



## **Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito**

Relationship of the Emotional Intelligence and the Performance of the administrative workers of the Regional University Center of San Miguelito

Nancy Córdoba G.

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de San Miguelito.

Email: [ncordoba02@hotmail.com](mailto:ncordoba02@hotmail.com)

### **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Centro Regional Universitario de San Miguelito.

El estudio se encuentra sustentado teóricamente por Mayer y Salovey (1993), Goleman (1995, 1996, 2000), Cooper y Sawaf (2001), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002) y otros.

Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional correlacional.

La población y muestra fue de 60 Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito.

Se utilizaron dos instrumentos, tipo escala Likert. El cuestionario de Inteligencia Emocional de Cooper y Sawaf (1998), y el cuestionario de Evaluación del Desempeño adaptado de acuerdo a los criterios de medición que utiliza la Universidad de Panamá. De esta manera, ambos instrumentos mostraron los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Desempeño de cada uno de los Trabajadores Administrativos de la Institución Educativa a Nivel Superior.

Como resultado de esta investigación, se concluyó que debido a la correlación baja, pero significativamente moderada evidenciada por el bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico, se puede decir que no existe relación entre el nivel de Inteligencia

Emocional y el nivel de Desempeño de los Trabajadores Administrativos de Centro Regional Universitario de San Miguelito.

**PALABRAS CLAVE** Inteligencia Emocional, Desempeño, Evaluación del desempeño, Cuestionario de IE.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between Emotional Intelligence and Labor Performance of the administrative staff of the University Regional Center of San Miguelito, the study is supported theoretically by Mayer and Salovey (1993), Goleman (1995, 1996, 2000), Cooper and Sawaf (2001), Chiavenato (2002), Robbins (2004) and Benavides (2002) and others.

It is carried out within the positivist paradigm, descriptive type and correlational quantitative, observational, non-experimental correlational transectional design.

The population and sample was 60 administrative workers of the Regional University Center of San Miguelito.

Two instruments, Likert scale type, were used. The Emotional Intelligence Questionnaire of Cooper and Sawaf (1998) and the Performance Evaluation Questionnaire adapted according to the evaluation criteria used by the University of Panama. In this way, both instruments showed the levels of Emotional Intelligence and the performance levels of each of the administrative workers of the Higher Education Institution.

As a result of this investigation it was concluded that due to the low but significantly moderate correlation evidenced by the low correlation coefficient in the statistical analysis, it can be said that there is no relationship between the level of Emotional Intelligence and the level of Performance of the administrative workers of the University Regional Center of San Miguelito.

**KEYWORDS** Emotional Intelligence, Performance, Performance Evaluation, IE Questionnaire.

## **INTRODUCCIÓN**

En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, los empresarios se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que creen mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar el mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de los trabajadores.

Las instituciones estatales como las de Educación Superior, han sentido las exigencias surgidas de estos cambios y se han visto en la necesidad de responder a los nuevos paradigmas del entorno social, haciéndose necesario que prevalezcan algunas áreas específicas del trabajo tales como: el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio a los usuarios, el trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros. Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Las características individuales retoman importancia y se identifican estimulando así la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al conocimiento de sí mismo y de los otros. Se comprende que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional.

Para Mayer y Salovey (1993), la Inteligencia Emocional es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las

acciones de uno”.

Cooper y Sawaf (2004), la definen “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”.

Evidentemente algunas organizaciones valoran la Inteligencia Emocional sobre la base de estos conceptos y consideran la capacidad humana, creatividad y liderazgo que permita contribuir con el desempeño de sus funciones y eleve la producción empresarial. De esta manera, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados.

Con base a lo expuesto por los anteriores autores, los individuos con un alto nivel de Inteligencia Emocional son capaces de establecer un buen nivel de compromiso, autocontrol, integridad, autoconocimiento, la seguridad en sí mismo y la habilidad para comunicarse con eficacia. Estas características, según Goleman (2003), son las que se requieren en el mercado laboral, debido a que saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir positivamente en el estado de ánimo de sus compañeros. Demuestra así, la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y responsable.

En consecuencia, los trabajadores más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y comprender los sentimientos ajenos. Su empatía les permite ver con claridad las ideas de su grupo de trabajo y dar respuestas asertivas que permitan el logro de los objetivos propuestos en la organización. Goleman, (2003).

Toda esta concepción ha venido proporcionando una visión cada vez más extendida en los directivos de las empresas e instituciones estatales acerca de la importancia que tiene la productividad, que además de los conocimientos técnicos y los estudios más elevados a nivel profesional, el trabajador sea capaz de tomar conciencia de las más diversas emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se presentan a diario en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática (ponerse en el lugar del otro) y social, lo que a su vez le brindará más posibilidades de desarrollo personal y de éxito profesional.

Sobre la base de estos planteamientos y atendiendo estas consideraciones, la presente investigación tuvo como propósito fundamental, determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Centro Regional de San Miguelito, con la finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo de un óptimo Desempeño Laboral basado en competencias emocionales.

Esto nos lleva a plantear la siguiente pregunta de investigación ¿La Inteligencia Emocional está relacionada con el Desempeño de los Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito?

Los resultados de esta investigación son un aporte a la gestión de los Recursos Humanos, ya que si se comprueba que las habilidades implícitas en los procesos del modelo de Inteligencia Emocional de Cooper y Sawaf (1998), están asociadas al desempeño de los empleados administrativos, alcanzando un nivel de rendimiento alto y de éxito, se pueden desarrollar programas de Gestión de habilidades de Inteligencia Emocional para mejorar la aplicación de estas habilidades en el área laboral.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación describe el comportamiento de dos variables en forma independiente y su grado de relación (Inteligencia Emocional y Desempeño). De tal manera, que este estudio corresponde al tipo Descriptivo Correlacional.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003), el estudio correlacional tiene el propósito de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. En este sentido, la finalidad de los estudios correlacionados es saber, cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

La unidad de investigación es el Centro Regional Universitario de San Miguelito (CRUSAM) ubicado en la Gran Estación de San Miguelito; está conformada por 60 trabajadores del sector administrativo, entre hombres y mujeres de diferentes niveles académicos. No se incluyeron los jefes, ya que a estos le correspondió evaluar el desempeño de todos los participantes.

El tipo de estudio aplicado para lograr el objetivo general de la investigación, fue el estudio de campo, ya que se observó y recolectó la información de las variables en estudio, llevando a cabo la medición en su contexto natural y en un solo momento, lo cual pudo facilitar el proceso de conocer e interpretar aún más dicho comportamiento.

Los instrumentos utilizados para la medición o recolección de los datos de las variables fueron para la Inteligencia Emocional, el cuestionario de Inteligencia Emocional (CE) de Cooper y Sawaf (1998), obtenido de su libro “La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones” y el cuestionario de Desempeño diseñado en base a los criterios de los modelos de Evaluación del Desempeño de la Universidad de Panamá.

El cuestionario de Inteligencia Emocional (CE) fue validado en los Estados Unidos en una muestra de 6500 individuos, arrojando una confiabilidad de 0.8765 y, posteriormente en un test – retest y un análisis factorial 0,77 y 0.82 respectivamente. (Fischer & Tudela, 1998). Este instrumento consta de 156 ítems de pregunta cerradas, con cuatro (4) alternativas de respuesta cada uno. Las preguntas y sus alternativas están formuladas de manera similar a una escala de Likert, donde el entrevistado debió escoger entre las alternativas, la opción que mejor describa su situación. Una sola alternativa de respuesta, puesto que las alternativas son entre sí mutuamente excluyentes. De esta forma el entrevistado pudo contestar el cuestionario en un menor tiempo. En las alternativas de respuestas, si el entrevistado respondió “Muy bien”, ello implica que está completamente de acuerdo con la afirmación.

La escala que se utilizó en todas las preguntas consta de 4 atributos que pretenden medir el grado de presencia, utilizando las siguientes escalas:

- **Escala de 3 a 0:** donde la presencia de mayor grado tiene una máxima calificación de tres (3) y la presencia de menor grado tiene una mínima calificación de cero (0).
- **Escala de 0 a 3:** donde la presencia de mayor grado tiene una máxima calificación de cero (0) y la presencia de menor grado tiene una mínima calificación de tres (3).

El cuestionario se presenta estructurado de la siguiente manera:

**Sección I:** Conocimiento Emocional: Conciencia Emocional de sí mismo, Expresión Emocional, Conciencia Emocional de otros.

**Sección II:** Competencias de CE: Intención, Creatividad, Elasticidad, Conexiones Interpersonales, Descontento Constructivo.

**Sección III:** Valores de CE y Creencias: Compasión, Perspectiva, Intuición, Radio de confianza, Poder personal e Integridad.

Para medir la variable Desempeño, se utilizó el cuestionario que se adaptó tomando como base el modelo de competencias de Evaluación del Desempeño, que utiliza la Universidad de Panamá para evaluar a los empleados administrativos, (tomado del Reglamento de Carrera Administrativa de la Universidad de Panamá)

Esta modificación se realizó con la finalidad de facilitar a los Jefes de Sección evaluar el desempeño de los trabajadores, considerando las siguientes dimensiones:

- a. Productividad y Eficiencia
- b. Deberes y Responsabilidades
- c. Relaciones Interpersonales y Comunicación

Este cuestionario fue entregado a los Jefes de Sección con la finalidad de conocer a través de ellos el desempeño de los trabajadores en estudio.

Con la aplicación de los cuestionarios se logró obtener la información necesaria para cumplir con la base fundamental de datos. De esta manera, se pudo proceder a establecer los procedimientos para continuar con el proceso de investigación.

## **RESULTADO Y DISCUSIÓN**

Esta parte de la investigación, se refiere al cruce de la información obtenida en el análisis de los resultados y el aporte teórico de los autores consultados en las bases teóricas recabadas, con respecto a los distintos aspectos sobre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.



Como bien los explica Cooper y Sawaf, la Inteligencia Emocional se define como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, así como la información, conexión e influencia y manejo de las relaciones interpersonales.

En este sentido, como primer objetivo específico se identificaron los niveles de Inteligencia Emocional del Personal Administrativo del Centro Regional Universitario de San Miguelito. (CRUSAM) a través de la aplicación del cuestionario de Inteligencia Emocional de Cooper y Sawaf.

De esta forma, la siguiente tabla ilustra el primer objetivo específico de esta investigación del cual se logró satisfactoriamente.

**TABLA 1 Resultados obtenidos por los Trabajadores Administrativos del CRUSAM., según Zona de Rendimiento de la Inteligencia Emocional de acuerdo a las categorías presentadas por Cooper y Sawaf.**

DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO EMOCIONAL	ÓPTIMO	DIESTRO	VULNERABLE	CAUTELA	Puntaje obtenido por los sujetos	Zona de rendimiento de los sujetos por puntajes obtenidos	CATEGORÍAS TOTAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
	Puntaje máximo y mínimo	Puntaje máximo y mínimo	Puntaje máximo y mínimo	Puntaje máximo y mínimo			
CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO	33	28	23	18	33	Óptimo Diestro	ÓPTIMO
	29	24	19	0	24		
EXPRESIÓN EMOCIONAL	27	19	16	12	27	Óptimo Diestro Vulnerable	DIESTRO  VULNERABLE
	20	17	13	0	14		
CONCIENCIA EMOCIONAL DE OTROS	39	27	21	14	38	Óptimo Diestro Vulnerable	
	28	22	15	0	15		
ZONA DE RENDIMIENTO CONOCIMIENTO EMOCIONAL	99-77	74-63	60-47	44-0	98-49	Óptimo Diestro Vulnerable	

Fuente: Cálculos propios

Se observa en la tabla que para esta dimensión, sus indicadores, *Conciencia Emocional de sí mismo*, *Expresión Emocional* y *Conciencia Emocional de otros*, mostraron estar

ubicados en las categorías de óptimos, diestros y vulnerables.

Esto indica, que los Trabajadores Administrativos del CRUSAM., son capaces de reconocer y entender sus propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que estos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Tienden a ser desconfiados y aprehensivos en el trabajo en equipo, especialmente cuando las metas impuestas son muy altas debido al nivel de autoestima baja que algunos suelen expresar.

En el “**Conocimiento Emocional**”, los Trabajadores Administrativos del CRUSAM., mostraron ser óptimos, diestros y vulnerables, es decir, son personas conscientes de sí mismas, de sus propios sentimientos en el momento que se experimentan, así como de las emociones de las demás personas.

**TABLA 2 Resultados obtenidos por los Trabajadores Administrativos del CRUSAM, según Zona de Rendimiento de la Inteligencia Emocional de acuerdo a las categorías presentadas por Cooper y Sawaf.**

DIMENSIÓN: COMPETENCIAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL.	ÓPTIMO	DIESTRO	VULNERABLE	CAUTELA	Puntaje obtenido por los sujetos	Zona de rendimiento de los sujetos por puntajes obtenidos	CATEGORÍAS TOTAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
	Puntaje máximo y mínimo	Puntaje máximo y mínimo	Puntaje máximo y mínimo	Puntaje máximo y mínimo			
INTENSIÓN	42	32	26	20	42	Óptimo Diestro Vulnerable	ÓPTIMO
	33	27	21	0	19		
CREATIVIDAD	30	23	18	12	30	Óptimo Diestro Vulnerable	DIESTRO
	24	19	13	0	9		
ELASTICIDAD	39	33	27	20	39	Óptimo Diestro Vulnerable	VULNERABLE
	34	28	21	0	15		
CONEXIONES INTERPERSONALES	30	27	22	17	30	Óptimo Diestro Vulnerable	OPTIMO DIESTRO VULNERABLE
	28	23	18	0	15		
DESCONTENTO CONSTRUCTIVO	39	33	26	19	39	Óptimo Diestro Vulnerable	OPTIMO DIESTRO VULNERABLE
ZONA DE RENDIMIENTO COMPETENCIAS DEL COEF. EMOCIONAL	180- 153-	148-124	119-93	88-0	175-71	Óptimo Diestro Vulnerable	

En cuanto a esta dimensión, se observa que los indicadores *Intensión, Creatividad, Elasticidad, Conexiones interpersonales* y *Descontento Constructivo*, se encuentran ubicados en la categoría de *óptimos, diestros* y *vulnerables* de los resultados obtenidos en los Trabajadores Administrativos de la muestra estudiada. Son personas que logran conseguir de manera satisfactoria el objetivo que se proponen.

Poseen una gran capacidad humana de producir contenidos mentales de cualquier tipo. Cuando las condiciones del medio son fluctuantes, suelen ceder o acomodarse a las circunstancias procurando adaptarse rápidamente al nuevo contexto laboral.

Crean ideas creativas y oportunidades de generar más confianza y conexión en una situación de descontento.

La Competencia del Coeficiente Emocional, en los Trabajadores Administrativos presentan un nivel *óptimo, diestro* y *vulnerable*, que los hace personas muy habilidosas y sagaces en el manejo de la creatividad, consecución de objetivos, relaciones interpersonales, adaptabilidad, flexibilidad y descontento constructivo.

**TABLA 3 Resultados obtenidos por los Trabajadores Administrativos del CRUSAM, según Zona de Rendimiento de la Inteligencia Emocional de acuerdo a las categorías presentadas por Cooper y Sawaf.**

DIMENSIÓN: VALORES Y CREENCIAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL	ÓPTIMO	DIESTRO	VULNERABLE	CAUTELA	Puntaje obtenido por los sujetos	Zona de rendimiento de los sujetos por puntajes obtenidos	CATEGORÍAS TOTAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
COMPASIÓN	36	32	28	20	36	Óptimo Diestro Vulnerable	ÓPTIMO  DIESTRO  VULNERABLE
	33	29	21	0	13		
PERSPECTIVA	24	22	18	12	24	Óptimo Diestro Vulnerable	
	23	19	13	0	14		
INTENSIÓN	33	28	22	17	30	Óptimo Diestro Vulnerable	
	29	23	18	0	10		
RADIO DE CONFIANZA	30	25	20	15	30	Óptimo Diestro Vulnerable	
	26	21	16	0	9		
PODER PERSONAL	39	33	28	23	39	Óptimo Diestro Vulnerable	
	34	29	24	0	15		
ZONA DE RENDIMIENTO VALORES Y CREENCIAS DEL COEF. EMOCIONAL	162-145	140-121	116-92	87-0	159-61	Óptimo Diestro Vulnerable	

**Fuente:** Cálculos propios

En esta dimensión se observa que los indicadores *Compasión*, *Perspectiva*, *Intuición*, *radio de Confianza*, y *Poder personal* muestran su ubicación en la categoría de *óptimos*, *diestros* y *vulnerables* en los resultados obtenidos en los trabajadores administrativos del CRUSAM.

Esto indica que los Trabajadores Administrativos resultaron ser diestros en el manejo de sentimientos de conmiseración y lástima que se tienen hacia quienes sufren penalidades o desgracias. Expresan sus puntos de vista y analizan las situaciones laborales para luego ser consensuado. Liberan el dialogo franco.

Los Valores y Creencias del Coeficiente Emocional de los Trabajadores Administrativos fue *óptimo, diestro y vulnerable*, significa que son personas que saben manejar aprendizajes estratégicos relacionados con la inteligencia emocional (*compasión, perspectiva, intuición, radio de confianza y poder personal*), los cuales los ayudan a actuar de la mejor manera para conseguir sus fines.

El nivel de Inteligencia Emocional de los Trabajadores Administrativos mostró un nivel de rendimiento *Óptimo, Diestro y Vulnerable*; a este respecto cabe destacar, que un *Coeficiente Emocional Óptimo y Diestro* es alcanzado por aquella persona que conoce sus emociones y puede comprender las emociones de los demás. Es empático y, procura resolver las dificultades en el contexto que se le presenten de una manera asertiva.

En relación a la variable Desempeño Laboral, predominó la ponderación de “bueno” en 48 de los 60 Trabajadores Administrativos, lo que implica que el trabajo que desempeñan satisface las expectativas de la Institución. Son personas responsables y comprometidas con su trabajo. Cuando tienen que trabajar en equipo procuran mantener relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo. Diez de los trabajadores obtuvieron una evaluación de “Excelente”, indica que son trabajadores que tienen claros los objetivos de la Institución y procuran realizar sus tareas dando de sí más de lo que se espera de ellos. Pueden realizar trabajos adicionales y complementarios, pueden trabajar más de su tiempo si se les solicita, son emprendedores y suelen tomar decisiones asertivas que se reflejan en la efectividad de sus labores cotidianas. Los trabajadores que obtuvieron la evaluación de “Bueno y Excelente”, se complementan en las tareas que realizan en equipo y procuran mantener relaciones cordiales con sus compañeros. Dos de los trabajadores obtuvieron una valoración de “Satisfactorio”, esto involucra una

actitud hacia el trabajo generalmente de cumplimiento en lo que se le asigna; no se comprometen con las tareas que desempeñan y en ocasiones no las terminan en el tiempo señalado.

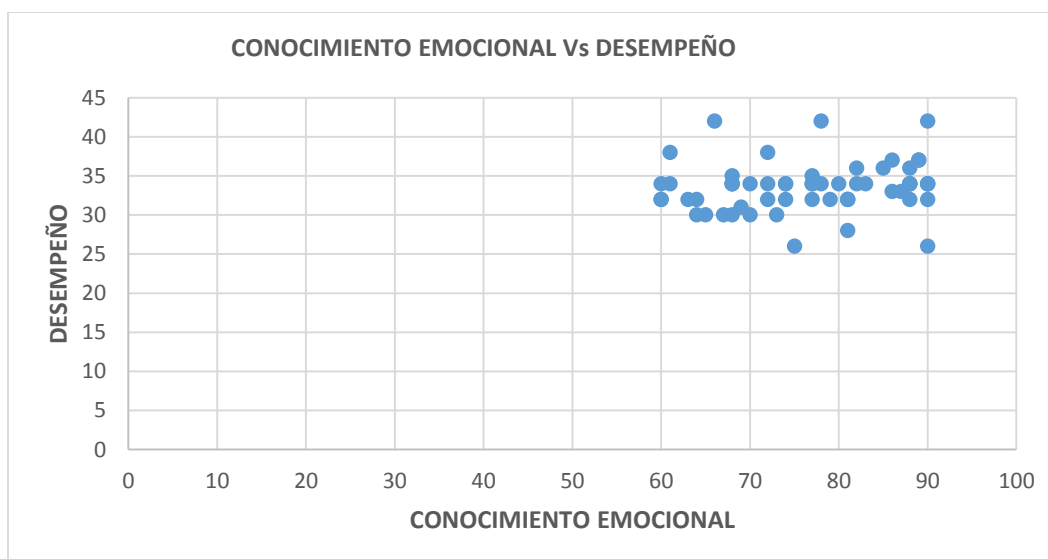
**CUADRO 1. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (R) ENTRE EL CONOCIMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO**

INTELIGENCIA EMOCIONAL		DESEMPEÑO			
DIMENSIONES	INDICADORES	PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA	DEBERES Y RESPONSABILIDADES	RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN	TOTAL DESEMPEÑO
Concomimiento Emocional	Conocimiento de sí mismo	,111	-,060	-,050	-,051
	Expresión de las emociones	,038	,120	,226	,127
	Conciencia emocional de otros	,024	,015	-,230	-,070
<b>Total Conocimiento Emocional</b>		<b>,056</b>	<b>,132</b>	<b>,040</b>	<b>,140</b>

(\*)  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ ; valores críticos de  $r$ :  $-0,254$  y  $0,254$ . Fuente: Cálculos propios

**GRÁFICA 1 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (R) ENTRE EL CONOCIMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO**

Pearson  $r = 0.082$



## Análisis

HO: No existe una correlación lineal (hipótesis nula) entre Conocimiento Emocional y la variable Desempeño.

H1: Existe una correlación lineal (hipótesis alternativa) entre Conocimiento Emocional y la dimensión Productividad y Eficiencia, con un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ . Los valores críticos de  $r$  según la tabla son  $-0,254$  y  $0,254$ . Dado que  $r=|0,082| = 0,082 < 0,254$ , indica que no existe una correlación lineal entre Conocimiento Emocional y la variable Desempeño. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

**CUADRO 2. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (R) ENTRE COMPETENCIAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO**

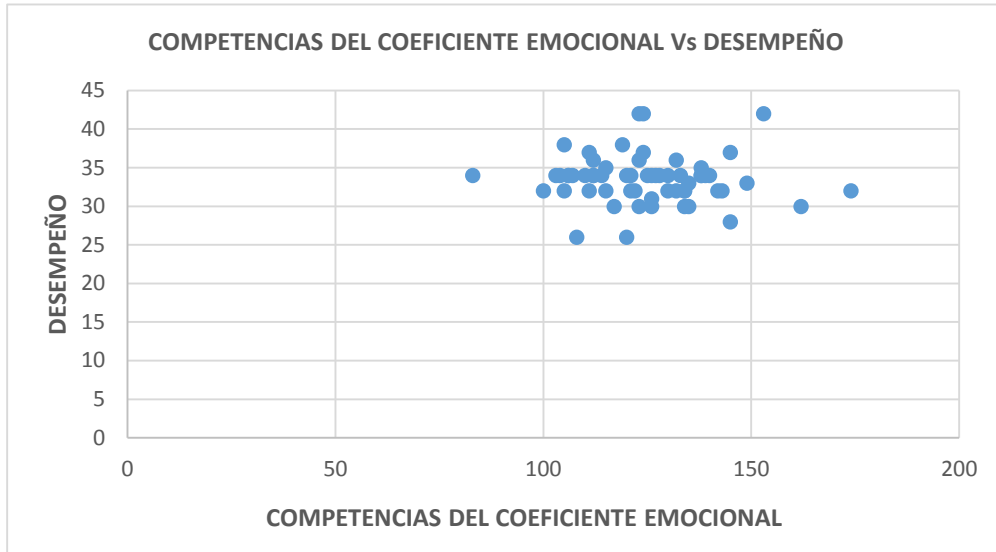
INTELIGENCIA EMOCIONAL		DESEMPEÑO			
DIMENSIONES	INDICADORES	Productividad y Eficiencia	Deberes y Responsabilidades	Relaciones Interpersonales y Comunicación	TOTAL DESEMPEÑO
Competencias de Coeficiente Emocional	Intención	-,065	-237	,290 (*)	-,173
	Creatividad	,017	-,197	-,068	-,163
	Elasticidad	-,162	,113	,160	,064
	Conexiones Interpersonales	,010	-,093	-,088	-,050
	Descontento Constructivo	,108	,053	-,103	,054
Total Competencias Coef. Emocional		-,055	-,081	-,094	-,051

(\*)  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ ; valores críticos de  $r$ :  $-0,254$  y  $0,254$ .

Fuente: Cálculos propios

**GRÁFICA 2. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (r) ENTRE COMPETENCIAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO**

**Correlación de Pearson  $r = -0.150$**



**Fuente: Cálculos propios**

**Análisis**

HO: No existe una correlación lineal (hipótesis nula) entre Competencias del Coeficiente Emocional y la variable Desempeño.

H1: Existe una correlación lineal (hipótesis alternativa) entre Competencias del Coeficiente Emocional y la variable Desempeño, con un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ . Los valores críticos de r según la tabla son  $-0,254$  y  $0,254$ .

Dado que  $r = -0,150 < 0,254$ , indica que no existe una correlación lineal entre Competencias del Coeficiente Emocional y el Desempeño. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula.



**CUADRO 3. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (r) ENTRE VALORES Y CREENCIAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO**

INTELIGENCIA EMOCIONAL		DESEMPEÑO			
DIMENSIONES	INDICADORES	PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA	DEBERES Y RESPONSABILIDADES	RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN	TOTAL DESEMPEÑO
Valores y Creencias del Coeficiente Emocional	Compasión	-,330(*)	-,042	,038	-,178
	Perspectiva	,223	,016	,127	,168
	Intuición	,195	,118	,181	,250(*)
	Radio de confianza	-,207	,020	,041	-,071
	Poder personal	,132	,085	-,176	,193
Total Valores del Coef. Emocional		,020	0.86	,220	,137

(\*)  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ ; valores críticos de r:  $-0,254$  y  $0,254$ .

Fuente: Cálculos propios

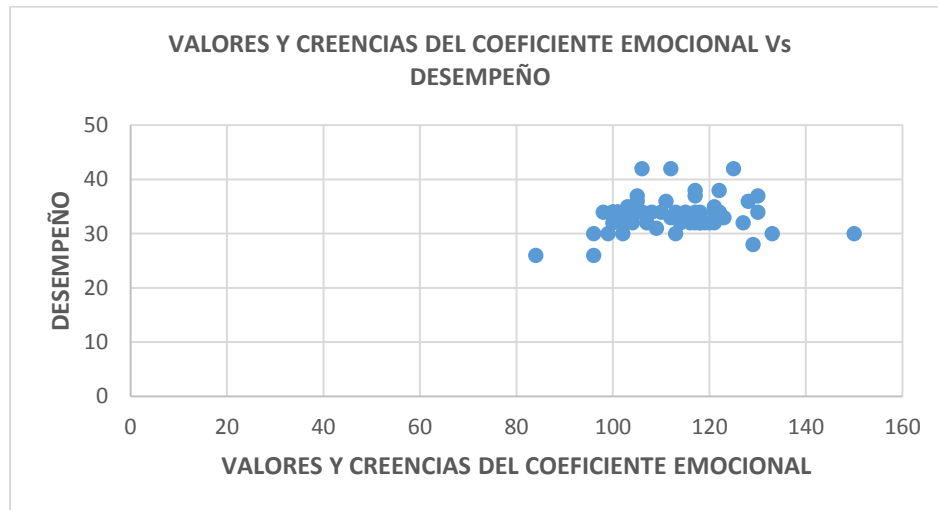
En el cuadro se observa una correlación negativa entre el indicador Compasión y Productividad y Eficiencia de  $-0,330$ . Igualmente, el indicador Intuición refleja una correlación  $0,250$  con el total de desempeño.

Según la tabla, los valores críticos de r son de  $-0,254$  y  $0,254$ , con nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ . Dado que  $r = |-0,330| = 0,330 > 0,254$ , señala que existe una correlación lineal entre Compasión y Productividad y Eficiencia.

De igual manera, existe una correlación lineal entre Intuición y la variable Desempeño, ya que  $r = |0,250| = 0,250 > 0,254$ .

**GRÁFICA 3. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (r) ENTRE VALORES Y CREENCIAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO.**

**Correlación de Pearson  $r = 0.100$**



**Fuente: Cálculos propios**

Análisis

HO: No existe una correlación lineal (hipótesis nula) entre Valores y Creencias del Coeficiente Emocional y la variable Desempeño.

H1: Existe una correlación lineal (hipótesis alternativa) entre Valores y Creencias del Coeficiente Emocional y la variable Desempeño, con un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $n=60$ . Los valores críticos de  $r$  según la tabla son  $-0,254$  y  $0,254$ .

Dado que  $r=|0,100| = 0,100 < 0,254$ , indica que no existe una correlación lineal entre Valores y Creencias del Coeficiente Emocional y la variable Desempeño. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula.

Estos resultados encontrados en las correlaciones entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño indican que no existe correlación alguna entre ambas variables. Pero dentro

de sus componente existes correlaciones de un grado de significancia baja o moderada de  $\alpha= 0,05$ .

Sin embargo, en la dimensión Competencias del Coeficiente Emocional se observa una correlación negativa entre el indicador Compasión y Productividad y Eficiencia de  $-0,330$ . Igualmente, el indicador Intuición refleja una correlación,  $0,250$  con el total de desempeño.

De acuerdo con los valores críticos de la tabla ( $-0,254$  y  $0,254$ ) estos valores son mayores  $r=|-0,330| = 0,330 > 0,254$ , lo que señala que existe una correlación lineal negativa, entre Compasión y Productividad y Eficiencia.

De igual manera, existe una correlación lineal entre Intuición y la variable Desempeño, ya que  $r=|0,250| = 0,250 < 0,254$ .

Aunque el nivel de significancia sea igual o mayor de  $0,254$ , puede haberse dado al azar, ya que los datos estadísticos muestran poca varianza en los datos de muestra.

## **CONCLUSIONES**

Después de analizar las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito, se pudo comprobar que no hubo un efecto significativo entre estas dos variables.

Los empleados administrativos del CRUSAM poseen un nivel promedio de Inteligencia Emocional, de acuerdo a los criterios de evaluación del cuestionario de Inteligencia

Emocional de Cooper y Sawaf, lo que indica que saben reconocer sus emociones y la de los demás y pueden darle un buen manejo en situaciones adversas.

La inteligencia Emocional no se determina como parte fundamental de su desempeño laboral, ya que el conocimiento emocional, los valores, creencias, la compasión, el liderazgo, la motivación, pueden manifestarse en situaciones labores de manera independiente en cada uno de los trabajadores.

Si un trabajador tiene un buen nivel de Inteligencia Emocional no necesariamente esta tiene correspondencia con su desempeño y viceversa.

Las situaciones de estrés en el trabajo pueden llevar a los trabajadores del CRUSAM a la falta de autocontrol y un nivel bajo de desempeño.

Las habilidades emocionales le dan al individuo herramientas para elevar su desempeño y el manejo inteligente de las emociones, garantiza el éxito ya que mantiene una buena motivación, creatividad, trabajo en equipo, la comprensión de sus emociones y la de los demás y la seguridad en el puesto de trabajo.

Cada puesto de trabajo requiere de individuos con un conjunto de habilidades emocionales necesarias para la realidad de cada organización laboral, por ello es necesario que las instituciones o empresas gestionen programas de capacitación que permitan el cumplimiento efectivo de sus objetivos.

Para finalizar, se presenta una propuesta que pretende fortalecer los niveles de Inteligencia Emocional de los Trabajadores Administrativos, teniendo como base el marco teórico de Cooper y Sawaf complementado con el cuestionario de Inteligencia Emocional de Cooper y Sawaf.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a los compañeros del área administrativa del CRUSAM por permitirnos evaluarlos a través de la aplicación del cuestionario de Inteligencia Emocional y La Evaluación del Desempeño, que contribuyó al logro de hallazgos significativos que se han convertido en un aporte a la Institución para optimizar la Inteligencia Emocional de los trabajadores.

De Igual forma, nuestro agradecimiento al Director del CRUSAM, Profesor Luis Acosta por aprobar la realización del estudio en esta Institución de Educación Superior.

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

- Araujo, M., & Leal, C. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Obtenido de Centro de Investigación y Ciencias Administrativas y Gerenciales, CICAG. Volumen 4. Edición No 2. Venezuela. : [http://www. file:///C:/User/Nancy/ Downloads/Dialet-Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las Institu -3218188%20\(1\).pdf](http://www.file:///C:/User/Nancy/Downloads/Dialet-Inteligencia%20Emocional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20las%20Instituciones%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20P%C3%BAblicas.pdf).
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Editado para América Latina por Editorial Norma.
- De León Castillo, E. V. (2013). *Inteligencia Emocional y su incidencia dentro del desempeño laboral. Tesis de pregrado para optar el título de licenciada en Psicología. Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de [http://www. biblio3.url.gt/tesario /2013/05/22 De León- Eugenia.pdf](http://www.biblio3.url.gt/tesario/2013/05/22%20De%20Le%C3%B3n-%20Eugenia.pdf)
- Extremera Pacheco, N., & Fernández Berrocal, P. (2004). *Inteligencia emocional, calidad de las relaciones personales y empatía en estudiantes universitarios*. . Obtenido de

Revista Clínica y Salud, Vol.15, N°2, 20014: <http://www.redalyc.org/articulo.a?id=180617822001>

Extremera, N., & P, F. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios . *Clínica y Salud, vol. 15, núm. 2*. Obtenido de Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España.

Extremera, N., & P., F. (2002). *La importancia del Desarrollo de la Inteligencia Emocional en el profesorado*. . Obtenido de Revista Iberoamericana de Educación.: [http://www.file:///C:/Users/Nancy/Downloads/759 Extremera%20\(1\).pdf](http://www.file:///C:/Users/Nancy/Downloads/759%20(1).pdf)

Fonseca P., V. (2009). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño contextual*. . Obtenido de Tesis de pregrado para optar el título de licenciada en Recursos Humanos. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.: [http://www.Biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/marc/texto/AAR\\_7030.pdf](http://www.Biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/marc/texto/AAR_7030.pdf).

Galvis N, C. (2007). *Inteligencia Emocional de los Gerentes en Instituciones de Educación Superior*. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Obtenido de Revista REDHECS, Edición N°2: [http://www.file:///C:/User/hp/Downloads/Dialet-Inteligencia Emocional de los Gerentes en InstitucionesD-2719478.pdf](http://www.file:///C:/User/hp/Downloads/Dialet-Inteligencia%20Emocional%20de%20los%20Gerentes%20en%20InstitucionesD-2719478.pdf).

González Iglesias, S. (2004). *Estudio de la Necesidad del Manejo de las Emociones en la formación de futuro Licenciado de la Facultad de Educación*. Universidad de Panamá. . Obtenido de [http://www.sibiup.up.acpa/bd/captura /upload/378g59](http://www.sibiup.up.acpa/bd/captura/upload/378g59)

Morales, M. L., & García-Marimón, O. (2016). *Universidad de Panamá/ Departamento de Matemática Marcos Campos Nava, Maestría Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de URL:[http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n\\_1p411](http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n_1p411)

- Orué Arias, E. (Enero - Junio de 2011). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. . Obtenido de Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porras. Vol. 2, N° 1, : [http://www.Sme\\_v2\\_art8.pdf](http://www.Sme_v2_art8.pdf)
- Pereira Samayoa, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A de la ciudad Quetzaltenango)*. Tesis pregrado para optar el título de licenciada en Psicología Industrial Organizal. Obtenido de <http://www.biblio3.url.gt/tesis/2012/Pereira-Zulma.pdf>
- Sampieri, R, Fernández, Carlos, Baptista, Pilar. (2010). Metodología de la investigación. En *Metodología de la Investigación* (pág. 96 paginas). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.
- Sánchez, O. (2001). *Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. *Psicología educativa*. Obtenido de Revista de los Psicólogos de la Educación, Vol.7 N°1: <http://www.orientacionsekcastillo.blogsek.es/files/2012/implicaciones-educativas-de-la-inteligencia-emocional-pdf>.