprensión, asertividad y la habilidad para poder vernos a nosotros mismos de manera positiva”. Para Yucra (2017) “el autoconcepto es la habilidad de la persona para aceptarse, respetarse y valorarse, con virtudes y defectos”; la Autorrealización la define como “la habilidad del sujeto para poder comprender sus propias aptitudes y potenciales para involucrándose en proyectos y objetivos, esto lo lleva a tener una vida satisfactoria”; la Independencia es “la cualidad del sujeto para auto dirigirse y auto controlarse, sintiendo seguridad para razonar y actuar, pero sin dejar de consultar sus dudas a los demás, esto sin llegar a ser dependiente emocional”.

### **Interpersonal**

De acuerdo con García (2018), “Es la inteligencia que nos habilita para relacionarnos e interactuar con otros. Esta inteligencia, tiene un papel esencial en la capacidad de empatía ya que supone la capacidad de leer e interpretar emociones en los otros, así como adaptar nuestra conducta a las señales que interpretamos de las personas con las que nos relacionamos. Personas con esta inteligencia principalmente comprenden una serie de cualidades entre las que se encuentran: la capacidad de empatía, entender las emociones del otro, la escucha activa, la capacidad de interactuar con otras personas”. Según Yucra (2017) la Empatía es la cualidad para reconocer, discernir y analizar sentimientos y emociones de otros, colocándose en su posición, observando de modo parcial y lógico sus sentimientos; las relaciones interpersonales se refieren a la habilidad para mantener relaciones cordiales y honestas y agradables con los demás, mostrando afecto y emociones que nos gustaría recibir de ellos”; la responsabilidad social es “manifestar respeto por el grupo al que se pertenece,

identificándonos con ellos, asumiendo deberes y responsabilidades que corresponden por ser parte de ellos”.

### **Adaptabilidad**

“La adaptabilidad es la agilidad con la que la organización responde a sus clientes externos y su disposición al cambio. Es una medida de la flexibilidad de la organización. El grado de adaptabilidad se refiere a la habilidad para asimilar de manera efectiva los cambios que enfrenta. Si no se logra de manera efectiva incrementar el grado de adaptabilidad a los cambios trascendentales o identificar cuáles son aquéllos que verdaderamente requieren atención, se corre el riesgo de comenzar a experimentar una situación de caos” (Frías & Véliz, 2012). Según Yucra (2017) la solución de problemas es “la destreza para reconocer y determinar las dificultades que se presentan, siendo capaces de brindar soluciones precisas y eficaces”; la prueba de la realidad viene a ser “la habilidad para evaluar la emoción manifestada con lo que realmente ocurre de manera imparcial, buscando un balance objetivo para ratificar nuestros sentimientos sin espejismos ni fantasías, sin dejarnos llevar por ellos”; la Flexibilidad viene a ser “la capacidad para socializar y adaptarse a los cambios de modo positivo”.

### **Manejo del estrés**

El psicólogo Del Bosque (2019) indica que “El primer paso que hay que dar es recuperar el control de lo que nos ocurre, porque es frecuente sentir que estamos a merced de lo que sucede. Buscar ayuda es uno de los pasos más efectivos en la primera fase del manejo del estrés. El estrés vivido de forma clandestina es aún peligroso. El estrés no se va de repente, requiere cambios, tratamientos y técnicas cuyos resultados se van instaurando de forma firme pero

que van paso a paso”. Para Ugarriza (2001) la escala de manejo del estrés incluye la tolerancia al estrés y el control de impulsos, es estar calmado trabajando bien bajo presión, pudiendo ser impulsivo rara vez, respondiendo a situaciones estresantes sin desmoronarse emocionalmente. Para Yucra S. (2017) la “Tolerancia al estrés viene a ser la destreza de la persona para enfrentar situaciones desagradables, impresiones fuertes y estresantes sin aparentarse”. Para Ugarriza (2001), “el manejo del estrés es la habilidad de superar situaciones problemáticas sin sentirse agobiado”; el “Control de los impulsos es la habilidad para controlar un impulso o provocación de ciertos estímulos mostrando tranquilidad y dominio”.

### **Estado de ánimo**

“El estado de ánimo es el humor o tono sentimental, agradable o desagradable, que acompaña a una idea o situación y se mantiene por algún tiempo. Es un estado, una forma de estar o permanecer, que expresa matices afectivos y cuya duración es prolongada, de horas o días. Cuando este tono se mantiene habitualmente o es el que predomina a lo largo del tiempo, hablamos de humor dominante o estado fundamental de ánimo” (Thayer, 2011). “La Escala de estado de ánimo general abarca la felicidad y el optimismo, es tener una apreciación positiva de las cosas siendo placentero estar con ellos, opera como un facilitador de la inteligencia emocional”. (Ugarriza, 2001), “El Estado anímico general abarca la Felicidad que es la capacidad para sentirse conformes con vida, percepción de bienestar y realización y el Optimismo que es la actitud para ver y juzgar las cosas de la mejor manera, sintiéndose positivos frente a oportunidades y adversidades” (Yucra S., 2017)

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de Investigación:

#### Básica

*“Este tipo de investigación tiene como finalidad ampliar y ahondar los conocimientos científicos que ya existen. El objeto de estudio está constituido por teorías científicas, las cuales se usan para perfeccionar contenidos”*. Carrasco (2007)

La tesis “Inteligencia emocional y su relación con las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa Transportes Línea S.A. Trujillo – 2019”, se considera básica pues ha investigado a las dos variables, para plantear recomendaciones de acuerdo con la realidad problemática.

#### Descriptiva

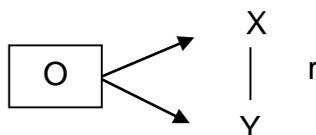
*“Una investigación descriptiva se desarrolla en base a realidades y se caracteriza porque presenta una interpretación correcta. El interés principal es conocer detalles importantes de un conjunto de fenómenos, utilizando criterios que permitan poner en evidencia su comportamiento, para de esta forma obtener resultados de la realidad estudiada”*. Sabino (1986)

#### Corte transversal

*“Porque recolecta datos en un momento preciso, ya dado”* (Ibidem, 2003).

En la siguiente investigación se aplicará un diseño de investigación correlacional de corte transversal

Esquema:



Donde:

O = Personal de Mannucci Diesel S.A.C.

X = Inteligencia Emocional

Y = Competencias Laborales

r = Relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales.

### **3.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

#### **Población**

La población está compuesta por todo el personal operativo, administrativo, supervisiones y gerencias de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. en la sede de Trujillo, siendo un total de 187 trabajadores.

#### Criterios de inclusión

- Operarios,
- Administrativos
- Supervisores
- Gerentes
- Antigüedad mínimo 6 meses

#### Criterios de exclusión

- Practicantes
- Personal con menos de 6 meses en el cargo.
- Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

## Marco de muestreo

Listado de colaboradores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., de la sede de Trujillo, al 30 de junio del 2019.

## Unidad de muestreo

Cada uno de los colaboradores que conforman el personal operativo, administrativo, supervisiones y gerencias, de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. en la sede de Trujillo.

## Muestra

Para determinar la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

- N: Es el tamaño de la población entre personal operativo, supervisiones, y gerencias de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. en la sede en de Trujillo, siendo un total de 187 colaboradores.
- k: Para un nivel de confianza del 95%. Se le asigna a k el valor de 1.96.
- e: Es el error muestral deseado. En este caso 0.05 que representa el 5% de probabilidades de error.
- p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Generalmente se suele suponer que p=0.5.
- q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p=0.5.
- n: Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 187}{(0.05^2 * (187 - 1)) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 46.75}{0.465 + 0.9604}$$

$$n = \frac{179.59}{1.4254} = 126$$

### 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

#### 3.3.1. Técnica

##### Encuesta:

Se aplicó un total de 126 encuestas divididas proporcionalmente entre las distintas áreas que conforman la empresa de acuerdo con el porcentaje de colaboradores que aporta cada una al total. La muestra se compuso de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Composición de la muestra*

CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES	%	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA
Gerencia	8	4.28	6
Supervisiones	12	6.42	8
Personal administrativo	101	54.01	68
Personal operativo	66	35.29	44
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>100</b>	<b>126</b>

*Nota:* Elaboración Propia

### 3.3.2. Instrumentos

#### El cuestionario:

Se utilizará el test de inventario emocional de BarOn ICE: NA – Completo de 60 preguntas y un cuestionario validado de competencias laborales de 52 preguntas. (Anexo 2 y 3 respectivamente)

**Tabla 3**

*Técnicas e instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores
Competencias Laborales	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores

*Nota:* Elaboración Propia

### 3.3.3. Validación:

El test de inventario emocional de BarOn ICE: NA cuenta con propiedades psicométricas satisfactorias, se llevaron a cabo 3 análisis sobre 3 tipos de confiabilidad: de consistencia interna, de la media de correlaciones íter-ítem y sobre el error estándar de medición/predicción. Los resultados para consistencia interna fueron medidos por el alfa de Cronbach, cuyo índice oscila entre 0.60 y 0.80 para casi todas las escalas, lo cual nos muestra un inventario confiable.

La baremación empleada para la medición del nivel de inteligencia emocional es el siguiente:

**Tabla 4:***Pautas Interpretativas Según el Nivel de Cociente Emocional (CE)*

<b>Coefficiente Emocional Total</b>	<b>Pautas Interpretativas</b>
130 o más	Marcadamente Alta, capacidad emocional inusualmente bien desarrollada
120 - 129	Muy Alta. Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada
110 - 119	Alta. Capacidad emocional bien desarrollada
90 - 109	Promedio. Capacidad emocional adecuada
80 - 89	Baja. Capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar
70 - 79	Muy Baja. Capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar
Debajo de 70	Marcadamente Baja. Capacidad emocional inusualmente deteriorada, urge mejora.

*Nota:* Basado en Análisis de Reuven Bar-On (1997)

El cuestionario referente a Competencias laborales es adaptado al cuestionario empleado por Masías M. (2018), quien empleó este cuestionario en base al elaborado por Spencer y Spencer (1993), citado por Ortega (2015) para determinar las competencias laborales de los egresados de la facultad de administración de la Universidad Privada de Lima; validado con Alfa de Cronbach de 0.994, lo cual indica que es confiable para su aplicación.

Los niveles de Competencia Laboral son medidos en base a las siguientes escalas:

**Tabla 5:***Niveles de Competencia Laboral*

Promedios Alcanzados	Nivel
1 a 2.4	bajo
2.5 a 3.4	medio
3.5 a más	alto

*Nota:* Masías M. (2018)

### 3.4. Procedimiento

#### 3.4.1. Análisis de datos

Los datos han sido recolectados aplicando cuestionarios elaborados en base a los objetivos propuestos. Se ha hecho uso de hojas de cálculo: Microsoft Excel, a partir de ello mostraremos tablas y cuadros de doble entrada para medir frecuencias y proporciones para nuestros resultados.

#### 3.4.2. Procesamiento de datos

Los datos han sido procesados empleando el programa SPSS V.23, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel y se utilizó la estadística descriptiva y analítica.

- **Estadística descriptiva:** Los resultados han sido presentados en cuadros bivariantes, asimismo para facilitar la comprensión de algunos resultados se adjuntó gráficos de barras.
- **Estadística analítica:** Se utilizó la prueba chi cuadrado para determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales y, es así como si  $p < 0.05$  la relación entre las variables resultó significativa, contrastándose la hipótesis formulada. Así mismo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman que permitió decidir la relación entre las dimensiones, considerando la siguiente tabla:

**Tabla 6***Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman*

<b>COEFICIENTE</b>	<b>CORRELACIÓN</b>
-1.00	Correlación - negativa grande y perfecta.
-0.90 a -0.99	Correlación - negativa muy alta.
-0.70 a -0.89	Correlación - negativa alta.
-0.40 a -0.69	Correlación - negativa moderada.
-0.20 a -0.39	Correlación - negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación - negativa muy baja.
0.00	Correlación - nula.
+0.01 a 0.19	Correlación - positiva muy baja.
+0.20 a 0.39	Correlación - positiva baja.
+0.40 a 0.69	Correlación - positiva moderada.
+0.70 a 0.89	Correlación - positiva alta.
+0.90 a 0.99	Correlación - positiva muy alta.
+1.00	Correlación - positiva grande y perfecta.

*Nota:* Martínez, Tuyas, Pérez y Casanovas (2009)

**3.4.3. Consideraciones éticas**

Dada la naturaleza de la presente investigación no se transgrede ninguna norma ética, en los aspectos profesionales ni tampoco a nivel institucional. La empresa mediante su representante firmó una carta donde se autoriza el presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

**Objetivo 1:** Establecer el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., de acuerdo al tipo de trabajo que realizan. (Gerencia, Supervisiones, Personal Administrativo, Personal Operativo)

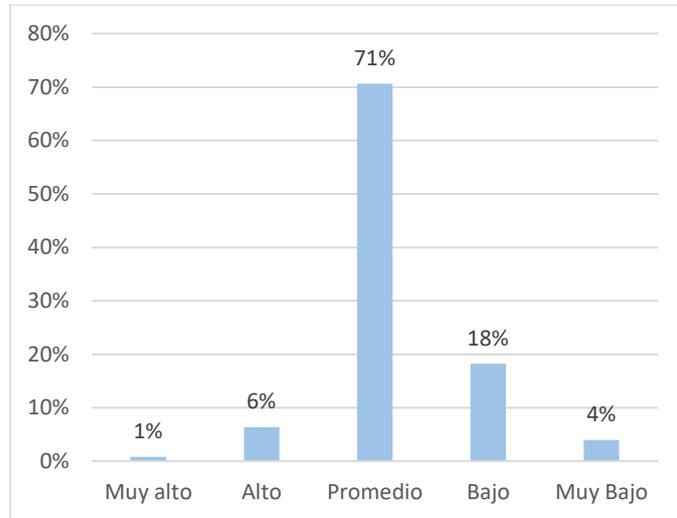
**Tabla 7**

*Nivel de Inteligencia Emocional de TODOS los colaboradores*

<b>Inteligencia Emocional</b>		
<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy alto	1	1%
Alto	8	6%
Promedio	89	71%
Bajo	23	18%
Muy Bajo	5	4%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

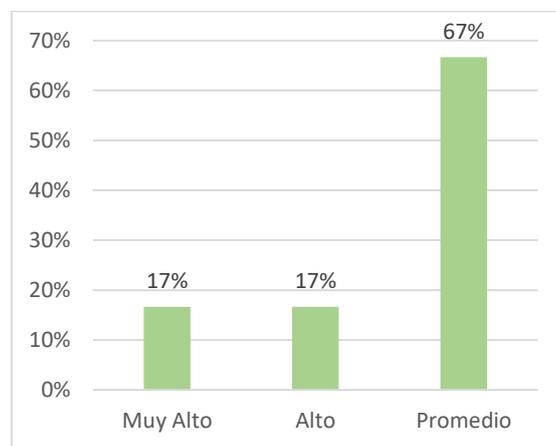
*Nota:* Elaboración Propia

La tabla 7 muestra que, del total de la muestra, 71% de los colaboradores muestran un nivel de inteligencia emocional promedio, 18% nivel bajo, 6% nivel alto, 4% alcanzó un nivel muy bajo y sólo un 1% logró un nivel muy alto de IE. Esto se puede apreciar de manera visual en la siguiente figura:



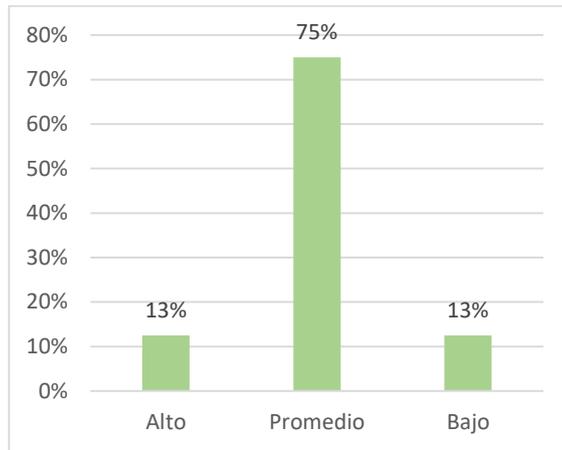
**Figura 1:** Nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC.

Las figuras que a continuación se muestran corresponden al nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC según el tipo de trabajo que realizan (Gerentes, Supervisores, administrativos y personal operativo)



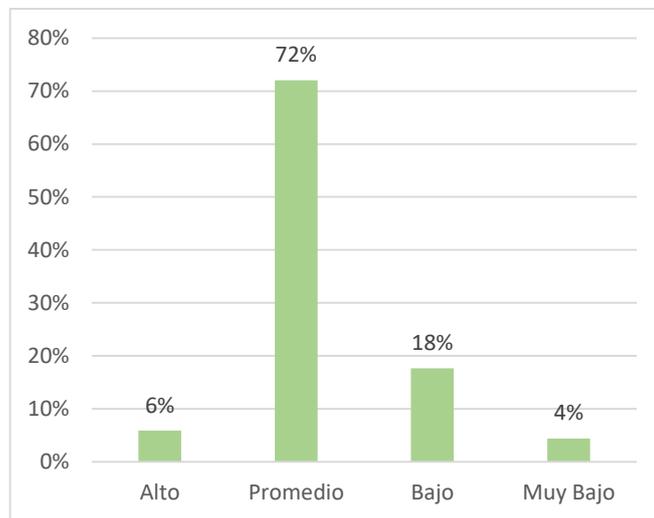
**Figura 2:** Nivel de Inteligencia Emocional de los Gerentes de la empresa Mannucci Diesel SAC.

En la Figura 2 Se puede apreciar que un 67% del personal que ocupan la posición de Gerencia muestran un nivel promedio de Inteligencia emocional, 17% un nivel alto y 17% nivel muy alto de IE.



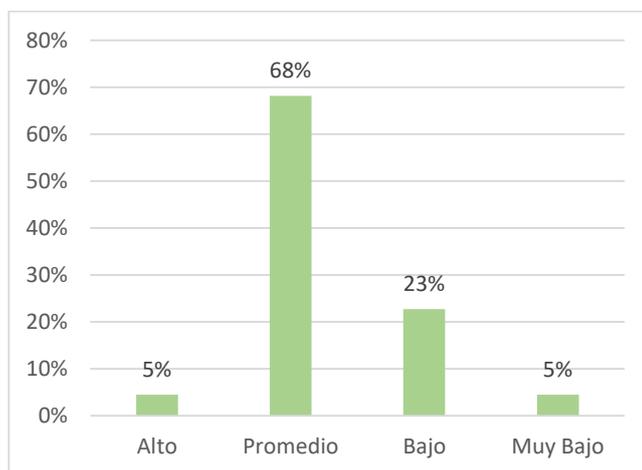
**Figura 3:** Nivel de Inteligencia Emocional de los Supervisores de la empresa Mannucci Diesel SAC.

En la Figura 3 Se puede apreciar que un 75% del personal que ocupan la posición de Supervisión muestran un nivel promedio de Inteligencia emocional, 13% un nivel alto y 13% nivel bajo.



**Figura 4:** Nivel de Inteligencia Emocional del personal administrativo de la empresa Mannucci Diesel SAC.

La Figura 4 muestra que un 72% del personal que ocupan posición administrativa tiene un nivel promedio de Inteligencia emocional, 18% un nivel bajo, 6% nivel alto y 4% alcanzó un nivel muy bajo de IE.



**Figura 5:** Nivel de Inteligencia Emocional del personal operativo de la empresa Mannucci Diesel SAC.

La Figura 5 muestra que el 68% del personal operativo alcanzó un nivel promedio de Inteligencia emocional, 23% un nivel bajo, 5% nivel alto y 5% nivel muy bajo.

**Objetivo 2:** Establecer el nivel de Competencias Laborales de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., de acuerdo al tipo de trabajo que realizan.

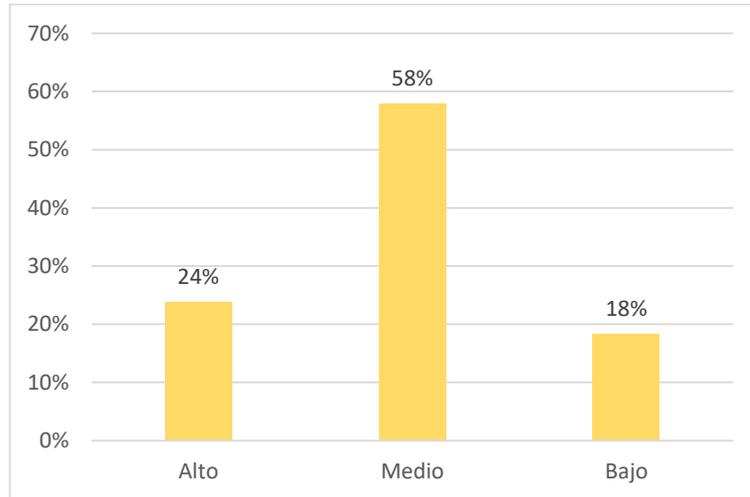
**Tabla 8**

*Nivel de Competencias Laborales de TODOS los colaboradores*

<b>Competencias Laborales</b>		
<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	30	24%
Medio	73	58%
Bajo	23	18%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

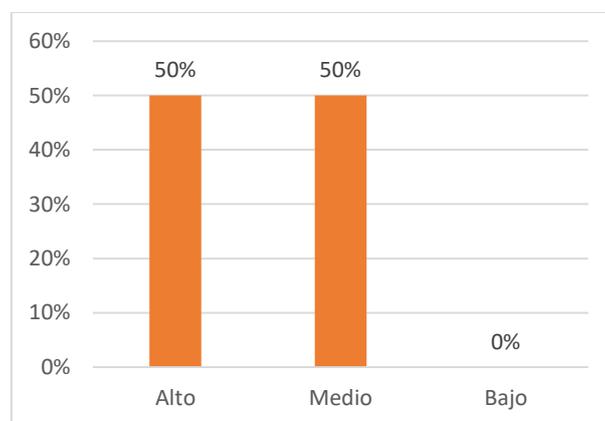
**Nota:** Elaboración Propia

La tabla 8 nos presenta que del total de la muestra 58% de los colaboradores muestran un nivel de competencias laborales medio, 24% alto y 18% un nivel bajo, se puede apreciar de manera visual en la siguiente figura:



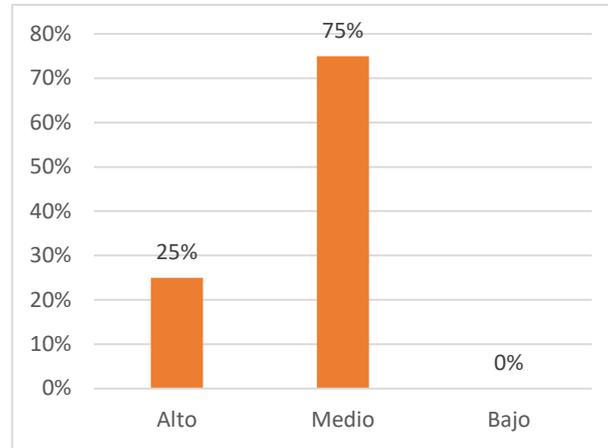
**Figura 6:** Nivel de Competencias Laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC.

Las figuras que a continuación se muestran, corresponden al nivel de competencias laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC; según el tipo de trabajo que realizan (Gerentes, Supervisores, administrativos y personal operativo)



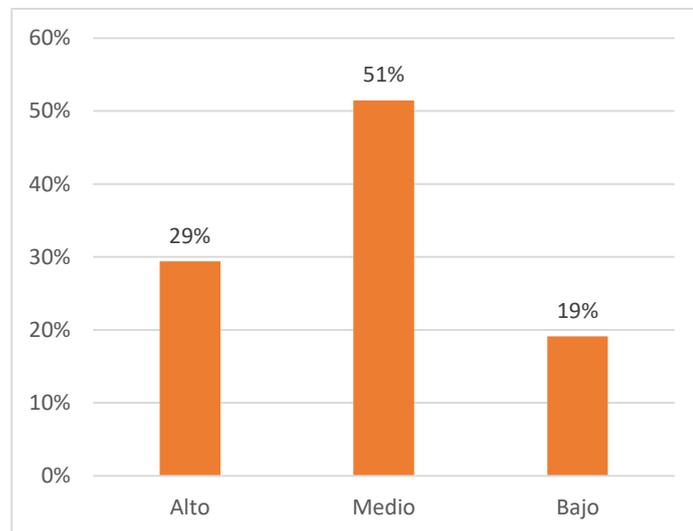
**Figura 7:** Nivel de Competencias Laborales de los Gerentes de la empresa Mannucci Diesel SAC.

La Figura 7 muestra que el 50% de Gerentes muestran un nivel alto de competencias laborales y 50% un nivel medio.



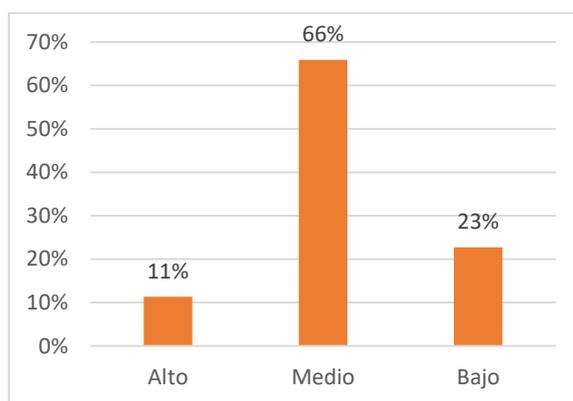
**Figura 8:** Nivel de Competencias Laborales de los Supervisores de la empresa Mannucci Diesel SAC.

La Figura 8 refiere que 75% de los supervisores tienen un nivel medio de competencias laborales, 25% un nivel alto y 0% un nivel bajo.



**Figura 9:** Nivel de Competencias Laborales de los administrativos de la empresa Mannucci Diesel SAC.

La Figura 9 refiere que el 51% de los administrativos tienen un nivel medio de competencias laborales, 29% un nivel alto y 19% un nivel bajo.



**Figura 10:** Nivel de Competencias Laborales de los colaboradores operativos de la empresa Mannucci Diesel SAC.

La Figura 10 refiere que, 66% del personal operativo tiene un nivel medio de competencias laborales, 23% un nivel bajo y 11% un nivel alto.

**Objetivo 3:** Establecer el nivel de relación de la inteligencia emocional con cada dimensión de las competencias laborales de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., Trujillo – 2019

**Tabla 9**

*Correlación Inteligencia Emocional con Dimensión Logro*

		Inteligencia emocional	Logro
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,641
		N	126
Logro	Logro	Coeficiente de correlación	641
		Sig. (bilateral)	0.087
		N	126

La tabla 9 nos indica que la relación que existe entre Inteligencia Emocional (IE) y la dimensión Logro de las Competencias Laborales es positiva moderada ( $Rho = 0,641$ ).

Siendo así podemos indicar que la IE influye de manera positiva en la competencia “Logro” de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo.

**Tabla 10**

*Correlación Inteligencia Emocional con Dimensión Gestión de Equipos*

		Inteligencia emocional	Gestion de equipos
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,497
		N	126
	Gestion de equipos	Coefficiente de correlación	,497
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	126

La tabla 10 nos indica que, la relación que existe entre Inteligencia Emocional (IE) y la dimensión Gestión de Equipos de las Competencias Laborales es positiva moderada ( $Rho = 0,497$ ).

Por tanto, la IE influye de manera positiva moderada en la competencia gestión de equipos en los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo.

**Tabla 11***Correlación Inteligencia Emocional con Dimensión Gestión de Personas*

			Inteligencia emocional	Gestion de personas
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,421
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	126	126
	Gestion de personas	Coeficiente de correlación	,421	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	126	126

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

La tabla 11 nos indica que la relación que existe entre Inteligencia Emocional (IE) y la dimensión Gestión de Personas de las Competencias Laborales es positiva moderada (Rho = 0,421).

Por tanto, la IE influye de manera positiva moderada en la competencia gestión de personas en los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo.

**Tabla 12***Correlación Inteligencia Emocional con Dimensión Influencia*

			Inteligencia emocional	Influencia
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	0.085
		Sig. (bilateral)		0.280
		N	126	126
	Influencia	Coeficiente de correlación	0.085	1.000
		Sig. (bilateral)	0.280	
		N	126	126

La tabla 12 nos indica que la relación que existe entre Inteligencia Emocional (IE) y la dimensión Influencia de las Competencias Laborales es positiva baja ( $Rho = 0,085$ ).

Por tanto, la IE influye de manera positiva baja en la competencia “influencia” en los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo.

**Tabla 13**

*Correlación Inteligencia Emocional con Dimensión Pensamiento*

		Inteligencia emocional	Pensamiento
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	1.000	0,486**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	126	126
	Pensamiento	0,486**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	126	126

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

La tabla 13 nos indica que la relación que existe entre Inteligencia Emocional (IE) y la dimensión Influencia de las Competencias Laborales es positiva moderada ( $Rho = 0,486$ ).

Por tanto, la IE influye de manera positiva moderada en la dimensión “pensamiento” de las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo.

**Objetivo 4:** Establecer la relación que existe entre las dimensiones de Inteligencia emocional con cada dimensión de las Competencias laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., Trujillo – 2019

**Tabla 14**

*Relación de las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones de Competencia Laboral de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC Trujillo – 2019*

Dimensiones Inteligencia emocional	Competencias Laborales	Rho Spearman	Sig. Bilateral
intrapersonal	Logro	0.480**	0.000
	Gestión de Equipos	0.024	0.470
	Gestión de personas	0.046	0.343
	Influencia	0.036	0.452
	Pensamiento	0.216*	0.280
interpersonal	Logro	0,143	0.087
	Gestión de Equipos	0,424**	0.000
	Gestión de personas	0,454**	0.178
	Influencia	0.329*	0.157
	Pensamiento	0,084	0.564
adaptabilidad	Logro	0,128	0.084
	Gestión de Equipos	0,146	0.092
	Gestión de personas	0,192	,0.129
	Influencia	0.103	0.207
	Pensamiento	0,391**	0.097
manejo de estrés	Logro	-0.329*	0.058
	Gestión de Equipos	-0.199	0.132
	Gestión de personas	-0.254*	0.131
	Influencia	-0.218*	0.840
	Pensamiento	-0.478**	0.000
estado de animo	Logro	0,462**	0.000
	Gestión de Equipos	0,391*	0.086
	Gestión de personas	0,387*	0.094
	Influencia	0,182	0.405
	Pensamiento	0,576**	0.000

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a las derivaciones presentadas en la tabla 14 se aprecia que las relaciones entre las dimensiones: intrapersonal y logro ( $Rho = 0.480$ ), interpersonal y gestión de equipos ( $Rho = 0.424$ ), interpersonal y gestión de personas ( $Rho = 0.454$ ); adaptabilidad y pensamiento ( $Rho = 0.391$ ), estado de ánimo y logro ( $Rho = 0.462$ ), estado de ánimo y pensamiento ( $Rho = 0.576$ ) muestran una correlación positiva moderada; el manejo del estrés y pensamiento ( $Rho = -0.478$ ) muestran una correlación negativa moderada y las dimensiones intrapersonal y pensamiento ( $Rho = 0.216$ ), interpersonal e influencia ( $Rho = 0.329$ ), estado de ánimo y gestión de equipos ( $Rho = 0.391$ ), estado de ánimo y gestión de personas ( $Rho = 0.387$ ) muestran una correlación positiva baja y las dimensiones manejo del estrés y logro ( $Rho = -0.329$ ) con la relación manejo del estrés y gestión de personas ( $Rho = -0.254$ ), manejo del estrés e influencia ( $Rho = -0.218$ ) muestran una relación negativa baja.

Las correlaciones próximas al valor 1 (uno) se consideran relaciones directas y significativas, esto nos indica la relación lineal de una dimensión en la otra; es decir a medida que una aumenta o disminuye la variable independiente también lo hace la otra; las relaciones negativas indican un caso inverso, es decir a medida que una variable aumenta la otra disminuye y viceversa; las relaciones cercanas a 0 (cero) se consideran relaciones no significativas, no influyentes. Por lo expuesto, se recomienda a la empresa enfocar sus esfuerzos en mejorar las dimensiones con correlaciones positivas moderadas y negativas moderadas para mejorar.

**Objetivo General:** Determinar cómo la inteligencia emocional se relaciona con las competencias laborales en los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C., Trujillo - 2019.

Para contrastar nuestras hipótesis empleamos la prueba de Chi cuadrado. En donde:

Nivel de significancia será de  $\alpha = 0.05$

Región de aceptación y rechazo:

RA/HO: P-valor  $< 0.05$

RR/HO: P-valor  $> 0.05$

### Tabla 15

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,072 <sup>a</sup>	6	0.000
Razón de verosimilitud	36.260	6	0.000
Asociación lineal por lineal	23.962	1	0.000
N de casos válidos	126		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Por tanto:

Al ser P-valor  $0.000 < 0.05$  aceptamos nuestra hipótesis afirmativa.

H<sub>i</sub>: Existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de Mannucci Diesel S.A.C. Trujillo, año 2019.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La empresa Mannucci Diesel SAC se fundó en 1931 en la ciudad de Trujillo, desde sus inicios la empresa siempre ha sabido manejarse en el mercado afrontando distintos cambios, muestra de ello es el crecimiento que ha tenido como organización; sin embargo, en estos últimos años la empresa siente preocupación por el desarrollo máximo de sus colaboradores sobre todo en cuanto a competencias laborales pues ha notado que su personal aún tiene mucho por mejorar, por este motivo se ha desarrollado la presente investigación con el propósito de determinar la relación de la Inteligencia emocional y las Competencias Laborales de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC Trujillo año 2019 debido a la importancia que tiene el trabajador para la organización.

Durante el desarrollo de la presente investigación se presentaron algunas limitaciones para la recolección de datos, pues los colaboradores cumplen diferentes horarios de trabajo, algunos estuvieron de vacaciones, otros con descanso médico; sin embargo, se logró ubicar a todos los colaboradores, para recolectar datos confiables.

Se identificó que según la tabla 7 del total de la muestra 71% de los colaboradores muestran un nivel de inteligencia emocional promedio, 18% bajo y 4% muy bajo, lo cual indica que hay un camino amplio de mejora; pudiendo enfocar los esfuerzos en el desarrollo de las dimensiones de inteligencia emocional con nivel de significancia moderado para conseguir aspectos diferenciadores para la organización respecto a su competencia, lo cual se corrobora con Férreo (2015) quien menciona que las habilidades emocionales son de suma importancia ya que influyen en el ámbito laboral y es responsabilidad de los jefes de RR. HH desarrollarlas, así mismo señala que el uso de talleres como el de PIEI (Programa de inteligencia emocional intensivo) produce una mejora en el manejo de las emociones y también del desempeño laboral. También se confirma con Gutiérrez (2015) quien menciona

que el desarrollo de la inteligencia emocional a un nivel alto se relaciona con un nivel de logro, para el caso de su investigación se trata de incrementar el nivel de logro en el aprendizaje de matemática de los niños.

Asimismo, se aprecia según la tabla 9 que del total de la muestra 58% de los colaboradores muestran un nivel de competencias laborales medio, 24% alto y 18% un nivel bajo, lo cual nos muestra la gran oportunidad de mejora que tenemos en la organización, pues aun cuando las competencias laborales del personal no se han desarrollado a cabalidad la empresa camina bien, caminaría mucho mejor si potenciamos estas competencias laborales, esto se puede corroborar con Masías (2018) quien en su estudio concluyó la importancia del desarrollo de las competencias laborales para el logro de expectativas laborales.

De acuerdo a la contrastación de la hipótesis de la tabla 15 se puede apreciar que el valor de chi-cuadrada es 38,072, con 6 grados de libertad, con significancia obtenida 0.000 siendo esta menor al nivel de significancia 0.05 y finalmente el valor chi- cuadrado obtenido es mayor a la tabulada 12.5916, lo cual refleja una agrupación directa y significativa, por lo que se pudo aceptar la hipótesis afirmativa, este resultado se corrobora con Férreo (2015), quien empleando también la prueba de chi cuadrado pudo comprobar que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan de manera directa y significativa.

Según el análisis realizado sobre los resultados obtenidos en la investigación se ha brindado una propuesta que se espera sirva a la empresa en estudio y a empresas similares del rubro, no solamente en esta ciudad sino en otras ciudades.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

### **6.1. Presentación**

Mannucci Diesel SAC, la empresa en estudio, se mueve en un entorno competitivo, en el cual los clientes cada vez solicitan mayores ventajas diferenciales, es por ello que el presente estudio se basa en la posibilidad de trabajar con el recurso humano como elemento diferencial frente a la competencia. Generando en la empresa una nueva perspectiva, apostando en el desarrollo del personal para que puedan ser ellos los portavoces de la empresa como una empresa seria preocupada por el bienestar de sus colaboradores.

La presente investigación sugiere que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en el desarrollo de las competencias laborales del personal, esto viene a ser un recurso intangible de gran valía para la empresa lo cual le puede permitir generar mejores resultados a nivel global.

### **6.2. Objetivo**

El principal objetivo de esta investigación es brindar alternativas de acción a la empresa, se recomienda por tanto, estrategias ligadas a las dimensiones de Inteligencia emocional con dimensiones de Competencias laborales que arrojaron correlaciones positivas moderadas y correlaciones negativas moderadas; para generar un cambio en la empresa.

### **6.3. Estrategias**

A continuación, se exponen algunas estrategias en general para todas las dimensiones de inteligencia emocional buscando sea útil para la gerencia de la empresa:

## **Intrapersonal**

- Con el apoyo del área de RRHH realizar talleres de meditación para el personal, Mindfulness.
- Desarrollar la capacidad autocrítica del personal, posiblemente con el desarrollo de talleres de “Claun”
- Desarrollar talleres sean artísticos, de pintura, musicales, incluso la práctica de deporte en equipo permite el desarrollo de la inteligencia intrapersonal.

## **Interpersonal**

- El desarrollo de ejercicios grupales, eventos grupales, práctica de deporte ayuda mucho para el manejo de la inteligencia intrapersonal. Se sugiere realizar un campeonato de fútbol anual para celebrar el aniversario de Mannucci.
- Dar y recibir feedback, esto como una práctica constante y sana que sirva para el desarrollo del personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, como por ejemplo voluntariados.
- Realizar un open day para que los colaboradores puedan llevar a sus hijos al trabajo y estos puedan conocer las labores que realizan sus padres

## **Adaptabilidad**

- Informar continuamente al personal sobre los cambios en la organización para ello cada gerencia o supervisor puede reunir a su equipo de trabajo previo a cada jornada laboral unos 10 a 15 minutos y brindar información básica al personal.
- Realizar talleres de posibles casos caóticos para que el personal participe a modo de role play y pueda desarrollar su habilidad de resolución de problemas

### **Manejo del estrés**

- Los fines de semana se podría implementar tardes deportivas voluntarias.
- Desarrollo de talleres de baile, canto.
- Contratar un psicólogo especializado que brinde terapias al personal según voluntad de los mismos.
- No sobre cargar de trabajo al personal especialmente con tareas muy repetitivas.

### **Estado de ánimo**

- Mediante el desarrollo de talleres con el personal se espera el estado de ánimo del personal cambie a positivo.
- Establecer planes de reconocimiento para el personal para despertar su motivación y estado de ánimo positivo.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

- 7.1. Se identificó que la inteligencia emocional que presentan los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo es de nivel promedio, 71% de encuestados, como se muestra en la tabla 7.
- 7.2. Se determinó que las Competencias laborales que presentan los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo es de nivel medio, 58% de los encuestados, como se muestra en la tabla 8.
- 7.3. Las dimensiones que presentan relación positiva moderada son: intrapersonal y logro ( $Rho = 0.480$ ), interpersonal y gestión de equipos ( $Rho = 0.424$ ), interpersonal y gestión de personas ( $Rho = 0,454$ ); adaptabilidad y pensamiento ( $Rho = 0.391$ ), estado de ánimo y logro ( $Rho = 0.462$ ), estado de ánimo y pensamiento ( $Rho = 0,576$ ) y el manejo del estrés y pensamiento ( $Rho = -0,478$ ) muestra una relación inversa moderada, según la tabla 14.
- 7.4. Se determinó que la relación que existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales en la empresa Mannucci Diesel SAC de la ciudad de Trujillo año 2019 es positiva y significativa dado al valor de la prueba de la chi-cuadrado obtenida cuyo valor de correlación es 0.38 y un valor de significancia 0.000 como se muestra en la tabla 15.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, D. (2011). *Orientación al logro, clave para el éxito de un proyecto*. Artículo publicado por Expert consulting. Disponible en <http://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/0/791/791.pdf>
- Becerra, S. (2013). *Rol de estrés percibido y su afrontamiento en las conductas de salud de estudiantes universitarios de Lima* (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5013>
- Bradberry y Greaves (2005) *The emotional intelligence Qick book: everything you need to know to put your EQ to work*. Edición Kindle
- Bustamante y Kawakami, (2010) *Inteligencia emocional y liderazgo en los Gerentes bancarios del Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1675>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Segunda Edición. Editorial: Graw-Hill S.A. Disponible en [https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion\\_pdf](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf)
- CIDEC (2000). *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. Artículo publicado por Donostia – San Sebastián. Disponible en <http://www.cidec.net/cidec/pub/archivos/31.pdf>
- Cifuentes, M. (2017). *La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento matemático de alumnos de educación secundaria. aplicación de un programa de intervención psicopedagógica de educación emocional* (Tesis doctoral) Universidad Camilo José Cela, España. Recuperado de [file:///C:/Users/hp/Downloads/Tesis%20Doctoral\\_M%C2%AA%20Elisabet%20Cifuentes.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Tesis%20Doctoral_M%C2%AA%20Elisabet%20Cifuentes.pdf)
- Del Bosque, D. (2019). *Manejo del estrés*. Artículo publicado por Parentepsis. [Blog] Disponible en <https://www.parentepsis.com/manejo-del-estres/>

- Duque, J. (2016). *Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones*. Revista Libre Empresa., 9 (2) (2016), pp. 147-169 disponible en <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2979>
- Fernández, P. (2009). *La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad*. Artículo publicado por la Facultad de Psicología. Málaga. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066006.pdf>
- Fernández (2015). *Gestión por competencias: Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. Primera edición, Madrid.
- Férreo, S. (2015). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas* (Tesis de doctorado) Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/37674/>
- Frías A., A. & Véliz F., J. (2012). *La adaptabilidad a los cambios imprevistos del entorno y la creación de capacidades para el autocontrol en la empresa*. Artículo de Ciencia y Técnica Administrativa. Disponible en <http://www.cyta.com.ar/ta1201/v12n1a2.htm>
- Gabel, R. (2015) Documentos de trabajo N° 16: Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- García G., R. (2018) *Inteligencia intrapersonal e interpersonal: definiciones y ejemplos*. Publicaciones de Business School [Blog], disponible en <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/neuropsicologia/inteligencia-interpersonal-intrapersonal/>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Editorial: Kairos S.A.
- Gutiérrez, L. (2015). *La inteligencia emocional y el aprendizaje de la matemática de los niños y niñas de cuatro años de la Institución Educativa N°1564 – Trujillo – 2015*

- (Tesis de titulación) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100>
- Limás, A. (2012). *Liderazgo. Poder de la influencia y cualidades de un líder*. Artículo publicado por Gestipolis. Disponible en <https://www.gestipolis.com/liderazgo-poder-influencia-cualidades-del-lider/>
- Masías, M. (2018). *Competencias y las expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad privada de Lima - 2018* (Tesis maestría) Lima. Perú. Disponible en [file:///C:/Users/hp/Downloads/Masias\\_FMG%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Masias_FMG%20(4).pdf)
- Pérez, O. (2016). *7 competencias laborales muy valoradas por las empresas*. Artículo publicado por Blog People Next. Disponible en <https://blog.peoplenext.com.mx/7-competencias-laborales-muy-valoradas-por-las-empresas>
- Popescu, M. y Popescu, A. (2012). *Development of human resources in organizations. The USV Annals of Economic and Public Administration*, 12(2), 36–42.
- Sabino C. (1986) *El proceso de la investigación*. Caracas. Editorial Panapo
- Thayer, Robert E. (2011). *Calm Energy*. New York, NY: Oxford University Press. Disponible en <https://global.oup.com/academic/product/calm-energy-9780195163391?cc=us&lang=en&>
- Ugarriza, N. (2001) *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*, Revista persona, 4, 129-160. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Vallés, A (2012). *Inteligencia emocional: ¿Personalidad o inteligencia? El modelo de procesamiento emocional de la información*. Revista Peruana de Psicología, 7(12). Disponible en <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1>
- Velásquez, P. (2018). *Evaluación de Competencias Laborales Genéricas en la UGEL N° 02 - La Esperanza 2018* (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Recuperado

de

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1>

Velazco, A. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015* (Tesis Magister) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Yucra S. (2017) *Inteligencia emocional autoestima y rendimiento académico en estudiantes de una Institución Educativa pública de Santiago de Surco*. Universidad Autónoma del Perú. Lima – Perú. Disponible en <https://issuu.com/cemunt/docs/rpmesp2011.v28.n3>

# ANEXOS

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ASEGURAR LA COHERENCIA EN EL PLAN DE TESIS**

**TÍTULO: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA EMPRESA MANNUCCI DIÉSEL S.A.C., TRUJILLO 2019”**

**Autor: Italo Rainieri Casinelli**

<b>DISEÑO TEÓRICO</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y las competencias laborales en la empresa Mannucci Diésel S.A.C. Trujillo año 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con las competencias laborales en los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. Trujillo año 2019.</li> </ul>	<b>H:</b> La inteligencia emocional tiene una relación directa y positiva con las competencias laborales de los trabajadores de Mannucci Diesel S.A.C. Trujillo año 2019.	<b>Variable Independiente:</b> La inteligencia emocional  <b>Variable dependiente:</b> Las competencias laborales
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de percepción de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. Trujillo año 2019.</li> <li>Conocer nivel de percepción de competencias laborales de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. Trujillo año 2019.</li> <li>Establecer el nivel de relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de la empresa Mannucci Diésel S.A.C. Trujillo año 2019.</li> </ul>		

**PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (RELACIONADO CON EL MARCO TEÓRICO)**

<b>Variables para Investigar</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Esquema del Marco Teórico</b>
<b>Variable Independiente</b>					
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, y los efectos en su comportamiento y en la relación con los demás (Goleman, 2018).	En esta investigación, inteligencia emocional se entenderá como el conjunto de aptitudes personales, el cual permitirán adaptarse mejor a su entorno y de esta manera enfrentar mejores situaciones cotidianas.	Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo emocional</li> <li>• El desarrollo de la inteligencia</li> <li>• El concepto de la Inteligencia emocional</li> <li>• El concepto de competencia laboral</li> </ul> <p><b>La inteligencia emocional en la empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las actitudes intrapersonales:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de sí mismo</li> <li>- Autoconcepto</li> <li>- Autorregulación</li> <li>- Independencia.</li> </ul> </li> <li>• Las actitudes interpersonales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Responsabilidad social</li> <li>- Empatía</li> </ul> </li> <li>• Adaptabilidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Prueba de realidad</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul> </li> <li>• Manejo del estrés                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolerancia al estrés</li> <li>- Control de impulsos</li> </ul> </li> <li>• Estado de ánimo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad</li> <li>- Optimismo</li> </ul> </li> </ul>
				Autoconcepto	
				Autorrealización	
				Independencia	
			Interpersonal	Relaciones interpersonales	
				Responsabilidad social	
				Empatía	
			Adaptabilidad	Solución de problemas	
				Prueba de realidad	
				Flexibilidad	
			Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	
				Control de impulsos	
Estado de ánimo	Felicidad				
	Optimismo				
<b>Variable Dependiente</b>					
Competencia Laboral	Según Fernández, 2005. Define las competencias como el “conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones	Representadas por las estrategias establecidas que permitirán el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ubicando a las personas en los puestos para los cuales están mejor capacitados tanto en	Competencias de logro	Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de ánimo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad</li> <li>- Optimismo</li> </ul> </li> <li>• <b>Las competencias laborales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias de logro                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa</li> <li>- Orientación al logro</li> <li>- Planificación y organización</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
				Orientación al logro	
				Planificación y organización	
				Preocupación por el orden y la calidad	

	y/o tareas que integran su ocupación”	conocimientos como en competencias, igualmente se representan a los procedimientos que permiten determinar los conocimientos, habilidades y actitudes, requeridas para un adecuado desempeño de funciones.	Competencias de gestión de equipo	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación por el orden y la calidad</li> <li>• Competencias de gestión de equipo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Trabajo en equipo y cooperación</li> </ul> </li> <li>• Competencias de gestión personal <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconfianza</li> <li>- Autocontrol</li> <li>- Compromiso con la organización</li> </ul> </li> <li>• Competencias de influencia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> </ul> </li> <li>• Competencias de pensamiento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje y utilización de conocimientos</li> <li>- Conocimientos de la organización</li> <li>- Creatividad</li> </ul> </li> </ul>
				Trabajo en equipo y cooperación	
			Competencias de gestión personal	Autoconfianza	
				Autocontrol	
				Compromiso con la organización	
			Competencias de Influencia	Comunicación	
			Competencia de pensamiento	Aprendizaje y utilización de conocimientos	
				Conocimientos de la organización	
				Creatividad	

## ANEXO 2: ENCUESTA – INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Departamento Laboral: \_\_\_\_\_

Puesto Laboral: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA - Completo

### INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez    2. Rara vez    3. A menudo    4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LOS LUGARES. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “Rara vez”, haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1.	Me gusta divertirme.				
2.	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.				
3.	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4.	Soy feliz.				
5.	Me importa lo que les sucede a las personas.				
6.	Me es difícil controlar mi cólera.				
7.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
8.	Me gustan todas las personas que conozco.				
9.	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10.	Sé cómo se sienten las personas.				
11.	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
13.	Pienso que las cosas que hago salen bien.				
14.	Soy capaz de respetar a los demás.				
15.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				

16.	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
18.	Pienso bien de todas las personas.				
19.	Espero lo mejor.				
20.	Tener amigos es importante.				
21.	Peleo con la gente.				
22.	Puedo comprender preguntas difíciles.				
23.	Me agrada sonreír.				
24.	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
25.	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
26.	Tengo mal genio.				
27.	Nada me molesta.				
28.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29.	Sé que las cosas saldrán bien.				
30.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
31.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
32.	Sé cómo divertirme.				
33.	Debo decir siempre la verdad.				
34.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
35.	Me molesto fácilmente.				
36.	Me agrada hacer cosas para los demás.				
37.	No me siento muy feliz.				
38.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
39.	Demoro en molestarme.				
40.	Me siento bien conmigo mismo (a).				
41.	Hago amigos fácilmente.				
42.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
43.	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.				
44.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
46.	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.				
47.	Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.				
49.	Par mí es difícil esperar mi turno.				
50.	Me divierte las cosas que hago.				
51.	Me agradan mis amigos.				
52.	No tengo días malos.				
53.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				
54.	Me disgusto fácilmente.				

55.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
56.	Me gusta mi cuerpo.				
57.	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58.	Cuando me molesto actúo sin pensar.				
59.	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
60.	Me gusta la forma como me veo.				

*Gracias por completar el cuestionario.*

### ANEXO 3: ENCUESTA – COMPETENCIA LABORAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Departamento Laboral: \_\_\_\_\_

Puesto Laboral: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez    2. Rara vez    3. A menudo    4. Muy a menudo

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
<b>INICIATIVA</b>					
1.	Reconoce las oportunidades y actúa en consecuencia.				
2.	Supera obstáculos para resolver problemas presentes en la empresa.				
3.	Actúa rápida y decididamente en una crisis.				
4.	Aporta ideas y realiza propuestas que puedan tener un impacto positivo en los resultados.				
5.	Presenta iniciativa ante problemas de producción que se desarrollen durante el proceso.				
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>					
6.	Mide y realiza seguimiento a sus resultados de acuerdo con los estándares establecidos.				
7.	Es eficiente y optimiza los recursos y el tiempo en la realización de sus tareas.				
8.	No pierde de vista los objetivos a lograr en su ámbito de responsabilidad.				
9.	Expresa preocupación ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo.				
10.	Realiza los alistamientos en el menor tiempo posible buscando siempre la eficiencia de la empresa.				
<b>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>					
11.	Alista los equipos de la empresa de acuerdo con el procedimiento establecido en la planta de producción.				
12.	Ejecuta las actividades de la empresa, conforme con las políticas de la organización y la normatividad vigente.				
13.	Estructura las actividades de la empresa, según los resultados del diagnóstico y las necesidades detectadas.				
14.	Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades siguiendo la secuencia de programación.				
<b>PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CALIDAD</b>					

15.	Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para que otros lo puedan utilizar.				
16.	Sigue las normas y procedimientos establecidos por la empresa.				
17.	Es detallista y trabaja con rigor para que el resultado sea de calidad fiable, sin errores.				
18.	Comunica a los supervisores errores sistemáticos para que se corrijan.				
19.	Mantiene la calidad durante el proceso de producción.				
<b>LIDERAZGO</b>					
20.	Escucha y promueve la participación y la aportación de ideas.				
21.	Asume el liderazgo y la gestión en un equipo de trabajo, manteniendo relaciones fluidas.				
<b>TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN</b>					
22.	Coopera con actitud positiva en equipo y apoya las decisiones de estos. Es un “buen jugador del equipo”.				
23.	Trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de objetivos en grupo.				
24.	Escucha a sus compañeros y valora sinceramente sus ideas y experiencia, para aprender de ellos.				
25.	Realiza acciones para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación.				
26.	Resuelve los conflictos que pueden producirse dentro del equipo.				
<b>AUTOCONFIANZA</b>					
27.	Trabaja sin requerir una supervisión o control estricto de su trabajo y se muestra seguro delante de otras personas.				
28.	Actúa sin necesidad de consultar constantemente a su supervisor y cuando la situación lo requiere asume riesgos.				
29.	Actúa como alguien que domina sus responsabilidades y saca las cosas adelante.				
30.	No se desanima ante los fracasos y asimila eficazmente sus lecciones.				
31.	Busca nuevas responsabilidades y acepta nuevos desafíos.				
32.	Manifiesta su opinión de forma adecuada cuando no está de acuerdo con sus superiores.				
<b>AUTOCONTROL</b>					
33.	Sabe mantener la calma ante una tensión habitual que se produce en su trabajo.				
34.	Sabe mantener el lenguaje y tono de voz adecuado en las conversaciones a pesar de las quejas y/o provocaciones de los otros.				
35.	Ante situaciones de desacuerdo, responde de manera positiva, reformulando los problemas o buscando soluciones de ellos.				
36.	Controla el estrés con efectividad.				

<b>COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN</b>					
37.	Respetar las normas y prácticas de la organización.				
38.	Comprende y trabaja por los resultados que se esperan de su función.				
39.	Promueve la filosofía y valores de su organización.				
<b>COMUNICACIÓN</b>					
40.	Tiene capacidad de convicción y es capaz de impactar positivamente en los demás.				
41.	Comunica de forma clara, dinámica y coherente y escucha para asegurar su comprensión.				
<b>APRENDIZAJE Y UTILIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS</b>					
42.	Es proactivo en la búsqueda y adquisición de conocimientos para estar al día en las nuevas herramientas, métodos, enfoques como materias, tecnologías, etc. propias de su ámbito de trabajo.				
43.	Se preocupa por el dominio de las nuevas TIC y de los avances tecnológicos relacionados con su área de desempeño.				
44.	Se preocupa por aprender y actualizarse permanentemente en su oficio.				
<b>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
45.	Conoce bien su área (metodología, técnicas, etc.) pero también mantiene una visión global más allá de su área de actividad.				
46.	Entiende bien la finalidad y objetivos de su trabajo.				
47.	Aplica métodos o conceptos aprendidos con el fin de analizar situaciones y facilitar el logro de objetivos.				
<b>CREATIVIDAD</b>					
48.	Aporta sugerencias y medidas correctoras respecto a los planes diarios de actuación.				
49.	Acepta las ideas innovadoras, aunque supongan un cierto riesgo.				
50.	Acepta lo relacionado con la innovación sin bloquear las ideas nuevas de los demás.				
51.	Es flexible ante las nuevas propuestas del entorno.				
52.	Encuentra nuevas formas de realizar las cosas ante los problemas actuales y plantea alternativas innovadoras.				