

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Administrativas

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS DIRECTIVOS DEL CORPORATIVO
ADVENTISTA DEL NORTE DE MÉXICO

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Administración

por

María Catalina Guardiola Aguado

Mayo de 2014

RESUMEN

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DIRECTIVOS DEL CORPORATIVO ADVENTISTA DEL NORTE DE MÉXICO

por

María Catalina Guardiola Aguado

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DIRECTIVOS DEL CORPORATIVO ADVENTISTA DEL NORTE DE MÉXICO

Investigador: María Catalina Guardiola Aguado

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Mayo de 2014

Problema

Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta: la autopercepción del nivel de inteligencia emocional ¿es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

Metodología

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. La población estuvo compuesta por 108 directivos de los cuales se tomó una muestra de 73 directivos equivalente al 67.5%.

Para la recolección de los datos se elaboraron dos instrumentos: el primero para medir el nivel de inteligencia emocional auto percibido, conformado por 33 ítemes y una confiabilidad de .929; el segundo enfocado en medir el nivel de desempeño laboral auto percibido, conformado por 20 ítemes y una confiabilidad de .917.

Resultados

Los resultados de este procedimiento fueron los siguientes: la variable predictora (inteligencia emocional) incluida en el análisis, explica el 66.1% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral), pues R^2 corregida es igual a .661. El estadístico F que es igual a 141.094, contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es 0. El valor del nivel crítico p igual a .000 indica que existe influencia significativa. Los resultados de este análisis ANOVA permiten encontrar que la variable inteligencia emocional es predictora del desempeño laboral. Con base en los resultados anteriores se rechazó la hipótesis nula. La inteligencia emocional resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral (beta estandarizada igual a .816 y p igual a .000).

Conclusiones

Si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación enfocada en los objetivos institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Administrativas

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS DIRECTIVOS DEL CORPORATIVO
ADVENTISTA DEL NORTE DE MÉXICO

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Administración

por

María Catalina Guardiola Aguado

Mayo de 2014


**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS DIRECTIVOS DEL CORPORATIVO ADVENTISTA
DEL NORTE DE MÉXICO”**

**“Tesis presentada en cumplimiento Parcial de los Requisitos para el grado
de Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos”**

POR:

María Catalina Guardiola Aguado


APROBADA POR LA COMISIÓN



Dr. Manuel Ramón Meza Escobar
Asesor Presidente



Mtro. Eliezer Castellanos Álvarez
Examinador Externo



Mtra. Martha Alicia Olivas Dyk
Miembro Asesor



Mtro. Aaron García Méndez
Miembro Asesor



Dra. Raquel Bouvet de Korniejczuk
Directora de Estudios Graduados

15 de mayo de 2014
Fecha de Aprobación

DEDICATORIA

A Dios, mi Creador, Salvador y Sustentador, quien durante mi vida me ha dado sus bendiciones y me ha permitido llegar hasta este momento.

A mi familia, por su amor, paciencia, motivación y por inspirarme a seguir en el logro de este sueño.

A todos los amigos un agradecimiento profundo por su compañerismo y motivación para lograr esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	iii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción	1
Antecedentes	1
Inteligencia emocional	1
Desempeño laboral	3
Inteligencia emocional y desempeño laboral.....	4
Investigaciones realizadas	6
Planteamiento del problema	10
Universidad de Morelos.....	10
Unión Mexicana del Norte.....	11
Declaración del problema	14
Preguntas complementarias	14
Definición de términos	14
Hipótesis	15
Principal	15
Complementarias	15
Objetivos	16
Justificación	17
Limitaciones	17
Delimitaciones	18
Supuestos	19
Marco filosófico	19
Organización del estudio	21
II. MARCO TEÓRICO	23
Introducción	23
Inteligencia emocional.....	23
Antecedentes de inteligencia emocional.....	23
Conceptos de inteligencia emocional	27
Componentes de la inteligencia emocional	30

Importancia de la inteligencia emocional	41
Teorías sobre la inteligencia emocional	44
Teorías de Goleman	44
Teorías de Adi	46
Modelo de Cooper y Sawaf	46
Las emociones en la inteligencia emocional.....	47
Como mejorar la inteligencia emocional	48
Desempeño laboral	50
Conceptos del desempeño laboral	50
Elementos del desempeño laboral	53
Importancia del desempeño laboral	54
Factores que influyen en el desempeño laboral.....	56
Métodos para evaluar el desempeño laboral.....	59
III. METODOLOGÍA	63
Introducción	63
Tipo de investigación	63
Población	64
Muestra	64
Instrumento de medición	65
Variables	65
Dependiente	66
Independiente	66
Elaboración del instrumento	66
Validez	68
Confiabilidad	69
Operacionalización de las variables	70
Hipótesis nulas	71
Hipótesis nula principal	72
Hipótesis nulas complementarias	72
Operacionalización de hipótesis	73
Preguntas complementarias	73
Recolección de datos	74
Análisis de datos	75
Resumen	75
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	76
Introducción	76
Descripción demográfica de la muestra	77
Tipo de Institución	77
Años de servicio	77
Nivel académico	78
Pruebas de hipótesis nulas	79

Hipótesis nula principal	79
Hipótesis nulas complementarias	79
Hipótesis nula 1	80
Hipótesis nula 2	81
Hipótesis nula 3	81
Hipótesis nula 4.....	82
Hipótesis nula 5.....	82
Hipótesis nula 6	83
Preguntas complementarias	84
Resumen	86
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
Introducción	87
Conclusión sobre la declaración del problema	88
Conclusiones sobre las hipótesis complementarias	89
Inteligencia emocional e institución	89
Inteligencia emocional y años de servicio	89
Inteligencia emocional y nivel académico	90
Desempeño laboral e institución.....	90
Desempeño laboral y años de servicio.....	90
Desempeño laboral y nivel académico	90
Conclusiones en base a las preguntas complementarias	91
Discusión	91
Recomendaciones	93
A los directivos del corporativo adventista del norte de México	94
Para futuras investigaciones	94
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	96
B. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	100
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	102
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS	107
E. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS	110
F. PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS	112
G. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS	122

LISTA DE REFERENCIAS	125
----------------------------	-----

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables	71
2. Operacionalización de las hipótesis nulas	74
3. Institución de los directivos	77
4. Años de servicio	78
5. Nivel académico máximo	78

RECONOCIMIENTOS

A Dios, quien durante mi vida entera me ha cuidado, guiado y fortalecido para lograr este sueño.

A mis asesores, el Dr. Ramón Meza y la Mtra. Martha Olivas por su paciencia y dedicación al asesorarme en el desarrollo de este trabajo.

A todos los amigos y compañeros de trabajo, un agradecimiento profundo por su compañerismo, ayuda y consejos a lo largo de esta investigación.

A la administración y al personal de la Universidad de Morelos y de la Unión Mexicana del Norte por su apoyo y participación en esta investigación.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

El actual capítulo está compuesto por algunos antecedentes que sirven como base de la investigación. Se presenta el planteamiento y declaración del problema; define los términos a utilizar; expone las hipótesis de la investigación y las preguntas complementarias, así como los objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

Antecedentes

El presente apartado presenta una visión general de los orígenes de la construcción de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Inteligencia emocional

En 1990, surge por primera vez el concepto de inteligencia emocional. El Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer en su investigación por medir la capacidad que tiene el ser humano en cuanto a sus emociones enuncian el concepto de inteligencia emocional de la siguiente forma: la habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones de manera correcta; la habilidad para acceder o generar pensamientos que faciliten el

pensamiento; la habilidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

Seligman (1990, citado en Gil, 2000) contribuye al concepto de inteligencia emocional diciendo que es un análisis sobre individuos con tendencias positivas frente a situaciones de incertidumbre y obstáculo. Encontró que cuando no alcanzaban sus objetivos lo atribuían a situaciones que podían cambiar y no a fallas en su carácter que no podían cambiar.

Valls (2000) define inteligencia emocional como el inteligente uso de las emociones. El ser humano hace intencionalmente que sus emociones trabajen para su beneficio utilizándolas de manera que le ayuden a guiar su conducta y sus procesos de pensamiento, de manera que produzca mejores resultados.

Gil (2000) contribuye al concepto de inteligencia emocional expresando que es un análisis sobre individuos con tendencias positivas frente a situaciones de incertidumbre y obstáculo.

Ryback (1998) considera a la inteligencia emocional como la capacidad de aplicar conciencia y sensibilidad para descubrir los sentimientos de las personas y resistirse a reaccionar de manera impulsiva e irracional, para actuar, por lo contrario, con receptividad, autenticidad y sinceridad. Señala el término inteligencia ejecutiva como una forma de denominar a la inteligencia emocional aplicada dentro de las empresas, en el contexto de los negocios.

Goleman (2008) define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar

con otros; plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, a los estados psicológicos, a los estados biológicos y a los de voluntad de acción.

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2007), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Gubman, E. (2000) afirma que el desempeño laboral es la manera como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se les han asignado.

Según Mondy y Noe (2005), señalan que el desempeño laboral se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones.

El desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas (Ferris y Kacmar, 1992).

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) comentan que el desempeño laboral es la manera en que los miembros de una organización trabajan de forma eficaz, con el propósito de obtener metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad.

Fernández (2005) menciona que el desempeño laboral es el alineamiento de los objetivos personales con los de la organización y que puede medirse mediante una estructura definida, comunicada y aceptada de metas, objetivos y estándares de resultados esperados.

Jiménez (2011) conceptualiza el desempeño laboral como el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas.

Inteligencia emocional y desempeño laboral

Sternberg (1997) afirma que el coeficiente intelectual aunado a la inteligencia emocional es parte integrante de los trabajadores más exitosos y con alta excelencia en sus actividades.

El éxito en las empresas de acuerdo a Valls (2000), radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos; debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad laboral para hacerles frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlo en su satisfacción personal y laboral.

Tal como lo menciona Weisinger (2001), la incidencia de aspectos relacionados con la inteligencia emocional dentro del área de trabajo es muy frecuente y resultan de apoyo para considerar la frecuencia con la que ocurren y así tomar decisiones respecto a los mejores caminos para resolverlos.

Torrebadella (2003) propone tres aspectos motivantes para alimentar la inteligencia emocional de las personas en el ambiente personal, social y laboral: primeramente se debe detectar la satisfacción, lo cual consiste en pensar en actividades por las cuales la persona haya sido congratulada en su vida personal y profesional, y posteriormente considerar aquellas actividades que realmente disfruta; en segundo lugar

se deberá pensar en actividades o situaciones en las cuales se pueden poner en práctica las actividades elegidas en el punto anterior; y finalmente hacer un plan de acción en el cual se estipulen horarios en los cuales podrán realizarse dichas actividades.

Quienes cuentan con habilidades emocionales desarrolladas de manera correcta, tienen mayor posibilidad de sentirse satisfechas y tener una vida eficaz y dominar los hábitos mentales. Dichas habilidades favorecen una mayor productividad ya que permiten una mayor concentración en el trabajo y considerar las situaciones con claridad y cordura (Chávez, 2005).

La economía actual demanda organizaciones que sean adaptables a los cambios constantes. Las organizaciones que son emocionalmente inteligentes integradas por trabajadores tales, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mayor; éstas son las que aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás; los miembros deben ser capaces de trabajar con otras personas, influir en ellas de manera positiva y eficientizar los procesos de los cuales forman parte (Goleman y Cherniss, 2005).

Cortese (2006) afirma que el cociente intelectual es capaz de determinar lo que un ejecutivo sabe acerca de su puesto, pero la inteligencia emocional que pueda poseer el individuo determinará lo que realmente hará y las decisiones que tomará. También comenta que el cociente intelectual probablemente sea el factor que determine el ingreso a una organización, pero la inteligencia emocional será quien determine que esta persona crezca en su puesto y se convierta en un líder.

Investigaciones realizadas

Tae Won y Won-Moo (2011) realizaron una investigación en la cual se examinó cómo la inteligencia emocional afecta el agotamiento emocional como resultado del trabajo emocional y cómo influye en un agotamiento emocional del individuo en el desempeño laboral en términos de compromiso organizacional y la satisfacción laboral. La muestra incluía 295 empleados y se encontró que tres evaluaciones de las emociones, el optimismo y habilidades sociales fueron negativamente asociadas con el agotamiento emocional. De las 295 personas, el 63,2 % eran mujeres y la edad promedio de los encuestados fue de 38,4 años con un rango entre 25 y 51 años. En términos de educación, la mayoría de los encuestados (casi el 64,1 %) tenían al menos educación en preparatoria y poco más de 33 % tienen educación universitaria. Los encuestados, en promedio, tenían casi tres años de experiencia laboral. Se utilizó una escala tipo Likert con siete puntos para medir los constructos. La inteligencia emocional se midió utilizando 33 elementos adaptados de Schutte. El agotamiento emocional se midió utilizando cuatro elementos adaptados de Maslach y Jackson. Para evaluar la satisfacción en el trabajo, se utilizaron cuatro elementos basándose en el trabajo de Brown y Peterson. Compromiso organizacional fue medido utilizando cinco elementos adaptados de Mowday, Steers y Porter. El cansancio emocional se ve influido por la apreciación de la emoción, el optimismo, la utilización de las emociones y las habilidades sociales. La evaluación de la emoción el optimismo, y las habilidades sociales, cada una ejerce un impacto negativo significativo en el agotamiento emocional. Los resultados indican que los resultados no coinciden con la literatura sobre la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Esto puede ser por la omisión de una

variable intermedia. Se concluyó la inteligencia emocional no influye directamente en el desempeño laboral.

Araujo y Guerra (2000) refieren que la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado de Trujillo. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas. Es importante tener presente que poseer una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un coeficiente intelectual moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal. Se aplicaron dos instrumentos. Se aplicaron dos escala tipo Likert, para la validez de los mismos se obtuvo a través de la opinión de los jueces expertos, para la estimación del poder discriminatorio de los ítemes se aplicó la prueba *t* de Student. La estimación de la confiabilidad es para el instrumento de inteligencia emocional un $r = .983$ *muy alta*, y para el instrumentos desempeño laboral un $r = .985$ *muy alta*. Para la correlación ente las variables de estudio, se utilizó el coeficiente estadístico de Pearson, arrojando una puntuación de .995, indicando una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. La población está conformada por todas las Instituciones de Educación

Superior Públicas del estado Trujillo, los sujetos entrevistados se encuentran ubicados en el nivel directivo y nivel medio de su respectiva organización.

Zarate y Matviuk (2010) realizaron un estudio acerca de la inteligencia emocional en los líderes que están a nivel de gerencia o supervisión del sector financiero colombiano. Para lograr la investigación se utilizó el instrumento desarrollado por Wong y Law (2002), denominado Escala de Inteligencia Emocional, en una escala tipo Likert de siete puntos respondiendo si acuerda o desacuerda con la afirmación planteada en cada pregunta. En total se obtuvo una muestra de 218 participantes de los cuales 116 se hicieron a hombres y 102 a mujeres. Esto quiere decir que el 53.21% de los encuestados son del género masculino y el 46.79% son del género femenino. Los resultados sugieren que los líderes del sector financiero colombiano saben cómo usar sus emociones, es decir las direccionan hacia actividades constructivas y desempeño personal. Con una amplia ventaja, los líderes del sector financiero valoran y entienden sus propias emociones y las expresan de manera natural.

Sy et al. (2006) realizaron un estudio en el cual se examinó las relaciones entre la inteligencia emocional del administrador, los empleados, satisfacción laboral en el trabajo y el desempeño laboral. La muestra fue de 198 empleados y 62 gerentes de servicio de alimentos procedentes de nueve localidades diferentes de la misma franquicia de restaurante, en la muestra el 61% de los empleados son mujeres y la edad del empleado osciló entre 18 y 42 años, con una media de 21 años. Los participantes respondieron a cada elemento con una escala de respuesta tipo Likert de siete puntos un cuestionario de dieciséis ítems de inteligencia emocional con una confiabilidad de Cronbach .88, para la satisfacción laboral se midió con tres elementos del cuestionario

de la Evaluación Organizacional Michigan con una confiabilidad de Cronbach .91, en el desempeño laboral se utilizó un cuestionario de tres elementos desarrollado por Heilman, Block y Lucas en escala tipo Likert que va desde muy en desacuerdo a muy de acuerdo con una confiabilidad de .88. Los resultados de este estudio indican que los empleados con mayor inteligencia emocional tienen una mayor satisfacción en el trabajo. También los resultados indicaron que los empleados con mayor inteligencia emocional tienen un rendimiento laboral más alto, lo que sugiere que los empleados con alta inteligencia emocional son más adeptos a usar sus emociones para facilitar el trabajo. Además, la inteligencia emocional del director tuvo una correlación más positiva con la satisfacción laboral de los empleados con baja inteligencia emocional que para aquellos con alta inteligencia emocional. Estos resultados siguen siendo significativos después de controlar los factores de personalidad.

Jimoh et al. (2012) dice que el propósito de ese estudio fue conocer la influencia de los estilos de liderazgo e inteligencia emocional en el desempeño del trabajo en algunos trabajadores de algunos gobiernos locales en el estado de Osun. Se encuestaron 256 empleados de los cuales 132 son hombres y 124 son mujeres de los tres gobiernos locales. Se utilizó el instrumento diseñado por Law, Wong y Song escala WLEIS para medir la inteligencia emocional, para el desempeño laboral Work Performance Rating Scale (WPRS) elaborado por Okhawere y para medir el liderazgo se utilizó un instrumento diseñado por Hartong, Muijen y Koopman. Los resultados revelaron además que hubo una significativa relación entre la inteligencia emocional y el

desempeño laboral de los trabajadores. Se recomendó que el desarrollo de la inteligencia emocional se debe incorporar en el sistema de gobierno local con el fin de mejorar las capacidades de los empleados.

Planteamiento del problema

Universidad de Montemorelos

La organización mundial de la Iglesia Adventista del séptimo día (IASD) patrocina y mantiene bajo su dirección la administración de secciones, iglesias, distintos centros educativos y universidades. Esta investigación pretende desarrollarse en una de sus universidades ubicada geográficamente en el municipio de Montemorelos perteneciente al estado de Nuevo León, México.

En 1973 se fundó la Universidad Adventista de Montemorelos, N. L. Tiene su antecedente en la Escuela Agrícola Industrial Mexicana fundada el 18 de enero de 1942 en la Hacienda La Carlota por Arnod F. House, J. G. Betty y C. E. Mull, integrantes de la Asociación Filantrópica Educativa (Universidad de Montemorelos, 2014).

Actualmente cuenta con aproximadamente trescientos treinta y cuatro empleados que se encuentran laborando en dicha institución, con distintas responsabilidades a fin de ofrecer un servicio lo más completo posible. Las principales áreas de trabajo según el organigrama son: Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Financiera, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Estudiantil y Rectoría.

Su crecimiento y desarrollo ha demostrado a través del tiempo su constante adecuación a los requerimientos de la sociedad a la cual sirve, y de la que forma parte activa. Contribuye en el momento oportuno con la formación de profesionales que le son necesarios para su desarrollo.

Su compromiso se basa en educar integralmente a estudiantes comprometidos con la búsqueda de la verdad y la adquisición de competencias profesionales para ofrecer un servicio abnegado con una visión mundial, desarrollando una cosmovisión cristiana de la vida, profesión y destino; y potencialidades espirituales, biológicas, psicológicas, y artísticas.

Como Universidad adventista tiene una filosofía basada en valores cristianos cuyo propósito es elevar la autoestima y velar por el sentido de realización de sus colaboradores; además de ser una organización rentable con altos niveles de productividad innovadora; su reto principal, entonces, debe ser promover un clima laboral propio.

Unión Mexicana del Norte

La IASD fue una de las primeras asociaciones cristianas no católicas que se establecieron en México. Fue en el verano de 1891 cuando llegó a la ciudad de México el misionero laico Salvador Marchisio, italiano residente en Estados Unidos, como mensajero de las doctrinas adventistas. En ese mismo año, el pastor L. C. Chadwick, sin saber de la presencia de Marchisio, visitó el territorio mexicano en un viaje de reconocimiento por toda América Latina, enviado por la Asociación General y la Junta de Misiones Extranjeras de la IASD, con el propósito de explorar estos países y ver la posibilidad de establecer en ellos una misión permanente (Unión Mexicana del Norte, 2014).

Gracias a la difusión que tuvo la revista El Mensajero de la Verdad que se enviaba a muchas partes de la República, la gente comenzó a interesarse en el mensaje adventista y muchos fueron atendidos y bautizados más tarde.

En esta ocasión la obra adventista en México recibió el nombre de Misión Mexicana, siendo su primer presidente el pastor George M. Brown.

En 1942 había en el país 104 iglesias con 5342 miembros bautizados en las cuatro misiones que existían entonces: Central, Golfo, Pacífico y Tehuantepec. En este mismo año se fundó en Montemorelos, N. L., la Escuela Agrícola e Industrial Mexicana, que después se transformaría en universidad.

En 1946 se fundó el Hospital y Sanatorio Montemorelos. En 1948 se inició la Escuela Agrícola e Industrial del Pacífico, hoy Universidad de Navojoa; y la Escuela Agrícola e Industrial del Sureste, hoy Universidad de Lindavista. En 1948 se reorganizaron los territorios de las seis misiones, organización que permaneció hasta 1974.

En 1970 fue elegido el primer presidente nacional de la Unión Mexicana, pues hasta entonces todos los presidentes habían sido norteamericanos, ya que México era considerado una misión de la División Interamericana, que dependía a su vez de la Asociación General con sede en Estados Unidos. El primer presidente mexicano fue el pastor Velino Salazar Escarpulli.

En 1977, debido al avance y consolidación alcanzados por la Unión Mexicana, esta fue elevada por la División Interamericana Adventista, de la categoría de Misión a la de Unión Asociación, quedando como presidente el pastor Samuel Guízar.

En 1985 la Unión Mexicana se dividió en dos uniones: la Unión Mexicana del Norte y la Unión Mexicana del Sur.

La Unión Mexicana del Norte actualmente está compuesta por los siguientes campos y estados: Asociación de Baja California, Asociación de Chihuahua, Asociación del Golfo, Asociación Norte de Tamaulipas, Asociación del Noreste, Asociación

de Occidente, Asociación de Sinaloa, Asociación de Sonora, Misión Norte de Tamaulipas, Región de Baja California Sur y Región Noroccidental.

La Unión del Mexicana del Norte administra 42 instituciones educativas, una editorial y 11 campos locales o asociaciones y misiones.

La inteligencia emocional actualmente es considerada un elemento importante para el éxito personal. Las organizaciones ya no buscan únicamente personas intelectualmente capaces, pues éstas deben contar con habilidades de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Las organizaciones constituyen un conjunto de recursos y capacidades, siendo la inteligencia emocional de gran importancia, para enfrentar los retos de estos nuevos tiempos.

A medida que las organizaciones se desenvuelven en mercados más competitivos, comienzan a ser parte de la globalización, lo cual implica fuertes modificaciones en el estilo de gestión, por lo que, los trabajadores deberán desarrollar nuevas habilidades para adaptarse o mejor aún, destacarse.

Cabe destacar también, que un coeficiente intelectual superior o un alto nivel de experticia en una determinada área del conocimiento, sin capacidad para aceptar críticas, consejos y trabajar en equipo puede llegar a ser negativo para el éxito de la empresa actual.

De la misma manera, las dificultades que tienen algunos líderes, para hacer empatía con sus subordinados y transmitir los lineamientos de trabajo de la manera más eficaz posible, es otro punto de interés, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con las aptitudes emocionales del mismo.

Las instituciones adventistas no quedan exentas, el reto principal para ellas es transformarse en excelentes lugares de trabajo que hoy se ha convertido en el sitio dónde los empleados pasan la mayor parte de su tiempo y donde se relacionan con una cantidad importante de personas.

Declaración del problema

Esta investigación tuvo el propósito de responder la siguiente pregunta:

La autopercepción del nivel de inteligencia emocional ¿es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

Preguntas complementarias

Algunas preguntas complementarias al problema principal fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México?
2. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

Definiciones de términos

Para el desarrollo de ésta investigación se consideró definir los siguientes términos:

Inteligencia emocional: capacidad que posee el ser humano para entender sus emociones sin importar el momento en el que se encuentre, así como la percepción acertada de las emociones de quienes lo rodean que le permitan interactuar de forma sana y socialmente aceptable.

Desempeño laboral: es la manera como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se le han asignado.

Autoevaluación: evaluación que alguien hace de sí mismo o de algún aspecto o actividad propia.

Autopercepción: proceso por medio del cual las personas interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido al entorno.

Hipótesis

El planteamiento del problema permite formular las siguientes hipótesis de investigación: principal y complementarias.

Principal

H₀: La autopercepción del nivel de inteligencia emocional es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

En lo sucesivo la expresión autopercepción del nivel de inteligencia emocional será sustituida por el término nivel de inteligencia emocional.

La expresión autoevaluación del desempeño laboral será sustituida por el término nivel de desempeño laboral.

Hipótesis complementarias

Las variables demográficas (institución, años de servicio y nivel académico) de las siguientes hipótesis, corresponden a los directivos.

Las hipótesis complementarias al problema principal fueron las siguientes:

H₁. Existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.

H₂. Existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.

H₃. Existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.

H₄. Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.

H₅. Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.

H₆. Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.

Objetivos

Esta investigación tuvo los siguientes objetivos:

1. Analizar la posible influencia del nivel de inteligencia emocional en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

2. Determinar el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

3. Determinar el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

4. Investigar sobre posibles diferencias entre grupos de directivos participantes.

5. Adaptar los instrumentos requeridos para evaluar el nivel de inteligencia emocional y nivel desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Justificación

Se afirma que el coeficiente intelectual contribuye tan sólo con el 20% de los factores que determinan el éxito en la vida y sin embargo el 80% restante se encuentra relacionado en su mayor parte con temas de emociones.

Actualmente ante la diversidad de cambios constantes que enfrenta el mundo de los negocios, las organizaciones requieren personal altamente comprometido, sin embargo entender la vida de los trabajadores en sus medios laborales cada vez es más complejo.

Esta población ha sido poco investigada y cuenta con una gran responsabilidad en la proclamación del mensaje de la IASD.

La presente investigación no presenta ningún problema de viabilidad, pues conocer el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México resulta muy ventajoso para el logro de los objetivos y misión general de dicha institución.

Limitaciones

El estudio tuvo las siguientes limitaciones:

1. La investigación dependió de la autorización de los directivos de la Unión Mexicana del Norte y de la Universidad de Montemorelos.

2. El estudio se vio limitado por el tiempo de ejecución del instrumento, ya que se tiene que adaptar a los horarios asignados por las organizaciones.

3. Los resultados presentados en esta investigación, fueron reflejo de la situación en que se encuentran las organizaciones en el momento en que se realizó el estudio; no podrá aplicarse en situaciones futuras, puesto que la inteligencia emocional y las condiciones bajo las cuales se originan, varían.

4. No se pudo realizar una evaluación del desempeño de 360°.

Delimitaciones

Las delimitaciones que presenta el estudio fueron las siguientes:

1. La variable inteligencia emocional se midió con base en la teoría de las habilidades sociales.

2. La población de estudio fue el personal directivo del corporativo adventista del norte de México; contempló a presidentes, secretarios y tesoreros de los diferentes campos, así como a los directores de escuelas, coordinadores y jefes de departamentos y excluyó a directores de hospitales por la dificultad que representa reunirlos junto con los demás directivos.

3. La evaluación del nivel de inteligencia emocional y del nivel de desempeño laboral, fue con base en la autopercepción del directivo.

4. Los resultados sólo serán válidos para los directivos del corporativo adventista del norte de México.

5. Dado que la investigación presentará datos a nivel de toda la institución y no de manera individual, además de observarse estricta confidencialidad, no se violó ninguna cuestión ética.

6. No se pretendió resolver probables problemas que revelen los resultados.
7. El estudio incluyó en la población solo directivos.
8. El tiempo de investigación abarcó el periodo 2013-2014.
9. Se consideró directivos que trabajan en la Unión Mexicana del Norte y en la Universidad de Montemorelos.

Supuestos

Los supuestos planteados por la investigación fueron los siguientes:

1. Los directivos del corporativo adventista del norte de México contestaron con honestidad los cuestionarios aplicados. No se ponen en duda las respuestas expresadas, sino que a partir de ellas se hacen los análisis que permiten dar una respuesta empírica a las preguntas de investigación.
2. Las respuestas no fueron influidas por personas externas y fueron apegadas a la realidad.
3. Los directivos interpretaron los ítems del instrumento de la misma forma.
4. Los instrumentos midieron lo que se requirió para lograr los objetivos del estudio.

Marco filosófico

La presente propuesta de investigación está fundamentada en una cosmovisión cristiana.

Proverbios 9:10 dice lo siguiente: “El temor de Jehová es el principio de la sabiduría, y el conocimiento del Santísimo es la inteligencia”.

Dios formó la tierra y la sostiene con su gran poder y ha dado al hombre la facultad de decidir entre lo bueno y lo malo a través del Espíritu Santo, sin embargo la inteligencia puede deteriorarse con acciones y decisiones erróneas (Salmo 136:5).

Dios desea que vivamos con inteligencia y conscientes de que somos responsables de nuestras decisiones. Toda actividad que realizamos debe ser hecha con orden y planeación, tomando en cuenta el futuro y buscando que éste sea mejor (1 Corintios 14:40).

White (1987) menciona que todos los seres humanos son bendecidos por Dios con facultades como el razonamiento, inteligencia y juicio, y deben reconocer su responsabilidad ante Dios. La vida que se ha dado es una responsabilidad sagrada, en ningún momento de ella ha de ser considerada livianamente. La vida está registrada en los libros del cielo. No sólo se es responsable por lo que se hace, sino por lo que se deja sin hacer.

El ser humano es capaz de adaptarse en el campo laboral en las actividades que le competen, su inteligencia es adaptable a dichos asuntos, quizá no de manera inmediata pero sí de forma gradual (White, 1988).

Tal como la Biblia lo señala, el cristiano es la luz delante de los hombres, para que vean sus buenas obras, y glorifiquen al Padre que está en los cielos; esta es una gran responsabilidad, pero si no se refleja la luz de Dios ante los semejantes, esto es, si no se realiza la tarea encomendada, el cristiano viene a ser como címbalo que retiñe, que no es útil para Dios en este mundo (Mateo 5:16).

Los administradores tienen una responsabilidad que excede la función de dirección y es la de llevar a sus trabajadores a un nivel intelectual más elevado. El administrador es responsable ante Dios de motivar a sus trabajadores a desarrollar al máximo todas sus facultades, y especialmente de conducirlos hacia niveles más elevados de pensamiento con el propósito de mejorar la comunicación y relación con Dios y con sus semejantes (White, 2005).

White (1910) aconseja que no se debe temer del futuro a menos que se olvide cómo Dios ha guiado en el pasado. Añade que para resolver las dificultades, Dios tiene mil maneras, solo se necesita confiar en Él como un Dios amante y que se interesa en cada detalle de la vida.

Organización del estudio

La presente investigación tuvo como propósito conocer si la inteligencia emocional influye en el nivel de desempeño laboral Autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México y se organiza de la siguiente manera:

En el Capítulo I se describió la dimensión del problema a través de antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, define los términos a utilizar; también expone las hipótesis de la investigación, así como los objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

El Capítulo II contiene el marco teórico, donde se presentó y analizó la bibliografía de los conceptos de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral desde la perspectiva de diferentes autores, así como la importancia que estas dos variables tienen en el área. Asimismo, el capítulo presentó las distintas técnicas por medio de

las cuales es posible determinar el nivel de inteligencia emocional, como el nivel de desempeño laboral en el cual se encuentran los directivos.

En el Capítulo III se describió el método que se utilizó en este estudio, se menciona la población y la muestra, así como el proceso mediante el cual se construyó los instrumentos utilizados. Se incluye además la operacionalización de las variables y la operacionalización de las hipótesis, así como las pruebas estadísticas a usar.

El Capítulo IV mostró los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los directivos. Incluye el análisis a las hipótesis de la investigación y la respuesta a las preguntas complementarias.

Finalmente el Capítulo V presentó las conclusiones y la discusión derivada de éstas. Contiene también algunas recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Esta investigación pretendió determinar si el nivel de inteligencia emocional es predictor del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

El actual capítulo presenta un análisis de la literatura, donde diversos autores son citados, sobre los temas de inteligencia emocional y el desempeño laboral; la importancia que estas dos variables tienen en el área de trabajo. Asimismo, el capítulo presenta las distintas técnicas por medio de las cuales es posible evaluar, tanto el nivel de inteligencia emocional, como el nivel de desempeño laboral en el cual se encuentran los directivos.

Inteligencia emocional

En esta sección se documentan varios aspectos importantes sobre la inteligencia emocional.

Antecedentes de la inteligencia emocional

Maslow (1934) señala que los seres humanos son por naturaleza seres sociales, viven en relación con los demás y con el medio que los rodea, esto para ir cubriendo sus necesidades. Fueron los requisitos vitales los que generaron las primeras

agrupaciones; el hombre en busca de alimentos y de un lugar seguro requiere de la ayuda de los demás. Ya inserto en una sociedad, por pequeña que esta sea, busca la aceptación y la promoción.

La emoción y la inteligencia son dos conceptos diferentes que durante muchos años se consideraron términos paradójicos por ser antagónicos, ya que la naturaleza de las emociones implicaría que son irrelevantes o incluso podrían suponer una amenaza para la forma de pensar, decidir y actuar. Pero a pesar de esto, la emoción fue tomada como elemento necesario e indispensable para la toma de decisiones correctas, para emprender la acción más adecuada a la hora de resolver problemas, para asimilar los cambios y para tener éxito (Caruso y Salovey, 2005).

Thorndike (1932) es uno de los precursores del concepto de inteligencia emocional quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas". Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias: la abstracta, habilidad para manejar ideas; y la mecánica, habilidad para entender y manejar objetos.

Wechsler (1940) que es un psicólogo americano y profesor del Colegio Médico en Nueva York, hacía referencia tanto a elementos intelectuales, como no intelectuales; dijo que la inteligencia era el agregado o capacidad global del individuo para actuar apropiadamente, pensar racionalmente y enfrentarse eficazmente a su entorno. Hablaba e investigaba sobre factores afectivos, personales y sociales; y llegó a afirmar que los aspectos no cognitivos eran esencialmente importantes para el éxito en la vida.

Dando con esto, un grado equitativo de importancia al coeficiente intelectual e inteligencia emocional.

Guilera (2006) identificó la palabra inteligencia con el resultado psicométrico de los mal llamados test de inteligencia que fueron iniciados en 1904 por el francés Alfred Binet con la sana intención de discriminar los buenos estudiantes, de los estudiantes con problemas de aprendizaje a partir de lo que él definió como cociente intelectual.

Gardner (2005) de la Universidad de Harvard, en 1983 realizó investigaciones acerca de la inteligencia en donde encuentra que el ser humano cuenta con siete tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo:

1. Inteligencia lingüística: Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.

2. Inteligencia lógica: Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.

3. Inteligencia musical: Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.

4. Inteligencia visual - Espacial: La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

5. Inteligencia kinestésica: Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.

6. Inteligencia interpersonal: Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

7. Inteligencia intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Después de esta teoría, los profesores Peter Slovey de la Universidad de Yale y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, utilizaron por vez primera el término 'inteligencia emocional' dentro del mundo del conocimiento, definiéndola de la siguiente manera: un tipo de inteligencia social que influye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Desde entonces estos profesores han desarrollado dos test para tratar de medir lo que ellos llaman la 'inteligencia emocional'. Ya que casi todos sus trabajos han sido escritos en la comunidad académica, sus nombres y los descubrimientos de sus investigaciones no son tan conocidos. Como resultado del creciente reconocimiento por parte de los profesionales, de la importancia y relevancia de las emociones en los resultados del trabajo, la investigación sobre el tema siguió ganando impulso (Salovey y Mayer, 1990).

Fields (2008) menciona que el cerebro es el órgano más importante del sistema nervioso central porque controla y regula las funciones del organismo. Los órganos que interactúan en la sensación de los estímulos recibidos por una persona son los siguientes.

1. El hipotálamo: es una glándula endocrina (conjunto de glándulas que producen sustancias mensajeras llamadas hormonas) y responsable de la regulación del hambre, sed, respuesta al dolor, niveles de placer, satisfacción sexual, ira y comportamiento agresivo. También regula el funcionamiento de los sistemas nerviosos simpático y parasimpático, lo cual significa que regula cosas como el pulso,

la presión sanguínea, la respiración y la activación fisiológica en respuesta a circunstancias emocionales.

2. El tálamo: es una estructura neuronal, su función es recibir los estímulos sensoriales que llegan al cerebro, con excepción del olfato. Los estímulos dirigidos a la corteza cerebral son filtrados en el tálamo, quien decide si siguen o terminan su camino.

El proceso del cerebro emocional comienza con un estímulo sensorial relevante que entra por alguno de los órganos sensoriales (compuesto por los ojos, los oídos, la nariz, la boca, la piel, el pelo, las uñas y las glándulas que cubren el cuerpo) y llega hasta el tálamo donde es reconvertido en estímulos cerebrales. Dicho estímulo ya es entendido por las células y jugos neuronales que forman el cerebro. Después del tálamo la mayor parte del estímulo pasa a la zona del neocórtex especializada en la evaluación de la información y en diseñar y emitir una respuesta, mandando las órdenes necesarias a los órganos necesarios. En caso de que la información requiera una respuesta emocional, el neocórtex enviará la señal a la amígdala que dará las órdenes necesarias para dar la respuesta emocional oportuna (a tres niveles: conductual o motor, fisiológico y cognitivo). En conclusión el cerebro emocional es el que opera inconscientemente y muy separado de la mente y el pensamiento; a menudo nos lleva a actuar antes de que hayamos tenido tiempo para pensar y por nuestras experiencias contribuye significativamente a las diferencias entre las personalidades individuales.

Conceptos de inteligencia emocional

Por su parte Goleman (2008), define inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al

trabajar con otros; plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción.

Para Shapiro (1997), el término inteligencia emocional se identifica con las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir las siguientes: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Bar-On (1997) dice que la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en la habilidad para afrontar con éxito las presiones y demandas sociales.

La palabra inteligencia tiene su origen en la unión de otras dos palabras latinas, la palabra *inter* (entre) y la palabra *legere* (elegir o escoger). Al adaptar el origen de este término al concepto actual de inteligencia, se llega a la conclusión de que la inteligencia, es la elección (mejor) entre dos o más situaciones. De este modo, es inteligente el que escoge la mejor salida o la mejor respuesta. Ese concepto indica la capacidad para penetrar en la comprensión de las cosas (Antunes, 2000).

Carrión (2001) sostiene que la inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, la perseverancia, la disciplina y la comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

Weisinger (2001) la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La inteligencia emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas.

Domínguez, Olvera y Cruz (2002) definen la inteligencia emocional como la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades: (a) auto observación de las propias emociones, (b) observación de las de otros, (c) capacidad de regular las emociones, (d) expresarlas oportunamente, (e) no ocultar las dificultades emocionales, (f) poder compartir las emociones socialmente, (g) poseer un estilo de afrontamiento adaptativo, (h) mantener alta la esperanza e (i) perseverar en las metas.

Cooper y Sawaf (2004) definen la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral, es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

Rego y Fernandes (2005) definen la inteligencia como la capacidad global del individuo de actuar deliberadamente, de pensar y de enfrentarse de forma eficaz con su ambiente.

Arbeláez Castaño (2003) la define como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos tanto propios como ajenos.

Componentes de la inteligencia emocional

Bisquerra y Pérez (2007) menciona que la competencia emocional es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias.

Salovey y Sluyter (1997) identifican cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: (a) cooperación, (b) asertividad, (c) responsabilidad, (d) empatía y (e) autocontrol. Estas dimensiones están relacionadas con el concepto de inteligencia emocional, dividido en cinco dominios: (a) autoconciencia emocional, (b) manejo de las emociones, (c) auto motivación, (d) empatía y (e) habilidades sociales.

Boyatzis y Mckee (2002) proponen tan solo cuatro dominios: (a) conciencia de uno mismo, (b) autogestión, (c) conciencia social y (d) gestión de las relaciones. Este proceso permite aventurar que a medida que la ciencia proporcione mayores conocimientos la conceptualización de la competencia emocional avanzará necesariamente hacia una mayor concreción.

Para Saarni (2000), la competencia emocional se relaciona con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en las transacciones sociales. Define la autoeficacia como la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos deseados. Para que haya autoeficacia se requiere conocimiento de las propias emociones y capacidad para regularlas hacia los resultados deseados. A su vez, los resultados deseados dependen de los principios morales que se tiene. Así, el carácter moral y los valores éticos influyen en las respuestas emocionales de cara a promover

la integridad personal. La competencia emocional madura debería reflejar una sabiduría que conlleva los valores éticos significativos de la propia cultura. Saarni presenta el siguiente listado de habilidades de la competencia emocional:

1. Conciencia del propio estado emocional: incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A niveles de mayor madurez, mayor conciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes.

2. Habilidad para discernir las habilidades de los demás, en base a claves situacionales y expresivas que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.

3. Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura. A niveles de mayor madurez, mayor la habilidad de captar manifestaciones culturales que relacionan la emoción con roles sociales.

4. Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.

5. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, mayor comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma de presentarse a sí mismo.

6. Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autocontrol que regulen la intensidad y la duración de tales estados emocionales.

7. Conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas por a) el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva y b) el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.

8. Capacidad de autoeficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo que siente, por encima de todo, como se quiere sentir. Es decir, la autoeficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su teoría personal sobre las emociones cuando demuestra autoeficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.

Graczyk, et al. (2002) menciona que las competencias socio-emocionales, se pueden resumir en los siguientes términos:

1. Toma de conciencia de los sentimientos: capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y etiquetarlos.

2. Manejo de los sentimientos: capacidad para regular los propios sentimientos.

3. Tener en cuenta la perspectiva: capacidad para percibir con precisión el punto de vista de los demás.

4. Análisis de normas sociales: capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales y culturales, relativos a normas sociales y comportamientos personales.

5. Sentido constructivo del yo: sentirse optimista y potente al afrontar los retos diarios.
6. Responsabilidad: intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos.
7. Cuidado: intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
8. Respeto por los demás: intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
9. Identificación de problemas: capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.
10. Fijar objetivos adaptativos: capacidad para fijar metas positivas y realistas.
11. Solución de problemas: capacidad para desarrollar soluciones positivas e informadas a los problemas.
12. Comunicación receptiva: capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
13. Comunicación expresiva: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
14. Cooperación: capacidad para aguardar turno y compartir en situaciones de grupo.
15. Negociación: capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.

16. Negativa: capacidad para decir 'no' claramente y mantenerlo para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado y demorar la respuesta bajo presión, hasta sentirse adecuadamente preparado.

17. Buscar ayuda: capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y acceder a los recursos disponibles apropiados.

Según Goleman (1997), los principales componentes de la inteligencia emocional son la aptitud personal y la aptitud social.

La aptitud personal es la que determina el dominio de uno mismo. Comprende las siguientes aptitudes:

1. Autoconocimiento. Se refiere al conocimiento de las propias emociones y cómo afectan. Es muy importante conocer el modo en el que el estado de ánimo influye en el comportamiento, cuáles son las virtudes y los puntos débiles. Se sorprendería al saber cuán poco se conoce la misma persona.

2. Autorregulación o autocontrol. El autocontrol permite no dejarse llevar por los sentimientos del momento.

3. Motivación. Dirigir las emociones hacia un objetivo permite mantener la motivación y fijar la atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que se logre ser emprendedores y actuar de forma positiva ante los contratiempos.

La aptitud social es la que determina el manejo de las relaciones. Comprende las siguientes aptitudes:

1. Empatía. Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas del entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarse con ellas.

2. Habilidades sociales. Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes en la vida y el trabajo. Y no solo tratar a los que parecen simpáticos, amigos y familia, sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, como jefes y enemigos.

Para el desarrollo de cada una de las competencias, Goleman (1997) menciona que es necesario identificar las siguientes habilidades:

1. Para el autoconocimiento se necesita: (a) conciencia emocional para reconocer las propias emociones y sus efectos, (b) autoevaluación de los recursos interiores, habilidades y límites y (c) confianza en uno mismo, certeza sobre el propio valor y facultades.

2. La autorregulación requiere: (a) autodominio para controlar las emociones e impulsos perjudiciales, (b) confiabilidad mantiene normas de honestidad e integridad, (c) escrupulosidad para aceptar la responsabilidad del desempeño personal, (d) adaptabilidad para reaccionar ante los cambios y (d) innovación estar abierto a las ideas y la nueva información.

3. Para la motivación hace falta: (a) afán de triunfo orientado a mejorar o responder a una norma de excelencia, (b) compromiso, alinearse con los objetivos de un grupo u organización, (c) iniciativa, disposición para aprovechar las oportunidades y (d) optimismo, tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

4. Para la empatía demanda: (a) comprender a los demás, percibir los sentimientos, e interesarse por sus preocupaciones, (b) ayudar a los demás a desarrollarse, percibir las necesidades de desarrollo y fomentar su capacidad, (c) orientación hacia el servicio, prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente, (d) aprovechar la diversidad, cultivar las oportunidades a través de personas diversas y (e) conciencia política, interpretar las corrientes sociales y políticas.

5. Para las habilidades sociales requiere: (a) influencia, implementar tácticas de persuasión efectiva, (b) comunicación, escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes, (c) manejo de conflictos, manejar y resolver desacuerdos, (d) liderazgo, inspirar y guiar a individuos o grupos, (e) catalizador de cambios, iniciar o manejar los cambios, (f) establecer vínculos, alimentar las relaciones, (g) colaboración y cooperación, trabajar con otros para alcanzar objetivos y (h) habilidades de equipo, crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

Mayer (2001) agrupa estos modelos en dos aproximaciones. En primer lugar las aproximaciones mixtas que incluyen atributos personales que están más comúnmente relacionados con la efectividad personal y el funcionamiento social. En segundo lugar las aproximaciones de habilidades en las que Mayer divide la inteligencia emocional en cuatro áreas de habilidades:

1. Percibir emociones: es la capacidad de percibir emociones en caras o imágenes.

2. Usar emociones para facilitar el pensamiento: es la capacidad de usar las emociones para realzar el razonamiento.

3. Comprensión de emociones: es la capacidad de comprender información emocional acerca de las relaciones, transiciones de una emoción a otra e información lingüística acerca de las emociones.

4. Manejo de las emociones: es la capacidad para manejar emociones y relaciones emocionales para el crecimiento personal e interpersonal.

Bar-On (2006) en su Modelo Multifactorial realiza una conceptualización multifactorial de la inteligencia emocional, conformada por los componentes factoriales (CF) intrapersonales, interpersonales, de adaptabilidad, de manejo del estrés y de estado de ánimo y motivación.

Los componentes factoriales intrapersonales son los siguientes:

1. Auto concepto: esta habilidad se refiere a respetarse y ser consciente de uno mismo tal y como uno es, percibiendo y aceptando lo bueno y malo.

2. Autoconciencia emocional: conocer los propios sentimientos para conocerlos y saber qué los causó.

3. Asertividad: es la habilidad de expresarse abiertamente y defender los derechos personales sin mostrarse agresivo ni pasivo.

4. Independencia: es la habilidad de controlar las propias acciones y pensamiento de uno mismo, sin dejar de consultar a otros para obtener la información necesaria.

5. Auto actualización: habilidad para alcanzar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida.

Los componentes factoriales interpersonales son los siguientes:

1. Empatía: es la habilidad de reconocer las emociones de otros, comprenderlas y mostrar interés por los demás.

2. Responsabilidad social: es la habilidad de mostrarse como un miembro constructivo del grupo social, mantener las reglas sociales y ser confiable.

3. Relaciones interpersonales: es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar y recibir afecto, establecer relaciones amistosas y sentirse a gusto.

Los componentes factoriales de adaptabilidad son los siguientes:

1. Prueba de realidad: esta habilidad se refiere a la correspondencia entre lo que emocionalmente experimentamos y lo que ocurre objetivamente, es buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin fantasear ni dejarnos llevar por ellos.

2. Flexibilidad: es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros comportamientos y pensamientos.

3. Solución de problemas: la habilidad de identificar y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas. Esta habilidad está compuesta de cuatro partes: (a) ser consciente del problema y sentirse seguro y motivado frente a él, (b) definir y formular el problema claramente (recoger información relevante), (c) dar tantas soluciones como sea posible y (d) tomar una solución sobre la solución a usar, sopesando pros y contras de cada solución.

Los componentes factoriales de manejo de estrés son los siguientes:

1. Tolerancia al estrés: esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin venirse abajo y enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema y sentir que uno tiene capacidad para controlar influir en la situación.

2. Control de impulsos: es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

Los componentes factoriales de estado de ánimo y motivación son los siguientes:

1. Optimismo: es mantener una actitud positiva ante las adversidades y mirar siempre el lado bueno de la vida.

2. Felicidad: es la habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, disfrutarse uno mismo y a otros, de divertirse y expresar sentimientos positivos.

Bonano (2001) expone un modelo de autorregulación emocional que se centra en señalar tres categorías generales de actividad autor regulatoria:

1. Regulación de control: se refiere a comportamientos automáticos e instrumentales dirigidos a la inmediata regulación de respuestas emocionales que ya habían sido instigadas. Dentro de esta categoría se incluyen los siguientes mecanismos: disociación emocional, supresión emocional, expresión emocional y la risa.

2. Regulación anticipatoria: dentro de esta categoría se utilizará la expresión emocional, la risa, evitar o buscar personas, sitios o situaciones, adquirir nuevas habilidades, revaloración, escribir o hablar acerca de sucesos angustiosos.

3. Regulación exploratoria: en el caso que no se tengan necesidades inmediatas o pendientes se puede involucrar en actividades exploratorias que permitan adquirir nuevas habilidades o recursos para mantener nuestra adaptabilidad emocional. Algunas de estas actividades pueden ser las siguientes: entretenimiento, actividades, escribir sobre emociones.

Barret y Gross (2001) desarrollan el modelo de procesos de inteligencia emocional, se describen cinco puntos en los que las personas pueden intervenir para modificar el curso de la generación de emociones, esto es, auto regularse emocionalmente.

Los cinco elementos de este modelo son los siguientes:

1. Selección de la situación: se refiere a la aproximación o evitación de cierta gente, lugares u objetos con el objetivo de influenciar las propias emociones. Esto se produce ante cualquier selección que hacemos en la que está presente un impacto emocional.

2. Modificación de la situación: una vez seleccionada, la persona se puede adaptar para modificar su impacto emocional, lo cual podría verse también como una estrategia de afrontamiento centrada en el problema.

3. Despliegue atencional: la atención puede ayudar a la persona a elegir en qué aspecto de la situación se centrará (distráer si la conversación aburre o tratar de pensar en otra cosa).

4. Cambio cognitivo: se refiere a cuál de los posibles significados se eligen de una situación. Esto es lo que podría llevar a 'reevaluación' y sería el fundamento de

terapias psicológicas como la reestructuración cognitiva. El significado es esencial, ya que determina las tendencias de respuesta.

5. Modulación de la respuesta: se refiere a influenciar estas tendencias de acción una vez que se han felicitado, por ejemplo inhibiendo la expresión emocional.

Alcacíbar (2002) brinda un listado de competencias que tiene la inteligencia emocional: (a) sensibilidad para identificar los aspectos que se deben mejorar, (b) imaginativo para encontrar soluciones posibles, (c) puntual en las citas, al valorar el tiempo de los demás, (d) colabora con las normas sin pretender exenciones, (e) ayuda con interés y espíritu pedagógico a los nuevos contratados, (f) tiene un sentido crítico eficaz y positivo, (g) asume riesgos calculados, (h) alienta las innovaciones y las ideas originales, (i) optimismo para superarse, (j) vive la esperanza como fuerza motivadora, (k) considera que siempre se puede aprender, (l) actúa en la toma de decisiones con cabeza y corazón, (m) sabe delegar e involucrar a los empleados en las tareas encomendadas, (n) apertura ante las quejas que le manifiestan, exigiendo aclaración de las causas, (ñ) se anticipa al impacto de las decisiones, (o) procura ser cordial y amable en cualquier circunstancia, (p) intenta ver el lado divertido de los acontecimientos, (q) intransigente con la mala educación y (r) fomenta la participación.

Importancia de la inteligencia emocional

Los cambios que se produjeron en las últimas décadas del siglo XX y se continúan produciendo en el siglo XXI, no tienen precedentes históricos. Son cambios permanentes acelerados e interdependientes en todos los ámbitos: científico, industrial y tecnológico, ha traído consigo la transformación de las organizaciones. La habilidad

de las organizaciones para crear, compartir y utilizar conocimiento tiene un gran impacto en su competitividad futura. De hecho algunos teóricos afirman que en el futuro, la única ventaja competitiva sostenible será la creación de conocimiento organizativo y su gestión (Toffler, 1990).

Según Guerrero, Govea y Urdaneta (2006), las organizaciones constituyen un conjunto de recursos y capacidades, siendo la gestión del conocimiento y la inteligencia emocional de gran importancia, para enfrentar los retos de estos nuevos tiempos.

Investigaciones recientes en el campo de psicología han puesto sobre la mesa de discusión la fuerte conexión entre la mente racional y la emocional en los seres humanos, llegándose a establecer la existencia de una relación físico-evolutiva entre ambas funciones del cerebro. Esto ha incidido en que los directivos y empresarios han comenzado a considerar el aspecto emocional de su personal (Valls, 2000).

Para las organizaciones, conseguir al más brillante en algún ámbito es factible, pero encontrar al más apto es mucho más complicado ya que este último hace referencia tanto a la competencia técnica como a la inteligencia emocional. Cabe destacar, que un coeficiente intelectual superior o un alto nivel de experticia en una determinada área del conocimiento, sin capacidad para aceptar críticas, consejos y trabajar en equipo puede llegar a ser negativo para el éxito de la empresa actual (Guerrero et al. 2006).

Según Goleman (1998) la tarea del líder requiere una amplia variedad de habilidades personales, las aptitudes emocionales constituyen en general, aproximadamente las dos terceras partes de lo que requiere para un desempeño exitoso. En el caso de los líderes sobresalientes, estos llegan al 80% y al 100%.

Goleman (2008) menciona el siguiente ejemplo como importancia de la inteligencia emocional: un joven brillante en la escuela, con las mejores notas, su perfil demostraba liderazgo, se presentó la oportunidad en una cadena de restaurant, fue a los cursos de la empresa y sobresalió, con el poco tiempo tomó posesión de líder en un restaurant de esta cadena, con el transcurso del tiempo los resultados no eran favorables, los directivos empezaron a estudiar el caso para ver el error, no entendían como él podía fallar, al hacer un estudio minucioso, brotaron ciertos resultados. No tenía carácter para regañar o sancionar a sus colaboradores, provocando libertinaje y confianza excesiva entre los colaboradores, era tan perfeccionista que no podía aceptarlo, entonces él trabajaba horas extras tratando de componer los errores, pero al estar solo, era imposible. Como no aceptaba la culpa y no era humilde, no pedía ayuda, ahogándolo en problemas, como resultado daba una baja calidad en servicio y producto que era la comida a los clientes del restaurant, provocando así la pérdida de clientes.

Gardner (2005) en relación a las malas amistades menciona, que si no se posee suficiente inteligencia emocional no se podrán marcar límites de influencia y control. Se puede tener amistades alcohólicas y eso puede influir mucho, quizás la persona no sea adicta pero al no tener una alta inteligencia emocional, no podrá rechazar la invitación de beber y con el tiempo iniciar una adicción afectando a su persona y a su trabajo, caso contrario si tuviera esta inteligencia emocional podría rechazar toda invitación que no le agrada o entienda que pueda afectarle a su vida profesional.

Teorías sobre la inteligencia emocional

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a éste y otras interrogantes es la inteligencia emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y desempeño laboral. Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías de inteligencia emocional.

Teoría de Goleman

Para Goleman (1999), la inteligencia emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de inteligencia emocional, se describen las aptitudes personales:

Auto-conocimiento: saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del autoconocimiento se encuentran tres sub aptitudes: conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo.

Autorregulación: manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco sub aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro sub aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

De igual manera se presentan a continuación las aptitudes sociales, las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes:

Empatía: percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman plantea cinco sub aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

Habilidades sociales: manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho sub aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo,

catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, y habilidades de equipo.

Teoría de Adi

Gil (2000) crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples. Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Destaca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

Modelo de Cooper y Sawaf

Cooper y Sawaf (2004), exponen el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y aplicación; son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida. A continuación se explica brevemente cada pilar:

1. Conocimiento emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Los elementos presentes son los siguientes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

2. Aptitud emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Los elementos presentes son los siguientes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

3. Profundidad emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Los elementos presentes son los siguientes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

4. Alquimia emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Los elementos son los siguientes: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad y creación de futuro.

Las emociones en la inteligencia emocional

Plutchik (1980) fue quien identificó y clasificó las emociones. Propuso que se experimentan ocho categorías básicas de emociones que motivan varias clases de conducta: temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación; cada una de estas ayudan a adaptarse a las demandas del ambiente aunque de diferentes maneras. Las diferentes emociones se pueden combinar para producir un rango de experiencias aún más amplio. Estas emociones varían en intensidad y son clasificadas de la siguiente forma:

1. Ira. La sangre fluye a las manos y así resulta más fácil tomar un arma o golpear un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva, lo mismo que el nivel de adrenalina, lo que garantiza que se podrá cumplir cualquier acción vigorosa.

2. Miedo. La sangre va a los músculos esqueléticos, en especial a los de las piernas, para facilitar la huida. El organismo se pone en un estado de alerta general y la atención se fija en la amenaza cercana.

3. Felicidad. Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea, con buena disposición y estado de descanso general.

4. Amor. Se trata del opuesto fisiológico al estado de lucha que comparten la ira y el miedo. Las reacciones parasimpáticas generan un estado de calma y satisfacción que facilita la cooperación.

5. Sorpresa. El levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina, lo que ofrece más información ante un suceso inesperado.

6. Disgusto. La expresión facial de disgusto es igual en todo el mundo (el labio superior torcido y la nariz fruncida) y se trataría de un intento primordial por bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento perjudicial.

7. Tristeza. El descenso de energía tiene como objeto contribuir a adaptarse a una pérdida.

Cómo mejorar la inteligencia emocional

Para Mayer y Salovey (1997), la utilización de las medidas de ejecución de la inteligencia emocional ha pasado, en poco años, de convertirse en algo anecdótico a ser el método de evaluación más sólido, fiable y con mayor validez, al menos cuando

se entiende la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades de procesamiento emocional compuesto por la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás. Para poder desarrollar la inteligencia emocional adecuadamente, se debe tener la iniciativa de cambio, y como gerentes y responsables de llevar un grupo de personas, se puede empezar desarrollándola de la siguiente manera:

1. Observar modelos adecuados que se pueden imitar, ampliar la red social y cultivar las amistades que permita desarrollar habilidades sociales.

2. Integrar grupos sobre alguna actividad que agrade, por ejemplo, teatro, grupo deportivo, debates, etc. Darse cuenta qué se decide negativamente y contestar a esos mensajes de una manera positiva.

3. Desarrollar distintas habilidades que den confianza. Aportar alguna capacidad propia a un trabajo grupal.

4. Estar en el aquí y ahora. Vivir el presente. Enfocarse en las tareas y que los pensamientos negativos no distraiga de los objetivos.

5. Describir cualidades positivas de uno mismo permite incrementar la autoestima.

6. Establecer objetivos cortos y concretos de fácil alcance. Autoevaluar las conductas y modificar aquellas que son útiles.

Si una persona establece estas actividades en su vida, traerá muchos beneficios como los siguientes:

1. Adquirir recursos para auto motivarse, persistir frente a las decepciones, aprender a controlar el impulso, demorar la gratificación, regular el sentido del humor, evitar que los problemas disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía.

2. Mejorar notablemente la calidad de vida, mediante técnicas innovadoras de fácil aplicación y aprendizaje que permiten el fácil desarrollo de la misma, son fáciles de aplicar, seguras y eficaces.

3. Para prevenir depresiones, ansiedad, fobias, agresividad, falta de sentido de vida, baja autoestima.

Desempeño laboral

En esta sección se presenta la bibliografía relacionada con los conceptos del desempeño laboral. Así mismo los elementos, la importancia, factores que influyen, métodos para evaluar del desempeño laboral.

Conceptos de desempeño laboral

Fernández López, J. (2005) menciona que el desempeño laboral es el alineamiento de los objetivos personales con los de la organización y que puede medirse mediante una estructura definida, comunicada y aceptada de metas, objetivos y estándares de resultados esperados.

Benavides (2002) al definir desempeño laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Otra definición interesante acerca del desempeño laboral es la expuesta por Stoner et al. (1996), quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Porret (2008) define el desempeño laboral como la capacidad del personal para cumplir con sus actividades laborales de forma continua y permanente y la valoración que se le dan a éstas.

Calderón y Castaño (2005) argumentan que las destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales, entre otros atributos, predicen el desempeño laboral.

Palaci (2005) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo.

Dessler (2001) refiere que el desempeño laboral es la revisión de la conducta laboral de los subordinados, en la cual se utiliza un método de medición.

Benavides (2002) al definir desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son las siguientes: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Marchant (2000) menciona que el desempeño laboral es lo que las personas concreta y cotidianamente hacen en su trabajo.

Aubrey (1995) define el desempeño laboral como cierto número o serie de comportamientos dirigidos hacia un objetivo.

Elementos del desempeño laboral

Davis y Newtrons (2000) conceptualizan las siguientes capacidades en relación al desempeño laboral: (a) adaptabilidad, (b) comunicación, (c) iniciativa, (d) conocimientos, (e) trabajo en equipo, (f) estándares de trabajo, (g) desarrollo de talentos, (h) potencia el diseño del trabajo e (i) maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

1. Factores actitudinales: como la disciplina, una actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

2. Factores operativos: como el conocimiento del trabajo, la calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. También plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

El desempeño es un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor (Ayala, 2004).

Importancia del desempeño laboral

El monitoreo del desempeño del personal es de gran importancia dado que éste sirve para definir y desarrollar políticas acordes con las necesidades de la organización. Asimismo es una herramienta que permitirá el mejoramiento de la empresa (Chia-venato, 2007).

Es de gran importancia el buen desempeño de los empleados para un buen desarrollo de la empresa. Destaca que las organizaciones de todo el mundo han comenzado a entender que sus empleados son su valor más importante, dado que permite una entrega de un servicio o producto de calidad. Menciona que, con mucha frecuencia, los empleados se encuentran en las líneas del frente, cara a cara con los clientes y aun cuando no estén en contacto directo con los consumidores, son quienes controlan la operación de los procesos por los cuales se entrega o se proporciona el servicio (Disney Enterprises, 2005).

En años anteriores los psicólogos basaban un buen desempeño de los trabajadores en dos áreas: capacidad cognitiva e intelectual. En la actualidad han llegado a confirmar que estas áreas no son las únicas responsables de este desenvolvimiento sino que también se encuentran involucrados el liderazgo, la organización, la asistencia, la integridad, la comunicación, la cooperación y la creatividad (Asociación Americana de Psicología, 2013).

La evaluación del desempeño ayuda a implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores

en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el avaluado (Gue rrero, 1996).

La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados, la evaluación debe lograr los siguientes objetivos intermedios: la vinculación de la persona al cargo, el entrenamiento, promociones, incentivos por el buen desempeño, mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados, auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de recursos humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa, retroalimentación con la información del propio individuo evaluado, otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc. (Zarragoitia y Artidiello, 2005).

El control del rendimiento es de gran importancia y es necesario que éste sea algo continuo, es decir, sobre la marcha y no algo que se pone en marcha una sola vez al año (Blanchard y Johnson, 2004).

Una de las grandes dificultades que se presenta a la administración de una organización es transmitir las estrategias que plantea la alta gerencia, lo cual impacta poderosamente el desempeño de los empleados. Sin embargo, afirma que, una vez

que se haya logrado romper la barrera de comunicación, permitirá un desempeño elevado trayendo beneficios a corto y mediano plazo, tales como una comunicación bilateral más abierta, al igual que dar un éxito alto a la organización (McCoy, 2007).

El desempeño de los empleados en una organización es la base bajo la cual la empresa alcanza niveles máximos en la efectividad. Tan importante es el desempeño de los trabajadores que las empresas invierten grandes cantidades monetarias para mantener capacitados a sus empleados (Ruiz, 2004).

Factores que influyen en el desempeño laboral

El desempeño de una persona se ve influido por diversos factores que lo rodean; ese desempeño depende de las habilidades y las capacidades con las que cuenta el empleado (Chiavenato, 2007).

Para que un empleado tenga un buen desempeño, es necesario que la empresa proporcione metas claras, esto traerá a los empleados confianza y un buen desempeño (Blanchar, Carlos y Randolph, 2005).

Existe otra clasificación de cinco factores que influyen en el desempeño del personal y son los siguientes: factores individuales, organizativos, operacionales, de estrategia y del entorno. Se desarrollan en forma de capas de adentro hacia afuera de tal forma que cuanto más cerca están estos factores a la persona, más influyen en los resultados que obtienen (Casado, 2003).

Para que una persona pueda trabajar bien, debe sentirse bien consigo misma y con todo lo que le rodea. Por lo que es una necesidad de las empresas medir y conocer el ambiente laboral, ya que puede impactar significativamente en los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional logra hacer la diferencia

entre una compañía de buen desempeño y otra de bajo desempeño (Aguilar Moreno, 2003).

Además, el que pueda optimizar su desempeño se deberá en gran parte al ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar de trabajo, permitiendo esto, un mejor desarrollo de sus actividades y su satisfacción en el cumplimiento de ellas. Estas condiciones las tendrá que crear principalmente la compañía para que se pueda dar lo anteriormente expuesto. El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía (Aguilar, 2004).

Otro factor a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional, también contribuye a proporcionar condiciones favorables de desempeño, siempre y cuando las metas de la compañía y las personales no sean opuestas (Bernárdez, 2006).

Costales (2009) en sus estudios hace referencia al modelo de Campell en base a la distinción entre conductas, capacidades y diferencias individuales del desempeño laboral. El análisis factorial de este estudio trajo como consecuencia la creación de los siguientes ocho factores generales para poder trabajarlo: (a) competencias en tareas específicas del cargo, (b) competencia en tareas no específicas del cargo, (c) la comunicación escrita y oral, (d) demostración de esfuerzo, (e) cuidado de la disciplina personal, (f) suministro del desempeño de los pares y del equipo, (g) la supervisión/liderazgo y (h) la gerencia/administración.

Según Campell (1990), el desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasificó en determinantes directos e indirectos. Los determinantes directos son características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente su nivel de desempeño. Se clasifican en las siguientes:

1. Conocimiento: conjunto articulado de información que poseen las personas en diversidad de temas.

2. Destrezas o habilidades: grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea(s) específica(s).

3. Motivación o motivo: grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.

Los determinantes indirectos, como su nombre lo indica, influyen en el rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos.

Los determinantes indirectos internos al individuo son los siguientes:

1. Capacidades o aptitudes: rasgos generales de los individuos, que hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades.

2. Rasgos de personalidad: elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.

3. Actitudes: predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que lo rodean.

4. Valores: ciertas normas de conducta o patrones de comportamiento adoptados por las personas.

5. Intereses: atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.

Los determinantes indirectos externos al individuo son los organizacionales como disponibilidad de recursos y organización del trabajo, entre otros.

Según France (2004), el desempeño laboral está condicionado a factores externos a la persona y corresponden al clima o ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones. Con frecuencia se considera que resulta particularmente afectado por el estilo de liderazgo vigente, por el nivel de motivación existente, por la forma como se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones, por el tipo de comunicaciones predominante, por la manera como se fijan las metas de la organización y por el empleo que se hace de los medios de control.

Métodos para evaluar el desempeño laboral

Según Rodríguez (2007), existen en la actualidad muchos métodos de evaluación, siendo el más conocido y probablemente el más utilizado, el método de evaluación de desempeño basada en objetivos (EDO). EL modelo de gestión de recursos humanos otorga prioridad a este método. En cuanto al método de evaluación del desempeño basado en objetivos, veremos que la fase fundamental y el momento central del proceso lo constituye la entrevista de evaluación, en la que el ocupante del puesto y su superior dialogan, sobre el grado de cumplimiento por el primero de los objetivos establecidos en la sesión de evaluación del desempeño anterior y establecen los objetivos para el periodo siguiente.

Fleitman (2008) presenta las siguientes cuatro técnicas de evaluación de desempeño:

Escala de puntuación: en este método el evaluador otorga una calificación subjetiva de desenvolvimiento del empleado en una escala, como inaceptable, aceptable, bueno y excelente.

Escala de calificación conductual: se compara el desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.

Registro de acontecimientos críticos: el evaluador lleva una bitácora de las actividades más importantes, divididas en positivas o negativas.

Método de evaluación en grupos: este enfoque puede dividirse en varios métodos, que tienen en común la característica de basarse en la comparación del desempeño del empleado y el de sus compañeros. En este enfoque se ubica a los empleados en escala de mejor a peor.

Evaluaciones psicológicas: son exámenes psicológicos del empleado y entrevista y pláticas con los jefes inmediatos. Con estas evaluaciones se pretende evaluar el potencial del individuo y no el desempeño anterior.

Existen diversos métodos para evaluar el desempeño del personal; la selección de alguno de ellos depende del propósito que se quiera alcanzar, los cuales son selección del personal para promoción, capacitación, aumento salarial, etc. Estos métodos pueden ser los siguientes: (a) evaluación de realimentación de 360° grados, (b) escalas de clasificación, (c) incidente crítico, (d) ensayo, (e) estándares laborales, (f) clasificación, (g) escala de clasificación basada en el comportamiento (BARS) y (h) sistema basado en resultados (Wayne y Noe, 2005).

Según Dessler (2001), la evaluación misma se suele realizar usando un método formal y predeterminado, como uno o varios de los que se describen:

1. Método de escala gráfica de calificaciones: es la técnica más simple y popular para evaluar el desempeño laboral. El supervisor califica a cada uno de los subordinados señalando con una marca o un círculo la calificación que describe mejor su desempeño en cada característica y después se suman los valores asignados a las características y después se suman los valores asignados a las características para obtener un total.

2. Método de clasificación alterna: clasifica los empleados desde el mejor hasta el peor en cuanto a una o varias características es otro método para evaluar a los empleados. Es más fácil distinguir a los empleados buenos de los malos, en lugar de clasificarlos sólo por orden.

3. Método de la comparación por pares: sirve para aumentar la exactitud del método de clasificación alterna. Se toman cada una de las características y se para a cada uno de los subordinados con cada uno de los demás para poder compararles.

4. Método de distribución forzada: es como clasificar usando una curva. Con este método se establecen porcentajes predeterminados de empleados calificados para diversas categorías del desempeño.

5. Método del incidente crítico: el supervisor lleva una bitácora de incidentes; es decir de conductas laborales, deseables o indeseables de cada subordinado y después reportarlas con el empleado en fechas establecidas con anterioridad.

Para Mondy y Noé (2005), la evaluación de retroalimentación de 360 grados es un método cada vez más popular que incluye reactivos de evaluación de múltiples niveles dentro de la empresa, así como fuentes externas. En este método todas las

personas que se relacionan con en el empleado evaluado, como directivos, el empleado mismo, supervisores, subordinados, colegas, miembros del equipo, así como clientes internos o externos, le asignan una calificación. Además, al compartir la responsabilidad de la evaluación entre varias personas, muchos de los errores comunes de evaluación se pueden reducir o eliminar. El método de retroalimentación de 360° proporciona una medida más objetiva del desempeño de una persona.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar si el nivel auto percibido de inteligencia emocional es predictor del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

El presente capítulo tiene la siguiente estructura: (a) tipo de investigación, (b) población, (c) muestra, (d) instrumento de medición, (d) hipótesis nulas, (e) recolección de datos, (g) análisis de datos y (h) resumen.

Tipo de investigación

A continuación se describen los tipos de investigación de este estudio:

1. Cuantitativa: se usó la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y al análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En esta investigación se pudo conocer el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

2. Descriptivo: busca detallar las características, propiedades o perfiles que personas, situaciones u otro fenómeno que está siendo investigado. El valor de esta investigación es que se centra en recolectar la información que detalle el problema

considerado. Se pudieron comparar estadística y cuantitativamente los diversos grupos incluidos en el estudio.

3. De campo: la investigación se desarrolló en sesiones de trabajo de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

4. Transversal: permitió conocer el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral Autopercebido por los directivos de la IASD de la UMN con una sola medición.

6. Explicativa: se encarga de descubrir el porqué de sucesos, fenómenos físicos o sociales y responder a sus causas. Este tipo de investigación es más estructurada que las anteriores; permitió entender mejor el problema investigado. Se evaluó si la inteligencia emocional era factor determinante del desempeño laboral.

Población

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) indican que las poblaciones de estudio deben definirse claramente en torno a sus características de estudio, lugar y tiempo, además sugiere una muestra para cada grupo de estudio, limitada con precisión y claridad.

La población que tuvo por objetivo la investigación estuvo conformada por 108 directivos del corporativo adventista del norte de México, durante el periodo 2013-2014.

Muestra

Grande Esteban y Abascal Fernández (2009) denominan muestra a una parte de las unidades que forman la población del estudio sobre la cual se obtendrá la información para la investigación. Dicha muestra debe ser delimitada con precisión.

Para efectos del enriquecimiento en el desarrollo de la investigación se decidió considerar a todos los directivos que se encontraban realizando sesiones de trabajo al momento de aplicar el instrumento. Se repartieron 108 instrumentos de los cuales se alcanzó una muestra total de 73 directivos durante el periodo 2013-2014. Se excluyó a los contadores de las instituciones educativas, personal de vacaciones, personal que se ausentó de su puesto de trabajo a la hora de aplicar el cuestionario y personal que por decisión propia no quiso participar.

Instrumento de medición

Hernández et al. (2010) asume que es de conocimiento común en la vida diaria que continuamente todas las personas miden; para ello se necesita usar instrumentos adecuados que registren datos observables y que verdaderamente mida lo que se tiene en mente medir. Por otro lado, en toda investigación científica cuantitativa, se requiere aplicar un instrumento para medir las variables contenidas en la hipótesis.

Esta sección contiene las variables, el proceso de elaboración de los instrumentos, la validez, la confiabilidad y la operacionalización de las variables.

Variables

Rojas (2002) define a la variable como una característica, atributo o cualidad que (a) puede darse o estar ausente en los individuos, grupos o sociedades; (b) puede

presentarse en matrices o modalidades diferentes y (c) se da en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de una investigación. Pueden ser manipuladas en cuatro niveles de medición: nominal o clasificadorio, ordinal, de intervalo y de razón.

Grande y Fernández (2009) clasifican las variables como independientes y dependientes. Las independientes son aquellas que se controlan y se suponen causales, mientras que las dependientes son aquellas que tienen que responder ante las modificaciones de las variables independientes. En función al tipo de variables que se pretende analizar y obtener información, se emplearán distintos instrumentos los cuales se comentan a continuación.

Variable dependiente

Para el desarrollo de la investigación se consideró como variable dependiente la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Variabes independientes

Las variables independientes que fueron consideradas para fines de la presente investigación fueron recogidas a través del cuestionario elaborado específicamente para efectos de esta investigación, y fueron las siguientes: inteligencia emocional, años de servicio, nivel académico e institución a la que pertenece.

Elaboración de los instrumentos

Ruiz y Morillo (2004) mencionan que un instrumento de medición consiste en un conjunto de preguntas encaminadas a revelar determinados modelos de una categoría (o variable) que es difícil observar directamente.

Namakforoosh (2005) dice que dentro de la elaboración del cuestionario es necesario elegir el tipo de preguntas a realizar, el formato, el orden de las preguntas y la cantidad de preguntas, las cuales deben reducirse a las estrictamente necesarias para satisfacer los objetivos de la investigación.

León y Montero (2003) exponen que para la elaboración de un instrumento de evaluación es necesario que se identifiquen los puntos que se desea conocer dentro de la evaluación, para que los enunciados puedan ser concisos, claros y logren medir la variable deseada.

Para esta investigación se desarrollaron dos instrumentos: el primero, para medir la inteligencia emocional; y el segundo, para medir el desempeño laboral autopercebido.

El instrumento de inteligencia emocional fue adaptado del instrumento elaborado por Estrella I. Hernández Galicia y Manuel Ramón Meza Escobar (Hernández Galicia, 2008).

El instrumento de desempeño laboral fue adaptado del instrumento elaborado por Javier Mejía Mejía y Manuel Ramón Meza Escobar (Mejía Mejía, 2009).

En la construcción de ambos instrumentos se ha seguido las siguientes etapas:

1. En primera instancia se fijó el objetivo de la investigación, se seleccionaron los sujetos participantes y se seleccionaron las fuentes de información.
2. Se analizaron algunos instrumentos utilizados para el estudio de las áreas a investigar.
3. Se seleccionaron las dimensiones de cada una de las variables.

4. Cada una de las declaraciones fueron analizadas por el investigador y los asesores identificando aquellas que servirían para el estudio y eliminando las que tenían falta de claridad.

5. El siguiente paso fue la elaboración de todos los ítemes que constituirían el instrumento en cada una de las áreas seleccionadas.

6. El instrumento final consta de cuatro secciones. La primera sección corresponde a la descripción que se da al encuestado sobre el objetivo de la investigación y de algunas instrucciones generales para contestar el instrumento. La segunda sección está conformada por los descriptivos demográficos a los cuales se les da una serie de opciones para únicamente marcar y agilizar su llenado. La tercera sección corresponde a la variable inteligencia emocional, la cual consta de 33 reactivos, con siete opciones: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Muy en desacuerdo, (3) Algo en desacuerdo, (4) Indeciso, (5) Algo de acuerdo, (6) Muy de acuerdo y (7) Totalmente de acuerdo. La cuarta sección corresponde a la variable de desempeño laboral, la cual consta también de 20 reactivos, con siete opciones a elegir: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Muy en desacuerdo, (3) Algo en desacuerdo, (4) Indeciso, (5) Algo de acuerdo, (6) Muy de acuerdo y (7) Totalmente de acuerdo.

El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

Validez

Namakforoosh (2005) afirma que la validez de un instrumento se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir.

Ruiz y Morillo (2004) exponen algunos tipos de validez generalmente utilizados en la construcción o uso de los instrumentos de medición dentro de una investigación,

así tenemos los siguientes: (a) validez de apariencia, esta se obtiene mediante la evaluación del instrumento por un grupo de expertos que deciden si en su concepto el instrumento en apariencia mide las cualidades deseadas; (b) validez de contenido: aquí el grupo de expertos evalúa si el instrumento explora todas las dimensiones o dominios pertinentes al concepto o constructo en estudio; (d) validez de constructo: que procura corroborar modelos, teorías o hipótesis acerca de fenómenos no observables o medibles fácilmente y que requiere un constructo para explicar las relaciones entre los factores estudiados.

Para el desarrollo de la investigación el proceso de validez se llevó de la siguiente manera:

Confiabilidad

Namakforoosh (2005) menciona que la confiabilidad se refiere a la exactitud y precisión de los procedimientos de medición. En otras palabras, un instrumento es confiable de acuerdo con el grado en que puede ofrecer resultados consistentes.

Silva Arciniega y Brain Calderón (2006) exponen que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Tamayo y Tamayo (2006) afirma que la confiabilidad de un instrumento se encuentra relacionada con la cantidad de ítemes que lo componen; es decir, entre mayor el número, mayor confiabilidad; aunque es necesario recordar que la población puede cansarse.

Al realizar el análisis de confiabilidad, de acuerdo a la población muestreada se utilizó el método de alfa de Cronbach; en el instrumento que pretendió medir el nivel

de inteligencia emocional se obtuvo un valor de .929 y de .917 para el instrumento que midió el nivel de desempeño laboral autopercebido (ver Apéndice B). Se consideraron valores muy aceptables para el nivel de confiabilidad de los instrumentos y se procedió a utilizarlos.

Operacionalización de las variables

Serrano (2002) define la operacionalización de las variables como el procedimiento de descomposición de las variables de tal forma que puedan ser medidas.

Rojas (2002) expone que la operacionalización de las variables permitirá diseñar los instrumentos para recopilar información que se utilizará en la prueba de las hipótesis. Además debe realizarse en conformidad con los lineamientos teóricos que sirvieron de base para plantear el problema y las hipótesis.

Tamayo y Tamayo (2004) menciona que en la operacionalización de las variables es necesario tener en cuenta dos factores de importancia: (a) la lógica y (b) el conocimiento. Sólo a partir de estos dos factores es posible operacionalizar; para el factor conocimiento es necesario la reformulación pertinente, lo cual permite construir dimensiones e indicadores. Además indica que su importancia radica en que la información mínima necesaria para el análisis de una investigación proviene de la operacionalización de las variables, ya que los instrumentos de recolección de información se construyen a partir de las dimensiones e indicadores de la variable.

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de algunas de las variables, en la cual se incluye la definición conceptual, la definición instrumental y la definición operacional. La operacionalización completa se encuentra en el Apéndice C.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Nivel académico máximo	Sistema que agrupa los distintos niveles de formación que acredite al graduado para el desempeño y ejercicio de una ocupación	La variable nivel académico se categorizó de la siguiente manera: <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado	Esta variable se categorizó de la siguiente manera: 1 = Licenciatura 2 = Maestría 3 = Doctorado
Años de servicio	Tiempo transcurrido desde el inicio de la relación laboral en la institución.	La variable años de servicio se midió de la siguiente manera: <input type="checkbox"/> 10 o menos <input type="checkbox"/> 11 a 20 <input type="checkbox"/> 21 a 30 <input type="checkbox"/> 31 o más	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = 10 o menos 2 = 11 a 20 3 = 21 a 30 4 = 31 o más

Hipótesis nulas

Tomas-Sábado (2009) denomina hipótesis nula a aquella que se desea contrastar y se simboliza H_0 . Nunca se considera probada, en el sentido que aunque los datos observados no se puedan demostrar que es falsa, no puede ser demostrada más que estudiado todos los posibles elementos de la población, o todas las muestras posibles.

Lerma (2004) dice que es el enunciado del complemento de la conclusión que desea obtener el investigador. Plantea la no diferencia o la no relación entre las variables principales que se desean analizar.

Esta sección contiene la hipótesis nula principal y las hipótesis nulas complementarias.

Hipótesis nula principal

Ho: La autopercepción del nivel de inteligencia emocional no es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Hipótesis nulas complementarias

Las hipótesis nulas complementarias al problema principal fueron las siguientes:

Ho₁: No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.

Ho₂: No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.

Ho₃: No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.

Ho₄: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.

Ho₅: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.

Ho₆: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.

Operacionalización de hipótesis nulas

Rojas (2002) menciona que es necesario operacionalizar las hipótesis conceptuales con el fin de hacer descender el nivel de abstracción de las variables y poder manejar sus referentes empíricos.

Latorre (1996) dice que la operacionalización se refiere a la forma como se hace la transición entre la formulación de la hipótesis y su comprobación.

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de algunas de las hipótesis, en la cual se incluye las variables, el nivel de medición de cada variable y el tipo de prueba estadística utilizada. La operacionalización completa de la hipótesis se encuentra en el Apéndice D.

Preguntas complementarias

Algunas preguntas complementarias al problema principal fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional auto percibido de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral auto percibido por los directivos del corporativo adventista del norte de México?

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis	VARIABLES	Nivel de medición	Prueba estadística
Ho La autopercepción del nivel de inteligencia emocional no es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.	<i>Independiente</i> A. Nivel de inteligencia emocional.	A. Métrico	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de regresión lineal simple. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Nivel de desempeño laboral.	B. Métrico	

Recolección de datos

Para poder acceder a la recolección de los datos de estudio de la población se siguieron los siguientes pasos:

1. Se realizó contacto con el tesorero de la UMN y del área de Recursos Humanos de la UM y se solicitó su apoyo para la aplicación del instrumento mediante documento escrito.

2. Cada uno de los jefes y directores de cada área dio a conocer el número de empleados que laboran en cada una de sus dependencias, para aplicar el número exacto de encuestas.

3. Se aplicó el instrumento a los directivos del corporativo adventista del norte de México que laboraban en el periodo 2013-2014.

4. La aplicación del instrumento en la UM se realizó en todas las áreas de trabajo y se hizo de manera personal por la investigadora.

Análisis de datos

Para fines de la presente investigación se seleccionó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 17.0 para Windows) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron. Las pruebas utilizadas en ésta investigación fueron: regresión lineal simple, prueba t para muestras independientes, y análisis de varianza de una factor.

Resumen

El presente capítulo presentó el tipo de investigación. De igual manera se consideró la población utilizada en el estudio, la muestra y las variables a investigar. Asimismo se presentó de manera detallada la forma en la cual se llevó a cabo la realización de los instrumentos y el proceso de validez y confiabilidad al que fueron sometidos. Además, incluyó la operacionalización de las variables, de las hipótesis nulas y las preguntas complementarias. También incluyó la manera en la cual fueron recolectados los datos y las pruebas o métodos utilizados para su análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Introducción

Esta investigación pretendió determinar si el nivel de inteligencia emocional es predictor del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

El tipo de investigación fue considerada de tipo cuantitativo, descriptivo, de campo, transversal y explicativa.

La variable independiente principal fue el nivel de inteligencia emocional. Las variables demográficas consideradas como independientes fueron las siguientes: institución, años de servicio y nivel académico. La variable dependiente principal fue el nivel de desempeño laboral.

Bajo este enfoque el presente capítulo expone la siguiente estructura: (a) descripción demográfica de los sujetos, (b) prueba de hipótesis, (c) respuestas a las preguntas complementarias y (d) resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas considerando un nivel de significación p menor o igual a .05. La muestra estuvo constituida por 73 directivos que del corporativo adventista del norte de México.

Descripción demográfica de la muestra

A continuación se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se encuentran los resultados de las variables: tipo de institución, años de servicio y nivel académico máximo. La información estadística descriptiva se presenta en el Apéndice E.

Tipo de institución

Los datos referidos a la institución se componen por 73 directivos del corporativo adventista del norte de México, conformados de la siguiente manera: el 46.6% integrado por directivos de la UMN y el 53.4% estuvo integrado por directivos de la UM (ver Tabla 3).

Tabla 3

<i>Institución de los directivos</i>		
Institución	Frecuencia	Porcentaje
UMN	34	46.6
UM	39	53.4
Totales	73	100.0

Años de servicio

El rango de años de servicio de los directivos del corporativo adventista del norte de México encuestados fue de 10 o menos años, 11 - 20 años, 21 - 30 años, 31 - o más años. La categoría predominante fluctúa entre 11 a 20 años representando el 38.5% del total de la muestra (ver Tabla 4).

Tabla 4

Años de servicio

Años	Frecuencia	Porcentaje
10 o menos	9	13.8
11 – 20 años	25	38.5
21 – 30 años	13	20.0
31 o más	18	27.7
Totales	65	100.0

Nivel académico máximo

En la Tabla 5 se encuentra registrada la variable nivel académico. En ella se logra observar que 71.4 % representan al nivel de maestría ocupando el primer lugar, el segundo lugar lo ocupó el nivel de licenciatura con 19.0% y el nivel de doctorado ocupó el tercer lugar con 9.5%.

Tabla 5

Nivel académico máximo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Licenciatura	12	19.0
Maestría	45	71.4
Doctorado	6	9.5
Totales	63	100.0

Pruebas de hipótesis nulas

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las siete hipótesis nulas formuladas para esta investigación. Las Tablas con los resultados de cada una de las pruebas de hipótesis se encuentran en el Apéndice F.

Hipótesis nula principal

Ho: La autopercepción del nivel de inteligencia emocional no es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Para probar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de regresión lineal simple. La variable independiente fue el nivel de inteligencia emocional y la variable dependiente, el nivel de desempeño laboral.

Los resultados de este procedimiento fueron los siguientes: la variable predictora (inteligencia emocional) incluida en el análisis, explica el 66.1% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral), pues R^2 corregida es igual a .661. El estadístico F que es igual a 141.094, contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es 0. El valor del nivel crítico p igual a .000 indica que existe influencia significativa. Los resultados de este análisis ANOVA permiten encontrar que la variable inteligencia emocional es predictora del desempeño laboral. Con base en los resultados anteriores se rechazó la hipótesis nula.

Los coeficientes no estandarizados, B_k , arrojados por la técnica de regresión, fueron los siguientes: $B_0 = -.512$ y $B_1 = 1.050$. Con estos valores se construye la siguiente ecuación de regresión mínimo cuadrática: desempeño laboral = $-.512 + 1.050$ (inteligencia emocional).

La inteligencia emocional resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral (beta estandarizada igual a $.816$ y p igual a $.000$).

Hipótesis nulas complementarias

A continuación se presentan las hipótesis complementarias de la presente investigación.

Hipótesis nula 1

H_{01} . No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es la institución. La variable dependiente es la inteligencia emocional. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba estadística t para muestras independientes.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor p igual a $.144$ por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico t igual a -1.851 , gl igual a 71 y p igual a $.068$. Siendo que el valor p fue mayor que $.05$, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de los directivos de la UMN fue de 6.28 y la media aritmética de los directivos de la UM fue de 6.44 .

Hipótesis nula 2

Ho₂. No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es los años de servicio. La variable dependiente es la inteligencia emocional. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .652 > .05$) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente inteligencia emocional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas de la inteligencia emocional fueron los siguientes: de 10 o menos, 6.26; 11 a 20 años, 6.40; de 21 a 30 años, 6.29 y de 31 o más años, 6.42.

Hipótesis nula 3

Ho₃. No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el nivel académico. La variable dependiente es la inteligencia emocional. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .372 > .05$) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente inteligencia emocional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas de la inteligencia emocional fueron los siguientes: licenciatura 6.23; maestría 6.39 y doctorado 6.47.

Hipótesis nula 4

Ho₄. No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es la institución. La variable dependiente es el desempeño laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba estadística t para muestras independientes.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor p igual a .165 por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico t igual a -2.517, gI igual a 71 y p igual a .014. Siendo que el valor p fue menor a .05, se decidió rechazar la hipótesis nula. La media aritmética del nivel del desempeño laboral de los directivos de la UMN fue de 6.02 y la media aritmética de los directivos de la UM fue de 6.31.

Hipótesis nula 5

Ho₅. No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es los años de servicio. La variable dependiente es el nivel de desempeño laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico $F (p = .331 > .05)$ muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente desempeño laboral.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas del nivel de desempeño laboral fueron los siguientes: de 10 o menos, 5.92; 11 a 20 años, 6.16; de 21 a 30 años, 6.12 y de 31 o más años, 6.30.

Hipótesis nula 6

Ho₆. No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el nivel académico. La variable dependiente es el nivel del desempeño laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico $F (p = .013 < .05)$ muestra que el modelo explica significativamente la variación observada en la variable dependiente nivel de desempeño laboral.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas del desempeño laboral fueron los siguientes: licenciatura 5.81; maestría 6.22 y doctorado 6.46. El desempeño laboral de

los directivos con doctorado fue autoevaluado como mejor que los directivos con licenciatura.

Preguntas complementarias

En esta sección se mencionan las respuestas de las preguntas complementarias planteadas en el estudio. En el Apéndice G se encuentran las tablas correspondientes.

1. ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional autopercibido de los directivos del corporativo adventista del norte de México?

Mediante el análisis de datos de los 73 participantes se obtuvo una media aritmética para la variable nivel de inteligencia emocional de 6.37. La desviación típica correspondió a .39.

Los directivos expresaron estar *muy de acuerdo* con las acciones utilizadas para medir el constructor inteligencia emocional.

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos mejor evaluados en el nivel de inteligencia emocional autopercibido por los directivos del corporativo adventista del norte fueron los siguientes: (a) “La capacidad de los miembros del grupo para realizar sus tareas” (5.71); (b) “El desarrollo profesional de los miembros del grupo de trabajo” (5.47); (c) “La disposición de los miembros para cooperar en situaciones críticas de trabajo” (5.46); (d) “Las ventajas por pertenecer al grupo” (5.46) y (e) “El interés por seguir perteneciendo al grupo de trabajo” (5.45).

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos autoevaluados más bajos en el nivel de inteligencia emocional auto percibido por los directivos del corporativo adventista del norte de México fueron los siguientes: (a) “La frecuencia de

actividades de confraternización social” (4.53); (b) “La socialización fuera del horario laboral entre compañeros de trabajo” (4.68); (c) “El apoyo que se brinda a otro miembro del grupo cuando enfrenta conflictos laborales” (5.00); (d) “La disposición para el uso de distintivos del área de trabajo” (5.01) y (e) “El interés del jefe por integrar a las familias de los empleados en las actividades socio-espirituales” (5.03).

2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México?

Mediante el análisis de datos de las 73 personas encuestadas, se obtuvo una media aritmética para la variable nivel de desempeño laboral auto percibido de 6.17. La desviación típica correspondió a .50.

Según los niveles utilizados en la escala de Likert del instrumento se obtuvo una percepción de la variable nivel desempeño laboral en grado *muy de acuerdo* con la ejecución de tareas evaluadas en el instrumento.

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos mejor evaluados del nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México fueron los siguientes: (a) “Actúo de acuerdo a los principios cristianos” (6.73); (b) “Trato en privado asuntos que requieren disciplina personal.” (6.72); (c) “Respeto los reglamentos de la institución.” (6.64); (d) “Respondo por el empleado que falló cuando le delegué autoridad” (6.56) y (e) “Mantengo buenas relaciones con los empleados.” (6.53).

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos autoevaluados más bajos en el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte fueron los siguientes: (a) “Tengo un excelente plan de

trabajo” (5.54); (b) “Entrego por escrito el plan de trabajo anual” (5.58); (c) “Utilizo métodos de supervisión efectiva” (5.71); (d) “Planifico en forma creativa” (5.79) y (e) “Jerarquizo los objetivos laborales” (5.80).

Resumen

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y fueron presentados en diferentes tablas las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 73 encuestas así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron. También se dio respuesta a las preguntas complementarias del estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La presente investigación ha tenido como objetivo analizar la posible influencia del nivel de inteligencia emocional en el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Dicho estudio se llevó a cabo con una muestra de 73 directivos. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, explicativo, de campo y transversal. Las variables a estudiar fueron las siguientes: (a) principales: inteligencia emocional y desempeño laboral y (b) demográficas: institución, años de servicio y nivel académico.

El documento está organizado en cinco capítulos:

Capítulo I. En él se encuentran los antecedentes sobre inteligencia emocional y desempeño laboral, al igual que investigaciones que se han desarrollado dentro de las áreas. Así mismo se hace el planteamiento y declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

Capítulo II. Presenta el desarrollo del marco teórico, analizando distintos autores que han escrito sobre el tema. Se encuentra estructurado de tal manera que el

lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando importancia, métodos de evaluación, dimensiones, así como factores influyentes tanto para la inteligencia emocional como para el desempeño laboral.

Capítulo III. Describe el marco metodológico que comprende: tipo de investigación, población, muestra, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV. En él se encuentran los resultados de la investigación. Los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó, así como la discusión presentada por el investigador. Al término de éste se presentan algunas recomendaciones tanto para los directivos del corporativo adventista como para futuras investigaciones.

Conclusión sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como fin conocer si el nivel de inteligencia emocional es predictor del nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos.

Si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación enfocada en los objetivos institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán

sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

Conclusiones sobre las hipótesis complementarias

En este apartado se presentan las conclusiones sobre las hipótesis complementarias.

Inteligencia emocional e institución

Después de analizar la hipótesis que involucra las variables inteligencia emocional e institución, permitió conocer que la variable institución, no hizo una diferencia significativa sobre el nivel de inteligencia emocional autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México, interpretándose que tanto los directivos de la UMN y los directivos de la UM perciben la inteligencia emocional de manera similar como *muy buena*.

Inteligencia emocional y años de servicio

El análisis de la hipótesis permitió conocer que la variable años de servicio, no hizo una diferencia significativa sobre el nivel de inteligencia emocional autopercebido por los directivos del corporativo adventista del norte de México. Es decir no importa los años que tengan los empleados trabajando su autopercepción del nivel de inteligencia emocional fue similar como *muy buena*.

Inteligencia emocional y nivel académico

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que las variables nivel académico, no tiene un efecto significativo sobre la percepción del nivel de inteligencia emocional. El nivel de inteligencia emocional fue *muy bueno* tanto en los que tenían estudios de licenciatura como en los de maestría y doctorado.

Desempeño laboral e institución

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral autoevaluado por los directivos según la institución donde trabajan; la autoevaluación que tuvieron de su desempeño laboral, los directivos de la Unión Mexicana del Norte fue ligeramente menor que la autoevaluación de los directivos de la Universidad de Montemorelos, aunque se reconoce como *muy buena* en ambos grupos.

Desempeño laboral y años de servicio

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que no existe una relación significativa entre el nivel de desempeño laboral autoevaluado por los directivos del corporativo adventista del norte de México según los años de servicio; lo que significa que la autoevaluación del desempeño laboral no es incidida por los años de servicio en el puesto de trabajo de los directivos.

Desempeño laboral y nivel académico

Después de analizar la hipótesis que involucra las variables desempeño laboral y nivel académico, permitió conocer que la variable nivel académico hizo una diferencia

significativa sobre el nivel de desempeño laboral autoevaluado por los directivos del corporativo adventista del norte de México, interpretándose que los directivos con doctorado se autoevaluaron ligeramente mejor que los directivos con licenciatura.

Conclusiones en base a las preguntas complementarias

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el nivel de inteligencia emocional y nivel del desempeño laboral autopercebido de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información:

En cuanto al nivel de inteligencia emocional se pudo observar que los directivos autoperciben una *muy buena* inteligencia emocional en su ámbito laboral.

Para nivel de desempeño laboral se pudo encontrar que los directivos autoperciben como *muy bueno* su desempeño laboral en los departamentos donde trabajan.

Discusión

Según Guerrero et al. (2006), las organizaciones constituyen un conjunto de recursos y capacidades, siendo la gestión del conocimiento y la inteligencia emocional de gran importancia, para enfrentar los retos de estos nuevos tiempos. Es por eso que el principal objetivo de esta investigación ha sido analizar si el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México influye en el nivel de desempeño laboral autoevaluado, a través de un instrumento que permitió autoevaluar ambos niveles.

Los resultados mostraron que existe una influencia lineal positiva y significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral autoevaluado de los directivos del corporativo adventista del norte de México, dichos resultados corroboran lo dicho por Goleman (1998) de que la tarea del líder requiere una amplia variedad de habilidades personales, las aptitudes emocionales constituyen en general, aproximadamente las dos terceras partes de lo que requiere para un desempeño exitoso. En el caso de los líderes sobresalientes, estos llegan al 80% y al 100%. Para Mayer y Salovey (1997), la utilización de las medidas de ejecución de la inteligencia emocional ha pasado, en pocos años, de convertirse en algo anecdótico a ser el método de evaluación más sólido, fiable y con mayor validez, al menos cuando se entiende la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades de procesamiento emocional compuesto por la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás. Además se encontró que no existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos según su institución, años de servicio y su nivel académico. También se encontró que existe una diferencia significativa entre el nivel de desempeño laboral según su institución y su nivel académico. No se encontró una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral según sus años de servicio.

Como lo señalan los autores Bradberry y Greaves (2007), la inteligencia emocional se puede usar para potenciar el desempeño profesional de diferentes maneras. Es tan crítica para el éxito que es responsable del 60% del desempeño en todo tipo de trabajos. Es uno de los mejores factores de predicción del desempeño laboral y el más fuerte impulsor para el liderazgo y la excelencia personal.

La variable predictora (inteligencia emocional) incluida en el análisis, explica el 66.1% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral), pues R^2 corregida es igual a .661. El estadístico F que es igual a 141.094, contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es 0. El valor del nivel crítico p igual a .000 indica que existe influencia significativa. La inteligencia emocional resultó ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral (beta estandarizada igual a .816 y p igual a .000).

El éxito en las empresas de acuerdo a Valls (2000), radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos; debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad laboral para hacerles frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlo en su satisfacción personal y laboral.

Recomendaciones

La revisión de la literatura realizada en la investigación pone en evidencia la necesidad de seguir indagando respecto a la inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral autoevaluado por los directivos del corporativo adventista del norte de México debido a que el desarrollo de estos conceptos ayudan a conocer a la organización y al personal que coopera. Es por ello conveniente realizar las siguientes recomendaciones a los directivos y para futuras investigaciones.

A los directivos del corporativo adventista
del norte de México

1. Establecer programas para dar a conocer las dimensiones que integran la inteligencia emocional, a fin de hacerlos conscientes de su importancia para la mejora en el desempeño laboral.
2. Realizar observaciones de manera regular a fin de conocer las reacciones a los programas impartidos.
3. Tener evaluaciones periódicas de manera grupal e individual para conocer los avances obtenidos.
4. Hacer evaluaciones de desempeño laboral a los directivos que incluyan a sus colegas, subordinados y jefes.
5. Dar a conocer los resultados obtenidos en este estudio, reconociendo la buena autopercepción que tienen los directivos del nivel de inteligencia emocional y desempeño.
6. Continuar fortaleciendo los aspectos que han sido mejor autopercebido por los directivos.
7. Felicitar a los directivos por haber participado en la investigación. Esto con el objetivo de motivarlos a participar mediante sus aportes al mejoramiento del desempeño laboral.

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo no menor a dos años ni mayor a tres.

2. Replicar el estudio incluyendo a directivos y diseñando un sistema de evaluación de 360°.

3. Aplicar el estudio en diferentes niveles de la empresa y en diferentes puestos de trabajo.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

Instrumento

UNIÓN MEXICANA DEL NORTE

Maestría en Administración de Recursos Humanos

I. INSTRUCCIONES GENERALES

Esta investigación pretende conocer la autopercepción del nivel de motivación, la autopercepción del nivel de inteligencia emocional, la autopercepción del nivel de desempeño laboral y la percepción del clima laboral que experimentan los directivos de la Unión Mexicana del Norte. Por favor responda honestamente cada una de las secciones en que se ha dividido este instrumento, siguiendo las instrucciones que se dan en cada una de ellas. Su opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se solicita sea sincero en sus respuestas. La información que provea será tratada de forma confidencial.

I. DATOS DEMOGRAFICOS

INSTRUCCIONES: Marque la respuesta que se aplique a su caso.

Tipo de institución:	<input type="checkbox"/> Universidad de Morelos	<input type="checkbox"/> Unión Mexicana del Norte	
Años de servicio:	<input type="checkbox"/> 10 o menos	<input type="checkbox"/> 11-20	<input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31- o más
Nivel académico:	<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado

I. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del nivel de **inteligencia emocional**, utilizando la siguiente escala.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

¿Qué tan de acuerdo está...?	1	2	3	4	5	6	7
Se adaptarme a los cambios que se requieren en el trabajo.							
Mantengo la calma ante situaciones difíciles.							
Soy honesto.							
Soy leal a mis valores.							
Me gusta enfrentar nuevos retos.							
Considero la opinión de otras personas para generar cambios.							
Acepto mis errores.							
Cumplo las promesas que hago.							
Apoyo a mis compañeros de trabajo.							
Cumplo con todos mis compromisos laborales.							
Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.							

Hago mi trabajo sin esperar recompensa adicional a mi salario.							
Me gusta hacer las cosas bien hechas.							
Soy una persona optimista.							
Busco solución a los problemas.							
Se utilizar las habilidades personales que tienen los empleados.							
Acepto a las personas tal como son.							
Me intereso en mis compañeros de trabajo con bajo estado de ánimo.							
Reconozco la autoridad que tienen otros sobre mí.							
Me gusta ayudar a personas que se encuentran en dificultades.							
Propongo nuevas formas de hacer las cosas.							
Fomento la unidad para el logro de objetivos.							
Promuevo la cooperación entre compañeros.							
Me resulta fácil expresar mis ideas.							
Mi forma de hablar es amable.							
Tomo en cuenta a mis compañeros para resolver los problemas.							
Me agrada trabajar en equipo.							
Tengo facilidad para convencer a mis compañeros de trabajo.							
Los compañeros de trabajo me apoyan en todo.							
Doy buen ejemplo con mi conducta.							
Mantengo buenas relaciones con los demás.							
Ayudo a las personas a resolver sus problemas.							
Utilizo el diálogo para resolver conflictos.							

II. DESEMPEÑO LABORAL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del nivel de **desempeño laboral**, utilizando la siguiente escala.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

¿Qué tan de acuerdo está....?	1	2	3	4	5	6	7
Tengo un excelente plan de trabajo.							
Entrego por escrito el plan de trabajo anual.							
Propongo estrategias apropiadas para alcanzar los objetivos.							
Planifico en forma creativa.							
Jerarquizo los objetivos laborales.							
Delego adecuadamente responsabilidades.							
Distribuyo equitativamente las tareas laborales entre los empleados.							
Concedo autoridad a quienes les asigno responsabilidades.							
Respeto los reglamentos de la institución.							
Respondo por el empleado que falló cuando le delegué autoridad.							
Mantengo buenas relaciones con los empleados.							
Ayudo a los empleados cuando cometen errores.							
Tomo decisiones con base en mis conocimientos profesionales.							
Actúo de acuerdo a los principios cristianos.							
Cumplo con todas mis tareas a tiempo.							
Tomo medidas correctivas a tiempo.							
Exijo resultados de los empleados.							
Evaluó el desempeño de los empleados con justicia.							
Utilizo métodos de supervisión efectiva.							
Trato en privado asuntos que requieren disciplina personal.							

APÉNDICE B

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad de los instrumentos

Inteligencia emocional

Resumen del procedimiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	73	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	73	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	33

Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	73	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	73	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.917	20

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Institución	Organismo que cumple con una función de interés público. Organización que con ciertos principios morales y académicos, crea bases de solidas con la que mantiene un orden social y lo fundamenta a partir de la integración de miembros que practican las doctrinas en ella impartidas.	Variable medida por la respuesta a: Institución en la que labora: <input type="checkbox"/> UMN <input type="checkbox"/> UM	Variable categorizado de la siguiente manera: 1 = UMN 2 = UM
Años de servicio	Tiempo durante el cual se ha realizado una labor o trabajo sirviendo en una institución.	Variable medida por la respuesta a: Años de servicio: <input type="checkbox"/> 10 o menos <input type="checkbox"/> 11- 20 años <input type="checkbox"/> 21- 30 años <input type="checkbox"/> 31 o más	Dato categorizado de la siguiente manera: 1 = 10 o menos 2 = 11- 20 años 3 = 21- 30 años 4 = 31 o más
Nivel académico	Curso académico formal máximo alcanzado a la fecha de la aplicación.	Variable medida por la respuesta a: Máximo nivel académico alcanzado: <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado	Variable categorizado de la siguiente manera: 1 = Licenciatura 2 = Maestría 3 = Doctorado

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Nivel de inteligencia emocional	habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones de manera correcta; la habilidad para acceder o generar pensamientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítemes de medición para la variable grado de motivación laboral percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se adaptarme a los cambios que se requieren en el trabajo. 2. Mantengo la calma ante situaciones difíciles. 3. Soy honesto. 4. Soy leal a mis valores. 5. Me gusta enfrentar nuevos retos. 6. Considero la opinión de otras personas para generar cambios. 7. Acepto mis errores. 8. Cumpló las promesas que hago. 9. Apoyo a mis compañeros de trabajo. 10. Cumpló con todos mis compromisos laborales. 11. Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide. 12. Hago mi trabajo sin esperar recompensa adicional a mi salario. 13. Me gusta hacer las cosas bien hechas. 14. Soy una persona optimista. 15. Busco solución a los problemas. 16. Realizar las tareas rutinarias del trabajo. 17. Se utilizar las habilidades personales que tienen los empleados. 18. Me intereso en mis compañeros de trabajo con bajo estado de ánimo. 19. Reconozco la autoridad que tienen otros sobre mí. 20. Me gusta ayudar a personas que se encuentran en dificultades. 21. Propongo nuevas formas de hacer las cosas. 22. Fomento la unidad para el logro de objetivos. 23. Promuevo la cooperación entre compañeros. 24. Me resulta fácil expresar mis ideas. 25. Mi forma de hablar es amable. 26. Tomo en cuenta a mis compañeros para resolver los problemas. 27. Me agrada trabajar en equipo. 	<p>Para conocer el nivel del indicador de inteligencia emocional auto percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los 33 ítemes, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo 2 = Muy malo 3 = Malo 4 = Regular 5 = Bueno 6 = Muy bueno 7 = Excelente</p>

-
28. Tengo facilidad para convencer a mis compañeros de trabajo.
 29. Los compañeros de trabajo me apoyan en todo.
 30. Doy buen ejemplo con mi conducta.
 31. Mantengo buenas relaciones con los demás.
 32. Mantengo buenas relaciones con los demás.
 33. Utilizo el diálogo para resolver conflictos.
-

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Nivel de desempeño laboral	<p>El resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.</p> <p>El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.</p>	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Indeciso 5 = Algo de acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítems de medición para la variable nivel de desempeño laboral auto percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tengo un excelente plan de trabajo. 2. Entrego por escrito el plan de trabajo anual. 3. Propongo estrategias apropiadas para alcanzar los objetivos. 4. Planifico en forma creativa. 5. Jerarquizo los objetivos laborales. 6. Delego adecuadamente responsabilidades. 7. Distribuyo equitativamente las tareas laborales entre los empleados. 8. Concedo autoridad a quienes les asigno responsabilidades. 9. Respeto los reglamentos de la institución. 10. Respondo por el empleado que falló cuando le delegué autoridad. 11. Mantengo buenas relaciones con los empleados. 12. Ayudo a los empleados cuando cometen errores. 13. Tomo decisiones con base en mis conocimientos profesionales. 14. Actúo de acuerdo a los principios cristianos. 15. Cumplo con todas mis tareas a tiempo. 16. Tomo medidas correctivas a tiempo. 17. Exijo resultados de los empleados. 18. Evaluó el desempeño de los empleados con justicia. 19. Utilizo métodos de supervisión efectiva. 20. Trato en privado asuntos que requieren disciplina personal. 	<p>Para conocer el nivel del indicador de desempeño laboral auto percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los 20 ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo 2 = Muy malo 3 = Malo 4 = Regular 5 = Bueno 6 = Muy bueno 7 = Excelente</p>

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS

Operacionalización de hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₀ La autopercepción del nivel de inteligencia emocional no es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.	<i>Independiente</i> A. Nivel de inteligencia emocional.	A. Métrico	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica estadística de regresión lineal simple. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p < .05$.
	<i>Dependiente</i> B. Nivel de desempeño laboral.	B. Métrico	
Ho ₁ . No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.	<i>Independiente</i> C. Institución	C. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Nivel de inteligencia emocional.	A. Métrico	
Ho ₂ . No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.	<i>Independiente</i> D. Años de servicio	D. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Nivel de inteligencia emocional.	A. Métrico	
Ho ₃ . No existe una diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.	<i>Independiente</i> E. Nivel académico	E. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Nivel de inteligencia emocional	A. Métrico	
Ho ₄ . No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su institución.	<i>Independiente</i> C. Institución	C. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Nivel de desempeño laboral	B. Métrico	
Ho ₅ . No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según sus años de servicio.	<i>Independiente</i> D. Años de servicio	D. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Nivel de desempeño laboral.	B. Métrico	

Ho ₆ . No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México según su nivel académico.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	E. Nivel académico	E. Ordinal	
	<i>Dependiente</i>		
	B. Nivel de desempeño laboral	B. Métrico	

APÉNDICE E

RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Datos demográficos

Estadísticos

		Tipo de institución	Años de servicio	Nivel académico máximo
N	Válidos	73	65	63
	Perdidos	0	8	10

Tipo de institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Unión Mexicana del Norte	34	46.6	46.6	46.6
	Universidad de Monterrey	39	53.4	53.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Años de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 o menos	9	12.3	13.8	13.8
	11 - 20	25	34.2	38.5	52.3
	21-30	13	17.8	20.0	72.3
	31 o más	18	24.7	27.7	100.0
	Total	65	89.0	100.0	
Perdidos	Sistema	8	11.0		
Total		73	100.0		

Nivel académico máximo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Licenciatura	12	16.4	19.0	19.0
	Maestría	45	61.6	71.4	90.5
	Doctorado	6	8.2	9.5	100.0
	Total	63	86.3	100.0	
Perdidos	Sistema	10	13.7		
Total		73	100.0		

APÉNDICE F

PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS

Hipótesis nula principal

Inteligencia emocional y desempeño laboral

Variables introducidas/eliminadas(b)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Inteligencia emocional(a)	.	Introducir

a Todas las variables solicitadas introducidas

b Variable dependiente: Desempeño laboral

Resumen del modelo(b)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	.816(a)	.665	.661	.29277	1.962

a Variables predictoras: (Constante), Inteligencia emocional

b Variable dependiente: Desempeño laboral

ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12.094	1	12.094	141.094	.000(a)
	Residual	6.086	71	.086		
	Total	18.179	72			

a Variables predictoras: (Constante), Inteligencia emocional

b Variable dependiente: Desempeño laboral

Coefficientes(a)

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-.512	.564		-.907	.367
	Inteligencia emocional	1.050	.088	.816	11.878	.000

a Variable dependiente: Desempeño laboral

Estadísticos sobre los residuos(a)

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típ.	N
Valor pronosticado	4.9625	6.8086	6.1795	.40984	73
Residuo bruto	-.88570	.74625	.00000	.29073	73
Valor pronosticado tip.	-2.969	1.535	.000	1.000	73
Residuo tip.	-3.025	2.549	.000	.993	73

a Variable dependiente: Desempeño laboral

Hipótesis nula 1

Inteligencia emocional e institución

Estadísticos de grupo

	Tipo de institución	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Inteligencia emocional	Unión Mexicana del Norte	34	6.2816	.43150	.07400
	Universidad de Montemorelos	39	6.4483	.33688	.05394

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Superior	Inferior
Inteligencia emocional	Se han asumido varianzas iguales	2.188	.144	1.851	71	.068	-.16669	.09004	-.34623	.01285
	No se han asumido varianzas iguales			1.820	62.150	.074	-.16669	.09158	-.34974	.01636

Hipótesis nula 2

Inteligencia emocional y años de servicio

Descriptivos

Inteligencia emocional

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
10 o menos	9	6.2694	.50056	.16685	5.8846	6.6541	5.24	6.97
11 - 20	25	6.4073	.42244	.08449	6.2329	6.5816	5.21	6.97
21-30	13	6.2914	.43167	.11972	6.0305	6.5522	5.48	6.85
31 o más	18	6.4209	.22579	.05322	6.3086	6.5332	6.06	6.82
Total	65	6.3688	.38816	.04815	6.2726	6.4649	5.21	6.97

ANOVA

Inteligencia emocional

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.253	3	.084	.547	.652
Intra-grupos	9.390	61	.154		
Total	9.643	64			

Hipótesis nula 3

Inteligencia emocional y nivel académico

Descriptivos

Inteligencia emocional

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Licenciatura	12	6.2374	.56910	.16428	5.8758	6.5990	5.21	6.85
Maestría	45	6.3953	.34405	.05129	6.2919	6.4987	5.48	6.97
Doctorado	6	6.4747	.26115	.10661	6.2007	6.7488	6.09	6.85
Total	63	6.3728	.38973	.04910	6.2746	6.4709	5.21	6.97

ANOVA

Inteligencia emocional

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.305	2	.153	1.005	.372
Intra-grupos	9.112	60	.152		
Total	9.417	62			

Hipótesis nula 4

Desempeño laboral e institución

Estadísticos de grupo

	Tipo de institución	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Desempeño laboral	Unión Mexicana del Norte	34	6.0265	.55830	.09575
	Universidad de Montemorelos	39	6.3128	.41051	.06573

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Superior	Inferior
Desempeño laboral	Se han asumido varianzas iguales	1.971	.165	2.517	71	.014	-.28635	.11376	-.51318	-.05952
	No se han asumido varianzas iguales			2.466	59.885	.017	-.28635	.11614	-.51867	-.05403

Prueba de muestras independientes

Hipótesis nula 5

Desempeño laboral y años de servicio

Descriptivos

Desempeño laboral

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
10 o menos	9	5.9278	.57179	.19060	5.4883	6.3673	5.25	6.90
11 - 20	25	6.1680	.54139	.10828	5.9445	6.3915	4.50	6.80
21-30	13	6.1231	.59041	.16375	5.7663	6.4799	5.00	6.95
31 o más	18	6.3028	.28413	.06697	6.1615	6.4441	5.90	6.75
Total	65	6.1631	.50119	.06217	6.0389	6.2873	4.50	6.95

Prueba de homogeneidad de varianzas

Desempeño laboral

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
2.440	3	61	.073

ANOVA

Desempeño laboral

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.871	3	.290	1.165	.331
Intra-grupos	15.205	61	.249		
Total	16.076	64			

Hipótesis nula 6

Desempeño laboral y nivel académico

Descriptivos

Desempeño laboral

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Licenciatura	12	5.8167	.61361	.17713	5.4268	6.2065	4.50	6.75
Maestría	45	6.2211	.43203	.06440	6.0913	6.3509	5.00	6.90
Doctorado	6	6.4667	.50957	.20803	5.9319	7.0014	5.70	6.95
Total	63	6.1675	.50475	.06359	6.0403	6.2946	4.50	6.95

Prueba de homogeneidad de varianzas

Desempeño laboral

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
.976	2	60	.383

ANOVA

Desempeño laboral

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2.143	2	1.072	4.710	.013
Intra-grupos	13.652	60	.228		
Total	15.796	62			

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Desempeño laboral

	(I) Nivel académico máximo	(J) Nivel académico máximo	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite superior	Límite inferior
Scheffé	Licenciatura	Maestría	-.40444(*)	.15498	.040	-.7935	-.0154
		Doctorado	-.65000(*)	.23851	.030	-1.2487	-.0513
	Maestría	Licenciatura	.40444(*)	.15498	.040	.0154	.7935
		Doctorado	-.24556	.20732	.500	-.7659	.2748
	Doctorado	Licenciatura	.65000(*)	.23851	.030	.0513	1.2487

Games- Howell	Licenciatura	Maestría	.24556	.20732	.500	-.2748	.7659
		Maestría	-.40444	.18848	.116	-.8976	.0887
		Doctorado	-.65000	.27323	.082	-1.3789	.0789
	Maestría	Licenciatura	.40444	.18848	.116	-.0887	.8976
		Doctorado	-.24556	.21777	.533	-.9138	.4227
	Doctorado	Licenciatura	.65000	.27323	.082	-.0789	1.3789
		Maestría	.24556	.21777	.533	-.4227	.9138

* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

Desempeño laboral

	Nivel académico máximo	N	Subconjunto para alfa = .05	
			2	1
Scheffé(a ,b)	Licenciatura	12	5.8167	
	Maestría	45	6.2211	6.2211
	Doctorado	6		6.4667
	Sig.		.147	.486

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a Usa el tamaño muestral de la media armónica = 11.020.

b Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

APÉNDICE G

RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Respuesta a la pregunta de investigación 1

Media aritmética del nivel de inteligencia emocional autopercebido

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Inteligencia emocional	73	5.21	6.97	6.3707	.39018
N válido (según lista)	73				

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Hago mi trabajo sin esperar recompensa adicional a mi salario.	73	6.8082	.39643
Reconozco la autoridad que tienen otros sobre mí.	73	6.7397	.52777
Me gusta hacer las cosas bien hechas.	73	6.7260	.44908
Soy leal a mis valores.	73	6.6986	.54480
Busco solución a los problemas.	73	6.6712	.50152
Soy honesto.	73	6.6301	.79069
Me agrada trabajar en equipo.	73	6.5890	.52270
Utilizo el diálogo para resolver conflictos.	73	6.5753	.52488
Considero la opinión de otras personas para generar cambios.	73	6.5479	.57834
Me gusta ayudar a personas que se encuentran en dificultades.	73	6.5205	.62605
Me gusta enfrentar nuevos retos.	73	6.5068	.70952
Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.	73	6.4521	.72727
Propongo nuevas formas de hacer las cosas.	73	6.4384	.68691
Fomento la unidad para el logro de objetivos.	73	6.4384	.70684
Tomo en cuenta a mis compañeros para resolver los problemas.	73	6.4384	.60061
Apoyo a mis compañeros de trabajo.	73	6.4247	.79788
Mantengo buenas relaciones con los demás.	73	6.4247	.68552
Promuevo la cooperación entre compañeros.	73	6.3973	.74049
Ayudo a las personas a resolver sus problemas.	73	6.3288	.66781
Me intereso en mis compañeros de trabajo con bajo estado de ánimo.	73	6.2740	.80382
Cumplo con todos mis compromisos laborales.	73	6.2740	.65107
Se utilizar las habilidades personales que tienen los empleados.	73	6.2603	.72701
Acepto mis errores.	73	6.2466	.79549
Cumplo las promesas que hago.	73	6.2329	.73637
Doy buen ejemplo con mi conducta.	73	6.2329	.75499
Soy una persona optimista.	73	6.2329	.73637
Se adaptarme a los cambios que se requieren en el trabajo.	73	6.1644	.94301
Acepto a las personas tal como son.	73	6.1370	.90239
Me resulta fácil expresar mis ideas.	73	6.1096	.79165
Mi forma de hablar es amable.	73	6.0685	.85519
Tengo facilidad para convencer a mis compañeros de trabajo.	73	6.0274	.78125
Los compañeros de trabajo me apoyan en todo.	73	5.9041	.78465
Mantengo la calma ante situaciones difíciles.	73	5.7123	.87368
N válido (según lista)	73		

Respuesta a la pregunta de investigación 2

Media aritmética del nivel de desempeño laboral autopercebido

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Desempeño laboral	73	4.50	6.95	6.1795	.50248
N válido (según lista)	73				

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Actúo de acuerdo a los principios cristianos.	73	6.7397	.52777
Trato en privado asuntos que requieren disciplina personal.	73	6.7260	.50718
Respeto los reglamentos de la institución.	73	6.6438	.56199
Respondo por el empleado que falló cuando le delegué autoridad.	73	6.5616	.55243
Mantengo buenas relaciones con los empleados.	73	6.5342	.64726
Concedo autoridad a quienes les asigno responsabilidades.	73	6.4932	.68967
Ayudo a los empleados cuando cometen errores.	73	6.4795	.55552
Tomo decisiones con base en mis conocimientos profesionales.	73	6.4247	.84849
Evaluó el desempeño de los empleados con justicia.	73	6.3425	.62847
Distribuyo equitativamente las tareas laborales entre los empleados.	73	6.0959	.81929
Exijo resultados de los empleados.	73	6.0685	.87128
Delego adecuadamente responsabilidades.	73	6.0685	.73274
Tomo medidas correctivas a tiempo.	73	6.0000	.79931
Cumplo con todas mis tareas a tiempo.	73	6.0000	.74536
Propongo estrategias apropiadas para alcanzar los objetivos.	73	5.9589	.91952
Jerarquizo los objetivos laborales.	73	5.8082	1.16258
Planifico en forma creativa.	73	5.7945	1.01323
Utilizo métodos de supervisión efectiva.	73	5.7123	.84129
Entrego por escrito el plan de trabajo anual.	73	5.5890	1.23418
Tengo un excelente plan de trabajo.	73	5.5479	.94341
N válido (según lista)	73		

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilar Moreno, M. (2003). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/climcultcamborg.htm>
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Cancún: Limusa.
- Alcacíbar, J. (2002) *Inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado de http://www.apsique.cl/wiki/labolnt_emoc_empresa.
- Antunes, C. (2000). *El desarrollo de la personalidad y la inteligencia emocional: diálogos que ayudan a crecer*. Barcelona: Gedisa.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2000). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*. 10, 136-140.
- Arbeláez Castaño, E. L. (2003). Inteligencia emocional. *Revista Universidad San Buenaventura*. 18, 9-21.
- Asociación Americana de Psicología. (2013). *¿Qué rasgos predicen el desempeño laboral?* Recuperado de <http://www.apa.org/helpcenter/predict-job-performance.aspx>
- Ayala, V. S. (2004) *Proceso de evaluación del recurso humano*. Recuperado de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondel-desempenopersonal/
- Aubrey, C. D. (1995). *Gerencia del desempeño* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Bar-On, R. (1997). *Development of the Bar-on EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Barret, L. F. y Gross, J. J. (2001). *Emotional Intelligence. A process model of emotion-representation and regulation*. New York, NY: The Guilford.

- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: McGraw – Hill.
- Bernárdez, M. (2006). *Tecnología del desempeño humano*. Bloomington, IN: Author-House.
- Bisquerra A. R y Pérez, E. N. (2007) Las competencias emocionales. *Revista de la Facultad de Educación XXI*, 10, 10-82.
- Blanchard, K., Carlos, J. P. y Randolph, A. (2005). *Empowerment*. Bogotá: Norma.
- Blanchard, K. y Johnson, S. (2004). *El ejecutivo al minuto*. México: Grijalbo Mondadori.
- Bonano, G. A. (2001). *Emotion self-regulation*. New York, NY: The Guilford.
- Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). The emotional reality of teams. *Journal of Organizational Excellence*, 21(2), 55-65.
- Bradberry T. y Greaves J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Calderón, H. G. y Castaño, D. G. A. (2005). *Investigación en administración en América Latina*. Manizales, Colombia: Edigráficas.
- Campell, J. P. (1990). An overview of the army selection and classification project. *Personnel Psychology*, 43, 231-239.
- Caruso, R. y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*. Madrid, España: Algaba.
- Carrión, S. (2001). *Inteligencia emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: salud, inteligencia, y bienestar emocional*. Madrid, España: EDAF.
- Casado, J. M. (2003). *El calor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano*. México: Prentice Hall.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cortese, A. (2006). *El peso del cociente intelectual y el coeficiente emocional en la realización personal*. Recuperado de <http://www.inteligencia-emocional.org/investigaciones/elpesodelcocienteintelectual.htm>
- Costales, F. (2009). *Teorías Contemporáneas sobre rendimiento laboral individual*. Recuperado de <http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-48.pdf>. Universidad de Azuay

- Chávez, M. G. (2005). Inteligencia emocional aplicada a las organizaciones. *Adminístrate Hoy*, 133, 12.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw – Hill.
- Davis, K. y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo* (10ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Disney Enterprises. (2005). *Disney y el arte del servicio al cliente*. México: Panorama.
- Domínguez, T. B., Olvera, L. Y. y Cruz M. A. (2002). *Inteligencia emocional: manual para profesionales en el ámbito industrial*. México: Plaza y Valdés.
- Fernández, L. J. (2005). *Gestión por competencias*. Madrid: Prentice-Hall.
- Ferris, G. R., y Kacmar, K. M. (1992). Perceptions of organizational politics. *Journal of Management*, 18, 93-116
- Fields, R. D. (2008) ¿Qué función cumple la sustancia blanca? *Investigación y Ciencia*, 380, 54-61.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax.
- Fernández López, J. (2005). *Gestión por competencias*. Madrid: Prentice-Hall.
- France, S. (2004) *Diseño y aplicación de procesos de evaluación 360°*. México: Panorama.
- Gardner, H. (2005). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. México: Paidós Ibérica.
- Gil, A. (2000). *Inteligencia emocional en práctica*. Caracas, Venezuela: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1997). *La inteligencia emocional en la empresa*. México: Javier Vergara.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Barcelona, España: Kairós.

- Goleman, D. (1999). *¿Qué hace un líder?* Recuperado de file:///C:/Users/56999/Downloads/04_OAE_-_Parte_II_-_Cap_04_-_Art_-_Que_Hace_un_Lider_-_Goleman.pdf
- Goleman, D. (2008). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Buenos Aires: Vergara.
- Guerrero, B. (1996). Evaluación del desempeño: más allá del ritual. *Carta Administrativa*, 84, 288- 335.
- Guerrero, F., Govea, M. y Urdaneta, E. (2006). *Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rfaek Belloeo Chacin.
- Guilera, A. L. (2006). *Más allá de la inteligencia emocional: las cinco dimensiones de la mente*. Madrid: Thomson.
- Gubman, E. (2000). *El talento como solución*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Graczyk, P. A., Weissberg, R. P., Payton, J. W., Elias, M. J., Greenberg, M. T. y Zins, J. E. (2000). Criteria for Evaluating the Quality of School-Based Social and Emotional Learning Programs. *Jossey-Bass*, 349-410
- Grande Esteban, I. y Abascal Fernández, E. (2009). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (10ª ed.). Madrid, España: ESIC.
- Hernández Galicia, E. I. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*. Tesis de la Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez, D. P. (2011). *Manual de recursos humanos* (2ª ed.). Madrid, España: ESIC.
- Jimoh, Y. A., Olayide, R. and Saheed, O. (2012) Influence of Leadership Styles and Emotional Intelligence on Job Performance of Local Government Workers in Osun State, Nigeria, *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 3, 4.
- Latorre, E. (1996). *Teoría general de sistemas. Aplicada a la solución integral de problemas*. Santiago de Cali, España: Universidad del Valle.

- León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en psicología y educación*. Madrid: McGraw Hill.
- Lerma, H. D. (2004). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (2ª ed.). Bogotá: ECOE.
- Marchant, R. L. (2000). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Bogotá: Presencia.
- Maslow, A. (1934) The Effect of Varying External Conditions on Learning, Retention and Reproduction. *Journal of Experimental Psychology* 17, 36-47
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). *The wisdom in feeling: Psychological processes in emotional intelligence*. New York, NY: Guilford.
- Mayer, J. D. (2001). *A field guide to emotional intelligence. Emotional Intelligence in Everyday Life*. Philadelphia, PA: Psychology.
- Mejía Mejía J. (2009) *Calidad de la gestión administrativa del presidente loca y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas del Salvador*. Tesis de maestría en la Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Mondy, R. W. y Noé, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.) México: Prentice Hall.
- McCoy, J. (2007). How to align employee performance whit business strategy. *Academic Search Elite*. 86, 12- 25.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: Limusa.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Porret, M. (2008). *Recursos humanos: dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary analysis*. New York, NY: Harper and Row.
- Rego, A. y Fernandes, C. (2005). Inteligencia emocional: desarrollo y validación de un instrumento de medida. *Interamerican Journal of Psychology*. 39, 1, 23-38, Sociedad Interamericana de Psicología.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, V. J. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Thomson.

- Rojas, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Ruiz, K. A. (2004). *La importancia de la administración del desempeño en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.130administrac.com/trabajos16/130administración-del-desempeno/130administración-de-desempenio.shtml>
- Ruiz, A. y Morillo, L. E. (2004). *Epistemología clínica: investigación clínica aplicada*. Bogotá: Medica Panamericana.
- Ryback, D. (1998). *Trabaje con su inteligencia. Los factores emocionales al servicio de la gestión institucional y el liderazgo efectivo*. Madrid: EDAF.
- Saarni, C. (2000). The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplac. *Jossey-Bass*, 68-91.
- Salovey, J. y Mayer, D (1990). *Inteligencia emocional*. México: McGraw – Hill.
- Salovey, P y Sluyter, D (1997). *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. New York, NY: BasicBooks.
- Serrano, I. (2002). *La educación para el siglo XXI: comunicación y salud* (2ª ed.). Madrid: Días de Santos.
- Silva Arciniega, M. del R. y Brain Calderón, M. L. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: Formación gráfica.
- Shapiro, L. (1997) *La inteligencia emocional de los niños. Una guía para padres y maestros*. México: Vergara.
- Sternberg, R. (1997) *Inteligencia exitosa*. Barcelona: Paidós.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E. y Gilbert Jr. D. R. (1996) *Administración* (6ª ed.). México: Pearson Educación.
- Sy, T., Tram, S. y O'Hara, L. A. (2006) Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior* 68, 461-473. Doi:10.1016/j.jvb.2005.10.003
- Tae Won, M. y Won-Moo, H. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39(8), 1087-1096. Doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa.

- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Diccionario de la investigación científica*. México: Noriega.
- Thorndike, E. L. (1932). Columbia University Institute of Educational Research, Division of Psychology New York, NY, US. *Teachers College Bureau of Publications*. xvii 638 pp. Doi: 10.1037/10976-000
- Toffler, R. (1990). *Los cambios del poder*. Barcelona, España: Plaza y Yanez.
- Tomas-Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Torreadella, P. (2003). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional en el trabajo: Estrategias para auto realizarse, disfrutar y tener éxito en tu profesión*. Barcelona: Océano.
- Union Mexicana del Norte. (2014). *Historia de la Union Mexicana Del Norte*. Recuperado de <http://unionmexicanadelnorte.net/>
- Universidad de Montemorelos. (2014). *Historia de la Universidad de Montemorelos*. Recuperado de <http://www.um.edu.mx/>
- Valls, A. (2000). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Gestión.
- Wayne, M. y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Prentice Hall.
- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Vergara.
- Wechsler, D. (1940). Non-intellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37, 444-445
- White, E. (1910). *A fin de conocerle*. México: APIA.
- White, E. (1987). *Mente, carácter y personalidad*. Tomo I. México: APIA.
- White, E. (1988). *Mente, carácter y personalidad*. Tomo II. México: APIA
- White, E. (2005). *El camino a Cristo*. Bogotá: Sociedad Bíblica Internacional.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study*. *Leadership Quarterly*, 13 243–274.
- Zarate, R. y Matviuk, S. (2010) La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69. 148-165.

Zarragoitia, A. M. y Artidiello, D. A. (2005). *La formación de gestión de recursos humanos: Factor clave en el perfeccionamiento empresarial*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/formages.htm>