

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



**“IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO EN AYACUCHO-2013”**

Tesis para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Presentado Por:

INGRID HEYDI CASTRO GUTIÉRREZ

EDITH BASELY HUAMACCTO HUALLANCA

Ayacucho – Perú

2014

A mis padres Alejandro Castro Loayza y Rosa Gutiérrez Huamán, por estar siempre presentes apoyándome a lo largo de estos años con mucho esfuerzo y sacrificio, brindándome todo su amor y sus palabras de aliento para seguir adelante.

Dedico esta tesis a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A mi hija quien es mi motivo para seguir adelante.

A mis maestros, compañeros de estudio, y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable agradecer a las personas que colaboraron para su realización.

A nuestra alma mater la Universidad San Cristóbal de Huamanga, institución donde nos formamos.

A nuestros padres, por sus palabras de aliento para seguir adelante, las cuales fueron nuestra fortaleza.

A nuestro asesor de tesis Lic. Moisés Jorgechagua Saavedra, por su importante aporte y por su participación activa en el desarrollo de esta tesis.

A nuestros revisores de Tesis Dr. Eusterio Oré Gutiérrez, Lic. Juan Anicama, Mg. Víctor Raúl Rodríguez y Mg. Walter Ledesma Estrada; los que siempre nos dedicaron su tiempo y aportes para la culminación de la tesis.

A todos nuestros compañeros por sus consejos y comentarios siempre acertados, las cuales nos enriquecieron a nivel personal y profesional.

Al Mg. Rubén Cabrera por su predisposición a compartir su conocimiento y experiencia en el ámbito de investigación sobre elaboración de tesis.

RESUMEN

La presente tesis se desarrolló con el objetivo de demostrar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho. Ambos elementos son relevantes para lograr una buena gestión de trabajo individual y de equipo, que favorezca la eficiencia organizacional y las relaciones interpersonales.

El tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue la descriptiva debido a que es necesario establecer las correlaciones entre cada una de las variables, el instrumento utilizado fue la ficha de encuestas que permitió recoger el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral, el tamaño de muestra resultó un total de 160 trabajadores entre 80 conductores y 80 ayudantes, fue necesario la aplicación del método estadístico inferencial no paramétrico Chi-cuadrado, técnica necesaria para la contrastación de las hipótesis, quedando demostrado que existe un impacto significativo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Finalmente, a través de la correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, se presenta una propuesta sobre estas variables.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, empresas de transporte urbano público.

ABSTRACT

The development of this thesis was developed with the aim of demonstrating the impact of emotional intelligence on job performance among workers in the urban public transport company of the city of Ayacucho. Both elements are important for good management of individual work and team that promotes organizational efficiency, and interpersonal relationships. The research was applied, the level of research was descriptive because it is necessary to establish the correlations between each of the variables, the instrument used was the record of surveys allowed to collect the level of emotional intelligence and job performance, sample size was a total of 160 workers from 80 drivers and 80 helpers, it was necessary for the implementation of technical nonparametric inferential statistical method Chi-square, necessary for the recruitment of the hypotheses being demonstrated a significant impact of intelligence emotional labor performance.

Finally, through the correlation between the variables emotional intelligence and job performance, a proposal on these variables is presented.

Keywords: emotional intelligence, job performance, urban public transport companies.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Impacto de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho, es significativo pues mediante ella se analizó el impacto de cada uno de sus componentes, además de presentar estrategias para mejorar la inteligencia emocional.

En la actualidad la ciudad de Ayacucho presenta un sistema de transporte urbano deficiente debido a que su regulación no es el más adecuado, no es racional, ordenado y de calidad. En muchos casos esta actividad afecta derechos tales como los referidos a la vida, la salud, la integridad personal, el ambiente adecuado y por ende a recibir un servicio de calidad.

El primer capítulo en estudio considera los aspectos relacionados con el planteamiento del problema, integrado por la descripción de la realidad problemática y formulación del problema el cual es ¿Cuál es el impacto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño laboral de los trabajadores de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho?

Se consideró la delimitación espacial, temporal y cuantitativa, los alcances de la investigación. Así mismo los objetivos: general y específico. Otro de los aspectos son la justificación, la importancia y las limitaciones de la investigación.

Se describe también la hipótesis general y las hipótesis específicas; Operacionalización de variables e indicadores, además el tipo y nivel de investigación, el método y el diseño, la población, fuentes de recolección de datos; las técnicas de procesamiento de datos recolectados.

En el segundo capítulo presentamos el marco teórico en el cual se describen los modelos utilizados, teniendo como principales autores a Daniel Goleman y Flores García considerando los sustentos científicos de cada una de las variables

Por lo tanto de acuerdo al problema percibido se desarrolló la investigación poniendo énfasis en que la inteligencia emocional es un sumamente importante porque indica como las personas actúan ante determinada situación; tienen empatía con el usuario, poseen autodominio de sus emociones; mientras que el desempeño laboral son las acciones observados en los trabajadores que son relevantes para el logro de objetivos de la organización.

En el tercer capítulo presentamos los resultados del trabajo de campo, análisis e interpretación, así mismo la contrastación de la hipótesis mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado.

Finalizamos con nuestras conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi

CAPITULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	5
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	5
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	5
1.3.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	6
1.3.3 DELIMITACIÓN CUANTITATIVA.....	6
1.3.4 DELIMITACIÓN SOCIAL.....	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.5.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	9
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	9
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	10
1.6.3 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
1.6.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
1.7 METODOLOGÍA APLICADA.....	13
1.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	13

1.7.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.7.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	13
1.7.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	14
1.8 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	15
1.8.1 UNIVERSO	15
1.8.2 POBLACIÓN.....	15
1.8.3 MUESTRA	15
1.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	16
1.9.1 TÉCNICAS.....	16
1.9.2 INSTRUMENTOS.....	17
1.10 PROCESO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO	17
1.11 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS RECOLECTADOS.....	18
1.11.1 PROCESAMIENTO DE DATOS	18
1.11.2 ANÁLISIS DE DATOS.....	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2 MARCO HISTÓRICO.....	23
2.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	23
2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.3 BASES TEÓRICAS.....	23
2.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	23
2.3.1.1 ANTECEDENTES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	23
2.3.1.2 TEORÍA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	28
2.3.1.4 BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	35
2.3.1.3 BARRERAS DE APRENDIZAJE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL ...	36
2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	38
2.3.2.1 ANTECEDENTES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	38
2.3.2.2 TEORÍA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL.....	41
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	43

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	45
3.2 PROCESO DE CRUCE DE VARIABLES.....	53
3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	89
3.3.1 DISEÑO Y ESTRATEGIAS DEL TRABAJO OPERACIONAL ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS	89
3.4 DISCUSIÓN.....	110
3.5 PROPUESTAS.....	113
CONCLUSIONES.....	116
RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA.....	123
ANEXOS.....	126
ANEXO N°01: LISTA DE RUTAS DE TRANSPORTE PÚBLICO	127
ANEXO N°02: TABLA DE DISTRIBUCIÓN PROPORCIONAL DE ENCUESTA	132
ANEXO N°03: MODELO DE ENCUESTAS-ALFA CROMBACH	133
ANEXO N°04: MATRIZ DE CONSISTENCIA	140
ANEXO N°05: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	141
ANEXO N°06 CUADRO DE CRUCE DE VARIABLES	143
ANEXO N°07: TABLAS DE CONTINGENCIA	144

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	Número de trabajadores de las empresas de transporte urbano público ...	45
TABLA N° 02	Total trabajadores de rutas encuestadas.....	47
TABLA N° 03	Cargo de trabajadores.....	48
TABLA N° 04	Sexo de trabajadores.....	49
TABLA N° 05	Nivel de instrucción de trabajadores.....	50
TABLA N° 06	Ingreso económico de trabajadores.....	51
TABLA N° 07	Tiempo de servicios de trabajadores.....	52
CONDUCTORES		
TABLA N° 08	Conciencia emocional / Capacitación.....	53
TABLA N° 09	Autoevaluación / Conocimiento operacional.....	54
TABLA N° 10	Autodominio / Actitud.....	56
TABLA N° 11	Adaptabilidad / Condiciones de trabajo.....	57
TABLA N° 12	Optimismo / Eficacia.....	59
TABLA N° 13	Iniciativa / Eficiencia.....	60
TABLA N° 14	Comprender a los demás / Integración.....	62
TABLA N° 15	Orientación hacia el servicio / Colaboración.....	63
TABLA N° 16	Comunicación / Organización de Actividades.....	65
TABLA N° 17	Manejo de conflictos / Responsabilidad.....	66
TABLA N° 18	Libertad de Opinión / Identificación con los objetivos.....	68
TABLA N° 19	Tolerancia / Práctica de valores institucionales.....	69
AYUDANTES		
TABLA N° 20	Conciencia emocional / Capacitación.....	71
TABLA N° 21	Autoevaluación / Conocimiento operacional.....	72
TABLA N° 22	Autodominio / Actitud.....	74

TABLA Nº 23 Adaptabilidad / Condiciones de trabajo.....	75
TABLA Nº 24 Optimismo / Eficacia	77
TABLA Nº 25 Iniciativa / Eficiencia	78
TABLA Nº 26 Comprender a los demás / Integración	80
TABLA Nº 27 Orientación hacia el servicio / Colaboración	81
TABLA Nº 28 Comunicación / Organización de Actividades.....	83
TABLA Nº 29 Manejo de conflictos / Responsabilidad	84
TABLA Nº 30 Libertad de Opinión / Identificación con los objetivos.....	86
TABLA Nº 31 Tolerancia / Práctica de valores institucionales	87
CONDUCTORES	
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 32 Conciencia emocional / Capacitación	144
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 33 Autoevaluación / Conocimiento operacional	145
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 34 Autodominio / Actitud	146
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 35 Adaptabilidad / Condiciones de trabajo.....	147
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 36 Optimismo / Eficacia	148
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 37 Iniciativa / Eficiencia	149
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 38 Comprender a los demás / Integración	150
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 39 Orientación hacia el servicio / Colaboración.....	151
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 40 Comunicación / Organización de Actividades.....	152
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 41 Manejo de conflictos / Responsabilidad	153
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 42 Libertad de Opinión / Identificación con los objetivos	154
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 43 Tolerancia / Práctica de valores institucionales	155
AYUDANTES	
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 44 Conciencia emocional / Capacitación	156
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 45 Autoevaluación / Conocimiento operacional.....	157
TABLA DE CHI-CUADRADO Nº 46 Autodominio / Actitud.....	158

TABLA DE CHI-CUADRADO N° 47 Adaptabilidad / Condiciones de trabajo.....	159
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 48 Optimismo / Eficacia	160
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 49 Iniciativa / Eficiencia	161
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 50 Comprender a los demás / Integración	162
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 51 Orientación hacia el servicio / Colaboración	163
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 52 Comunicación / Organización de Actividades.....	164
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 53 Manejo de conflictos / Responsabilidad	165
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 54 Libertad de Opinión / Identificación con los objetivos	166
TABLA DE CHI-CUADRADO N° 55 Tolerancia / Práctica de valores institucionales	167

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01 Lista de rutas.....	127
CUADRO N° 02 Distribución Proporcional	132
CUADRO N° 03 Matriz de Consistencia.....	140
CUADRO N° 04 Operacionalización de variables.....	141
CUADRO N° 05 Correlación de variables	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 Número de trabajadores de las empresas de transporte urbano público	46
GRÁFICO N° 02 Total trabajadores de rutas encuestadas	47
GRÁFICO N° 03 Cargo de trabajadores	48
GRÁFICO N° 04 Sexo de trabajadores	49
GRÁFICO N° 05 Nivel de instrucción de trabajadores	50
GRÁFICO N° 06 Ingreso económico de trabajadores	51
GRÁFICO N° 07 Tiempo de servicios de trabajadores	52
CONDUCTORES	
GRÁFICO N° 08 Conciencia emocional / Capacitación	53
GRÁFICO N° 09 Autoevaluación / Conocimiento operacional	55
GRÁFICO N° 10 Autodominio / Actitud	56
GRÁFICO N° 11 Adaptabilidad / Condiciones de trabajo	58
GRÁFICO N° 12 Optimismo / Eficacia.....	59
GRÁFICO N° 13 Iniciativa / Eficiencia	61
GRÁFICO N° 14 Comprender a los demás / Integración	62
GRÁFICO N° 15 Orientación hacia el servicio / Colaboración	64
GRÁFICO N° 16 Comunicación / Organización de Actividades	65
GRÁFICO N° 17 Manejo de conflictos / Responsabilidad	67
GRÁFICO N° 18 Libertad de Opinión / Identificación con los objetivos	68
GRÁFICO N° 19 Tolerancia / Práctica de valores institucionales.....	70
AYUDANTES	
GRÁFICO N° 20 Conciencia emocional / Capacitación	71
GRÁFICO N° 21 Autoevaluación / Conocimiento operacional	73

GRÁFICO Nº 22 Autodominio / Actitud	74
GRÁFICO Nº 23 Adaptabilidad / Condiciones de trabajo	76
GRÁFICO Nº 24 Optimismo / Eficacia.....	77
GRÁFICO Nº 25 Iniciativa / Eficiencia	79
GRÁFICO Nº 26 Comprender a los demás / Integración	80
GRÁFICO Nº 27 Orientación hacia el servicio / Colaboración	82
GRÁFICO Nº 28 Comunicación / Organización de Actividades	83
GRÁFICO Nº 29 Manejo de conflictos / Responsabilidad	85
GRÁFICO Nº 30 Libertad de Opinión / Identificación con los objetivos	86
GRÁFICO Nº 31 Tolerancia / Práctica de valores institucionales.....	88

CAPITULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El transporte urbano es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros a diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador, usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general, además de ello es una actividad que cumple un rol muy importante en el desplazamiento de las personas de un punto a otro dentro de la ciudad; siendo este un medio de transporte de mayor preferencia por la población por el precio menor del servicio a comparación del transporte privado; así mismo y por prestar servicio en todo el ámbito urbano además de generar fuentes de empleo, éstas empresas representan un factor indispensable que dinamiza la economía de ésta y demás ciudades del país.

El inicio de sus actividades fueron aproximadamente entre los años 1978 y 1980 surge en la ciudad de Ayacucho las empresas de transporte urbano de pasajeros, siendo las rutas 1 y la ruta 2 quienes dieron inicio a este tipo de actividad. Posteriormente en los años 1990 y 2000 se incrementaron el número de rutas paralelo al crecimiento demográfico.

Al presente se tiene un total de 20 empresas de transporte urbano que cuentan con la autorización de la municipalidad provincial de huamanga; se tiene también un total de 396 vehículos registrados, cada ruta posee entre 9 a 31 unidades de transporte.

En la actualidad en la ciudad de Ayacucho el sistema de transporte urbano es deficiente debido a que su regulación no es el más adecuado, no es racional, ordenado y de calidad. En muchos casos esta actividad afecta derechos tales como los referidos a la vida, la salud, la integridad personal, el ambiente adecuado y a recibir un servicio de calidad.

También es importante acotar que el parque automotor de la ciudad de Ayacucho está desfasada, pues existen vehículos en circulación cuyo año de fabricación es del 1987.

Según Armando Negri Piérola, Presidente de la Asociación Automotriz del Perú, "aunque muchos no lo quieran reconocer, la antigüedad de nuestro parque automotor es uno de los principales factores que contribuyen a generar accidentes de tránsito. Las cifras son elocuentes: El 75,6% de los accidentes de buses y el 76,6% de los accidentes de camiones de carga son causados por vehículos con más de 10 años de antigüedad.

Otros de los puntos percibidos y que se da con mayor frecuencia es el aumento desmesurado de las infracciones de tránsito que están reflejadas en el número de papeletas que reciben los conductores ya sea por la excesiva velocidad, no usar el cinturón de seguridad, exceso de pasajeros,

estacionamiento en lugares distintos a los paraderos, atentando de esta manera con la integridad de los usuarios, no tener los requisitos mínimos para poder realizar esta actividad ya sea Soat, licencia de conducir son entre otros los motivos de infracción.

También se pone énfasis a los constantes problemas percibidos que existe entre los trabajadores de las distintas rutas pues éstos no actúan correctamente ante determinada circunstancia; pues se observa reacciones poco apropiadas ante dificultades propias de su entorno como por ejemplo la imposición de papeletas por haberse pasado la luz roja, tampoco se percibe que los trabajadores se sientan identificados con sus empresas, en cuanto no tienen un trato cálido con el usuario, ello se ve reflejado en la imagen negativa; a su vez no se percibe la iniciativa de los trabajadores por ayudar a los usuarios por ejemplo no hacen ninguna acción efectiva que permita mejorar el servicio recibido en el vehículo, como ejemplo podemos mencionar aquellos usuarios que por su condición (adultos mayores, embarazadas o personas discapacitadas) debieran tener un trato preferencial no son respetados; prima muchas veces el obtener la mayor cantidad de pasajeros que la calidad que brindan.

La comunicación es otro punto deficiente pues se observa las constantes discusiones que existen entre los trabajadores de las rutas y los usuarios; no existe trabajo en equipo. Es importante señalar que rara vez se realizan cursos de capacitación a los trabajadores, ya sea en seguridad vial, normas de tránsito entre otros.

Por lo tanto de acuerdo al problema percibido nace nuestra investigación poniendo énfasis en que la inteligencia emocional es sumamente importante para las personas, el saber cómo actuar ante determinada situación; tener empatía con el usuario, poseer autodominio de sus emociones; etc.

Si bien es cierto la preparación profesional es importante para la inserción al campo laboral, ya que día a día las exigencias son mayores en este mundo globalizado, sin embargo como es notorio en este caso la inteligencia emocional va de la mano con el conocimiento; pues la humanidad entera enfrenta mayores desafíos comparados con generaciones en décadas pasadas.

En los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado laboral, el interés por el “talento humano” ha tomado un mayor auge primordialmente en el desarrollo empresarial reconociendo la importancia de abordar estudios sobre la conducta de los trabajadores.

En 1995 ya se cuestionaban los clásicos conceptos de éxito, capacidad y talento, afirmando que la excesiva importancia del coeficiente intelectual para clasificar a las personas era poco útil para predecir el futuro, haciendo referencia que los auténticos triunfadores del siglo XXI serán los individuos que muestren ser empáticos, tener dominio de sí mismos, auto motivación, capacidad de auto entusiasarse características que son denominadas por Goleman como inteligencia emocional. Sin dejar de lado ni restándole importancia al coeficiente intelectual; la inteligencia emocional de las

personas comienza a tomar importancia dentro del área laboral como un aspecto predictor del éxito y desempeño laboral.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el impacto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el impacto de las aptitudes personales en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho?
- ¿Cuál es el impacto de las aptitudes sociales en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho?

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó en la ciudad de Ayacucho comprendiendo los distritos de Ayacucho, Carmen Alto, San Juan Bautista y Jesús Nazareno.

1.3.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La presente investigación se desarrolló entre los meses de enero y agosto 2014.

1.3.3 DELIMITACIÓN CUANTITATIVA

El estudio comprendió al área operativa (conductores y ayudantes) de las 5 rutas que tienen la mayor cantidad de vehículos en este caso la Ruta N° 3, Ruta N° 8, Ruta N° 12, Ruta N°13 y Ruta N°14, que engloba aproximadamente a 274 trabajadores.

1.3.4 DELIMITACIÓN SOCIAL

La investigación se desarrolló para proponer estrategias sobre inteligencia emocional en los trabajadores de las empresas de transporte urbano público lo cual incidirá en un mejor desempeño laboral; en donde finalmente se verá reflejado en la buena atención al usuario y mayor competitividad entre estos.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO PRINCIPAL

Determinar el impacto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el Impacto de las aptitudes personales en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.
- Describir el impacto de las aptitudes sociales en el logro de objetivos de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.

1.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente la necesidad de solucionar el problema de transporte urbano público es una de las prioridades tanto de los gobiernos locales, de las empresas de transporte y la ciudadanía; pero aun todavía no se ha realizado investigaciones que puedan superar estos problemas; no solamente es mejoramiento de la infraestructura vial, semaforización, señalizaciones.

No existe ningún trabajo relacionado a inteligencia emocional en los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho razón por la cual nos lleva a realizar la investigación.

A raíz de esto nace el tema de la inteligencia emocional en las organizaciones que se ha convertido en un tema estrella por el descubrimiento de la clave del éxito de las empresas pues ello depende

en gran manera del grado en que los trabajadores conozcan y controlen sus emociones, lo que implica que los trabajadores de las distintas rutas de transporte urbano puedan establecer óptimas relaciones interpersonales con los usuarios, jefes, compañeros de trabajos y familia.

Por ello las normas que rigen el mundo laboral en la actualidad, están en constante cambio, no solo se juzga a los individuos por sus capacidades intelectuales, por la formación académica o experiencia laboral, sino también por la forma en que se relacionan con los demás. Es por eso que dentro de las empresas se observa la necesidad de dos habilidades necesarias para tener éxito: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios y esto se logra a través de la inteligencia emocional.

1.5.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación nos permitirá:

- Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de Ayacucho logrando mayor competitividad entre ellos.
- Proponer estrategias que guíen a los trabajadores a tener una buena inteligencia emocional ante determinadas circunstancias.
- Impulsar una adecuada educación vial en la ciudad de Ayacucho, ya que en esta ciudad es donde se concentran la mayor población de toda la región.

1.5.3 LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- La investigación está enfocada específicamente a las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.
- Un posible margen de error en el resultado de las encuestas, debido a que las respuestas de los encuestados no sean totalmente ciertas.
- Resistencia de los trabajadores de compartir información respecto de la percepción de sí mismos y de la empresa.
- Resistencia y desconfianza de los gerentes de brindar información sobre el número de trabajadores que tienen en su empresa.
- Falta de información de los accidentes provocados por las empresas de transporte en la ciudad; ya que no se maneja una estadística de estos acontecimientos.
- El comportamiento humano es variable en función a ciertas circunstancias y estados de ánimo, entonces en el momento de hacer la encuesta se puede distorsionar el resultado de las opiniones.

1.6. HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

La inteligencia emocional impacta significativamente en el desempeño de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Las aptitudes personales impactan directamente en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho
- Las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.

1.6.3 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES DE LA INVESTIGACIÓN

a. Variable Independiente

X. Inteligencia Emocional

Indicadores
X1 Aptitudes Personales
X2 Aptitudes Sociales

b. Variable dependiente

Y. Desempeño Laboral

Indicadores
Y1 Competencias
Y2 Logro de Objetivos

1.6.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES

1.6.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

a. Variable Independiente

Inteligencia Emocional

Definición conceptual: "Es la fuerza o la energía afectiva que hace feliz y exitoso al ser humano a partir de la empatía, la capacidad de autocrítica, la confianza en uno mismo, el autocontrol, la motivación proveniente de metas trascendentes, la honestidad e integridad, la capacidad para trabajar en equipo y el sentido social comunitario"¹.

b. Variable Dependiente

Desempeño Laboral "son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa"².

¹Goleman, D. (2000). Estilos de liderazgo. México: Harvard Business Review. Pág. 96-99

²García M, (2001). La importancia de la evaluación de desempeño. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero – Marzo.

1.6.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

H₁. PRIMERA HIPÓTESIS

VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

X₁ Aptitudes personales

Indicadores

X_{1.1}. Autoconocimiento

X_{1.2}. Autorregulación

X_{1.3}. Motivación

VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Y₁ Competencias

Indicadores

Y_{1.1}. Conocimiento

Y_{1.2}. Comportamiento

Y_{1.3}. Habilidades

H₂. SEGUNDA HIPÓTESIS

VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

X₂ Aptitudes sociales

Indicadores

X_{2.1}. Empatía

X_{2.2}. Habilidades sociales

X_{2.3}. Asertividad

VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Y₂ Logro de Objetivos

Indicadores

Y_{2.1}. Trabajo en equipo

Y_{2.2}. Logro de metas

Y_{2.3}. Compromiso

1.7 METODOLOGÍA APLICADA

1.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio está comprendido en la investigación aplicada porque accede a teorías concernientes a cada una de las variables e indicadores de estudio, para solucionar problemas relativos a la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público.

1.7.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación fue descriptivo-correlacional; porque detallamos las características o dimensiones de influencia entre las variables, así como la relación entre categorías e indicadores.

1.7.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación se consideró no experimental debido a que se

observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlo sin manipular intencionadamente las variables. El tipo de diseño no experimental que se utilizó en esta investigación es de carácter transversal (de tipo correlacionales-causales), es decir, los datos se obtuvieron en un solo momento, donde las variables se analizaron en un momento dado.

1.7.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que nos permitió contrastar nuestras hipótesis, requirió el uso adecuado de los métodos:

- **Cuantitativo:** Presentamos datos, cuadros y gráficos estadísticos.
- **Cualitativa:** Desarrollamos conceptos, conocimientos e interpretaciones teóricas de las variables de estudio.
- **Analítico:** Empleamos un proceso mental para separar las partes del todo referido al modelo de inteligencia emocional y al nivel de desempeño laboral. A su vez este método nos permitió interpretar los resultados obtenidos en el trabajo de campo.
- **Descriptivo:** Utilizamos este método para la descripción de la realidad como se presenta en una situación e identificamos clasificamos y se definió las características de las variables así como de sus indicadores.

1.8 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

1.8.1 UNIVERSO

Para efectos de la investigación se consideró como universo a las 20 empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho.

1.8.2 POBLACIÓN

La población esta constituido por las 05 rutas de transporte urbano público con mayor flota vehicular (Ruta N° 3, 8, 12, 13 y 14), es decir en total engloba a 274 trabajadores (conductores y ayudantes).

Cabe resaltar que él criterio de exclusión de las empresas de transporte fueron aquellas que poseían una flota menor a 25 vehículos.

1.8.3 MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el tipo de muestreo conglomerado, pues se tomó la muestra de cada una de las 05 empresas de transporte y esto fue de manera proporcional de acuerdo al número de vehículos.

Para determinar el tamaño de muestra, se realizó una prueba piloto con 20 encuestas de ahí pudimos hallar el valor de P y Q, la pregunta filtro fue la Pregunta N°03 ¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?

$$P = 9 \quad \rightarrow \quad 0.45$$

$$Q = 11 \quad \rightarrow \quad 0.55$$

El tamaño de la muestra fue obtenida mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística probabilística, para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

n = Tamaño de muestra

N= Total de la población.

Z = 1.96 valor de Z.

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia.

Error = 5% de error permitido, 95% nivel de confianza.

$$n = \frac{1.96^2 \times 274 \times 0.45 \times 0.55}{0.05^2(274-1) + 1.96^2 \times 0.45 \times 0.55}$$

N= 159.50

N = 160 encuestas.

1.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1.9.1 TÉCNICAS

- Aplicación de una encuesta estructurada cuya finalidad fue obtener información general de los trabajadores; como el cargo, el sexo, nivel

de instrucción, ingreso económico y tiempo de servicio.

- Aplicación de una encuesta de inteligencia emocional y desempeño laboral, cuya finalidad fue medir dichos parámetros basados en aspectos psicológicos y de comportamiento dentro de la empresa.

1.9.2 INSTRUMENTOS

- Cuestionario de encuesta estructurada.
- Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral, cada uno de 12 preguntas cerradas.

1.10 PROCESO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

El cuestionario de inteligencia emocional estuvo comprendido por 12 ítems con respuestas múltiples categóricas (siempre, con frecuencia, a veces y nunca) y el cuestionario de desempeño laboral estuvo comprendido por 12 ítems con respuestas también múltiples y categóricas (siempre, con frecuencia, a veces y nunca). Ambos instrumentos fueron sometidos a un muestreo piloto con población equivalente (conductores y ayudantes de empresas de transporte que no fueron considerados en el estudio), concluida esta fase se sometió los resultados del instrumento a la prueba de Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna de cada cuestionario, permitiendo estimar la fiabilidad de dichos instrumentos de medida a través de un conjunto de ítems planteados, siendo el resultado promedio de 0.86 cuya fiabilidad es aceptable, mostrándonos así que ambos instrumentos aplicados si miden la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

1.11 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS RECOLECTADOS.

1.11.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.

Una vez aplicados la encuesta estructurada, de inteligencia emocional y desempeño laboral se codificaron cada una de ellas, seguidamente se creó una base de datos en la hoja de cálculo Excel, con los cuales se elaboraron las tablas estadísticas de una y doble entrada. Asimismo se aplicó a las tablas de doble entrada la prueba de Chi Cuadrado para determinar si existe dependencia o no de las principales variables de estudio.

1.11.2 ANÁLISIS DE DATOS.

El análisis de datos se realizó mediante la distribución de frecuencias de las tablas estadísticas asimismo fueron validados de acuerdo a la dependencia o no de las variables mediante la prueba de independencia de Chi Cuadrado a un nivel de confianza de 95% y un error permitido de 5%.

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Hernán Oliveira. TESIS “Inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como capacidades de las organizaciones inteligentes”.** El objetivo de este trabajo fue determinar la interacción entre la inteligencia emocional y la gestión del conocimiento como factores que contribuyan al desarrollo de las organizaciones inteligentes. Venezuela 2007.
- **Marimarg Castillo Vieyra. TESIS “Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios caso: ats-meridian s.a.”.** El objetivo de esta investigación fue determinar como la inteligencia emocional del personal de una microempresa, afecta el servicio de cliente, para diseñar una estrategia de diferenciación con base en la aplicación y el desarrollo de la inteligencia emocional, que le permita ser más competitiva a nivel nacional. En base al análisis desarrollado se acepta la hipótesis “la capacidad de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales del personal de una microempresa de servicios tiene el mismo nivel de impacto sobre la satisfacción del cliente”. La investigación fue de carácter descriptivo y su diseño fue no experimental transaccional, y por ser una investigación de interés para un grupo se decidió a seguir el método de estudio del caso, y así se estudió la relación de la inteligencia emocional en el servicio a clientes dentro del contexto de una empresa real. México marzo 2007.

- **María Carolina Araujo. “Inteligencia emocional y el desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”** 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 Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transaccional correlacional y causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas. Venezuela marzo 2007.
- **Mariana Álvarez Muralles y Jennifer Doniz López. TESIS “Inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral del personal que labora en el departamento del servicio al cliente en una empresa en el área metropolitana”.** En base a los resultados obtenidos a través de esta investigación se acepta la hipótesis que literalmente dice “el rendimiento laboral de las personas que laboran en el departamento de servicio al cliente está determinado por el grado de inteligencia emocional que poseen”. Asimismo basados en los resultados se llegó a la conclusión de que existe relación entre inteligencia emocional y de rendimiento laboral del personal que labora en el departamento de servicio al cliente de TELGUA.

Los empleados colaboradores en su mayoría mostraron apatía obteniendo como resultado que en su mayoría no poseen la competencia de controlar sus

emociones lo cual se ve reflejado en su rendimiento laboral en cuanto al servicio que presta al cliente. Guatemala, octubre 2008.

- **Janina Alarcón Flores y Oscar Ore Curo. TESIS “Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de las autoridades de la UNSCH”.** Como conclusión señala que los miembros de la asamblea universitaria y consejo universitario de la UNSCH, poseen bajos niveles de desarrollo de inteligencia emocional, ya que el 60% es considerado vulnerable o débiles lo que quiere decir que la autoridades universitarias son de alta vulnerabilidad y sus acciones no son adecuadas, no toman decisiones acertadas, establecen pocas relaciones de confianza y trabajo en equipo, son pocos creativos e innovadores, su comunicación es cerrada, muestra bastante inseguridad acerca de su futuro y difícilmente hablan de sus sentimientos y emociones. Ayacucho 2006.
- **Enrique Osvaldo Bedoya Sánchez. TESIS “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”** a través del desarrollo de esta investigación se indago como desarrollar una nueva concepción de la función de recursos humanos y un sistema de gestión de evaluación eficaz para el desarrollo y gestión de una empresa competitiva asimismo nos permitió comprobar las hipótesis “la nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad” de ésta manera los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del

proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituyen un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos. Lima 2003.

- **Enrique Cortes Navarrete. INVESTIGACIÓN “El transporte urbano en Lima, propuestas para su mejoramiento”** marzo 2012.
- **Defensoría del Pueblo. INVESTIGACIÓN El Transporte Urbano en Lima Metropolitana: Un Desafío en Defensa de la Vida. Informe Defensorial N°137.** Primera edición. Lima. Perú. Noviembre del 2008.
- **Quispe Olarte, Liliana Ruty (2010). INVESTIGACIÓN “Diagnóstico y propuesta al problema del transporte urbano de la ciudad de Ayacucho”** en esta investigación se enfocan en los problemas de incremento de accidentes de tránsito, contaminación ambiental, caos vehicular en el centro de la ciudad, aumento del parque automotor y malestar de la comunidad usuaria de este servicio, etc. Lima agosto, 2010.
- **Silvio Quinteros Chávez. INVESTIGACIÓN “El uso de la tecnología de información para mejorar el sistema de transporte urbano en la ciudad de Ayacucho”** menciona que una pequeña inversión en tecnologías de información permite mejorar la calidad de servicio y reducir los costos de operación al mismo tiempo, siendo capaz de satisfacer las necesidades de pasajeros, operadores de transporte y la administración pública simultáneamente. Ayacucho, agosto 2010.

2.2. MARCO HISTÓRICO

2.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

La expresión "inteligencia emocional" la introdujeron por primera vez en el campo de la psicología en 1990 los investigadores Peter Salovey y John D. Mayer definiéndola como "la capacidad de percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo".

2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

El concepto de *desempeño* ha sido tomado del inglés *performance* o de *perform*. Aunque admite también la traducción como *rendimiento*, será importante conocer que su alcance original tiene que ver directamente con el logro de objetivos (o tareas asignadas).

2.3. BASES TEÓRICAS

2.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.3.1.1 ANTECEDENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este término aparece en el año 1990 y de allí muchos son los investigadores que han prestado importancia al estudio de la inteligencia emocional, en tal sentido existen numerosas definiciones:

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron, en una tesis doctoral, un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es 'inteligencia emocional'³, la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los

³Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Inteligencia emocional. México: Editorial McGraw-Hill. Pág. 185-211.

sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. El concepto de inteligencia emocional nace con la necesidad de responder a una cuestión que puede parecer simple: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a las diferentes contingencias de la vida?

Salovey y Mayer la definió como "un tipo de inteligencia social que incluye 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".

Bar-on⁴ se refiere a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, manejar, razonar y manejar las emociones de uno mismo y como esta afecta e interactúan con las denominadas inteligencias emocionales.

El modelo de Bar-On está formado por cinco componentes clave o meta-factores, entre los que se engloban 15 sub-factores:

- **Componente intrapersonal:** Habilidad para entender y expresar nuestras emociones y sentimientos. Se refiere al autoconocimiento emocional, la asertividad, la autoestima, el autodesarrollo y la independencia emocional.
- **Componente interpersonal:** Habilidad para entender las emociones y los sentimientos de los demás y para relacionarnos con otras personas. Se refiere a la empatía, la responsabilidad social, y las relaciones sociales.

⁴ Bar-on, R (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-on & J. D. A. Parker (Eds). *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Editorial Jossey-Bass. Pág. 363-388.

- **Componente de adaptabilidad:** Habilidad para gestionar el cambio y resolver problemas de naturaleza intrapersonal o interpersonal. Se refiere a la capacidad para evaluar correctamente la realidad, para ser flexible ante nuevas situaciones, así como para crear soluciones y resolver problemas.
- **Componente de gestión del estrés:** Habilidad para manejar y controlar nuestras emociones. Se refiere a la capacidad para tolerar la presión y para controlar impulsos.
- **Componente de estado de ánimo:** Habilidad para generar actitudes positivas y para auto motivarse. Se refiere al optimismo y la felicidad. Esta última variable actúa como un indicador que mide el grado general de nuestro funcionamiento social y emocional.

Sus investigaciones encuentran correlaciones muy significativas entre el desarrollo de la **inteligencia emocional** e incrementos en el **rendimiento** o desempeño laboral, el **liderazgo** y la **productividad**. Los elementos que más influyen en el desempeño laboral son:

- Autoconocimiento y aceptación de uno mismo.
- Habilidad para comprender los sentimientos y necesidades de los otros.
- Habilidad para gestionar las propias emociones.
- Actitud positiva en la vida.

Cooper y Sawaf⁵ definen la **inteligencia emocional** como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las

⁵Cooper y Saway (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá: Editorial Norma. Pág. 37.

emociones, como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Estos autores presentan, en su libro *Estrategia emocional para ejecutivos*, su modelo de los "Cuatro Pilares" de la Inteligencia Emocional: Conocimiento Emocional, Aptitud Emocional, Profundidad Emocional y Alquimia Emocional, que saca dicho concepto de los dominios del análisis psicológico y de las teorías filosóficas para situarla en los del conocimiento directo, la exploración y la aplicación.

Por su parte Goleman⁶ define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer sentimientos en sí mismos 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.

Goleman populariza el concepto de IE de Mayer y Salovey en su libro "Inteligencia emocional", en el que plantea la existencia de un Cociente Emocional (CE), que no se opone al Cociente Intelectual (CI), sino que se complementa. Algunas personas han sido dotadas con ambos cocientes, otras con menor cantidad o con ninguna de uno u otro. Lo que los investigadores están intentando entender es cómo se complementan una inteligencia con otra; cómo la capacidad para controlar el estrés afecta a la habilidad para concentrarse y usar la inteligencia. Sobre los ingredientes para el éxito, los investigadores están de acuerdo en que el CI interviene en un 20%; el resto depende de todo tipo de factores, entre los que podemos destacar: auto-motivación, persistencia ante las dificultades, optimismo, auto-control, etc., todos ellos relacionados con la inteligencia emocional .

⁶Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.

Goleman (1996) habla de la IE como una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos del carácter como la auto-disciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Goleman habla de una serie de factores que constituyen la IE.

El estudio de los sentimientos y 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 a 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 sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida; generando mayor productividad y un eficiente desempeño laboral.

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su aplicación en todo los ámbitos de la vida.

Por ello en la presente investigación se utilizará la teoría de la inteligencia emocional propuesto por Goleman.

2.3.1.2 TEORÍA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GOLEMAN

Goleman en 1998⁷, definió la inteligencia emocional ya aplicada a la empresa, como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en la otra persona y en sus relaciones, clasificando a las aptitudes en dos grupos: aptitudes personales (autoconocimiento, autorregulación y motivación) y aptitudes sociales (empatía, habilidades sociales y asertividad).

Para Goleman⁸ la inteligencia emocional es la fuerza o la energía afectiva que hace feliz y exitoso al ser humano a partir de la empatía, la capacidad de autocrítica, la confianza en uno mismo, el autocontrol, la motivación proveniente de metas trascendentes, la honestidad e integridad, la capacidad para trabajar en equipo y el sentido social comunitario. Es la capacidad correlativa, vuelta hacia el interior para formar un modelo preciso y realista de uno mismo y ser capaz de usar este modelo para operar eficazmente en la vida. La inteligencia emocional determina nuestro potencial, para aprender las habilidades prácticas, que se basan en sus seis elementos: conocimiento en uno mismo (autoconocimiento), autorregulación, motivación, empatía, destreza para las relaciones (habilidades sociales) y asertividad.

El psicólogo americano defiende que el éxito de una persona no viene determinado únicamente por su coeficiente intelectual o por sus estudios académicos, sino que entra en juego el conocimiento emocional. Cuando hablamos de inteligencia emocional, hablamos de la capacidad del

⁷Goleman, D. (1998). La salud emocional. Barcelona: Javier Vergara. Pág. 77-79.

⁸Goleman, D. (2000). Estilos de liderazgo. México, Harvard Business Review. Pág. 96-99

individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada. Esta habilidad repercute de forma muy positiva sobre las personas que la poseen, pues les permite entender y controlar sus impulsos, facilitando las relaciones comunicativas con los demás.

En esta definición, Goleman ha considerado dos componentes y son las aptitudes personales y las aptitudes sociales.

A. Aptitudes Personales: Son las que determinan el dominio de uno mismo. Comprenden las siguientes aptitudes: Autoconocimiento, autorregulación, motivación.

A.1 El autoconocimiento Es la base vital para conocer los propios estados internos preferencias, recursos e intuiciones. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

- **Conciencia emocional:** Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos; saben cómo afectan las emociones al desempeño y ser capaces de utilizar los valores para orientar una toma de decisiones.
- **Autoevaluación precisa:** Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites; da un sentido sincero de nuestros límites y de nuestros puntos fuertes, con una visión clara de los que se necesita mejorar y llegar a tener la capacidad de aprender de la experiencia.

- **Confianza en uno mismo:** Certeza sobre el propio valor y facultades provenientes del conocimiento certero de nuestras capacidades, valores y metas.

El autoconocimiento por sí solo es valiosísimo como una herramienta de cambio, sobre todo si la necesidad de cambiar se ajusta a los objetivos de cada persona.

A.2. La autorregulación: Es la capacidad de prestar atención y registrar cualquier información destacada. La memoria operativa es vital para el entendimiento, la planificación y la toma de decisiones, el razonamiento y el aprendizaje. La autorregulación emocional no consiste solo en apagar la inquietud o sofocar los impulsos; también puede incluir provocar intencionalmente una emoción aunque sea desagradable.

Esta autorregulación comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

- **Autodominio:** Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales; se manifiesta principalmente por la ausencia de despliegues emocionales obvios. Las personas que poseen esta aptitud manejan bien sus impulsos y las emociones perturbadoras, se mantienen positivas, compuestas e imperturbables aun en momentos difíciles,

piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

- **Confiabilidad:** Mantener normas de honestidad e integridad; esto equivale a decir que la gente conozca nuestros valores y principios, intenciones y sentimientos y al respetarlos en la manera de actuar. Las personas que generan la aptitud de confiabilidad son personas que actúan éticamente
- **Escrupulosidad:** Aceptar la responsabilidad del desempeño personal; son personas que cumplen con los compromisos y promesas, se hacen responsables de satisfacer los objetivos, son organizados y cuidadosos en el trabajo.
- **Adaptabilidad:** Flexibilidad para reaccionar ante los cambios; depende a su vez de la fortaleza emocional; la capacidad de sentirse a gusto con la ambigüedad y mantener la calma ante lo inesperado.
- **Innovación:** Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información, estas personas buscan nuevas ideas en diferentes fuentes, encuentran y generan soluciones originales a los problemas y adoptan perspectivas novedosas, aceptando riesgos, están abiertos a la nueva información.

A.3. La motivación: son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Esta motivación comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales:

- **Afán de triunfo:** Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia, lo que unos encuentran absurdamente riesgoso, parecerá posible para los emprendedores.
- **Compromiso:** Alinearse con los objetivos de un grupo u organización; el compromiso se expresa hasta en las decisiones inaceptables que se toman para beneficiar a la mayoría, aunque provoquen oposición y controversia. Pero si no se le trata a los empleados con justicia y respeto, ninguna empresa obtendrá lealtad emocional.
- **Iniciativa:** Disposición para aprovechar las oportunidades; van tras el objetivo más allá de lo que se requiere o se espera de ella, actúan sin esperar a verse obligados por acontecimientos externos. Esto significa anticipar la acción, para evitar problemas antes que se presenten o aprovechar una oportunidad antes de que sea visible para otros.
- **Optimismo:** Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses; el optimismo es la esperanza, saber lo que es preciso hacer para llegar a un objetivo y tener energía para dar esos pasos. Es crucial cuando se suma a una tarea difícil, las expectativas positivas suelen resultar sumamente benéficas en los trabajos más difíciles, en los que el optimismo puede ser una estrategia laboral pragmática.

B. Aptitudes Sociales: Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprenden las siguientes aptitudes: empatía, habilidades sociales y asertividad.

Goleman define la aptitud emocional como una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

B.1. La empatía: Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses. Esta empatía comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

- **Comprender a los demás:** Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.
- **Ayudar a los demás a desarrollarse:** Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.
- **Orientación hacia el servicio:** Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- **Aprovechar la diversidad:** Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.
- **Conciencia política:** Interpretar las corrientes sociales y políticas.

B.2. Las habilidades sociales: son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Estas habilidades sociales comprenden,

a su vez, ocho aptitudes emocionales:

- **Influencia:** Implementar tácticas de persuasión efectiva.
- **Comunicación:** Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.
- **Manejo de conflictos:** Manejar y resolver desacuerdos.
- **Liderazgo:** Inspirar y guiar a individuos o grupos.
- **Catalizador de cambios:** Iniciar o manejar los cambios.
- **Establecer vínculos:** Alimentar las relaciones instrumentales.
- **Colaboración y cooperación:** Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.
- **Trabajo en equipo:** Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

B.3. Asertividad: La asertividad es una forma de comunicación que permite expresar lo que se piensa, se siente, se desea o se necesita de una manera clara y oportuna. Aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido:

- **Libertad de opinión:** Pensar y expresar las propias ideas y criticar las contrarias sin ninguna presión de la autoridad.
- **Tolerancia:** Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.

2.3.1.3 BENEFICIOS PARA TRABAJAR CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nos ayuda a conocernos más y comprender que se necesitan ciertas características para determinados puestos. El darnos cuenta de lo que está más nos ayuda a seguir el rumbo que necesitamos para desempeñar bien nuestras labores, reforzando nuestros puntos débiles.

La combinación de inteligencia emocional, nos hace personas preparadas para el éxito, para ello debemos tener:

- La perspectiva positiva, que nos ayuda a estar conformes con lo que hacemos, con nuestra vida y a alejarnos del mal humor, de las adicciones y depresiones.
- Las buenas relaciones personales, lo cual se consigue al ajustar la inteligencia emocional con resultados medibles y observables.

Para ajustarse a su trabajo el colaborador refuerza la responsabilidad, la consideración con los demás y la sociabilidad, para alcanzar el éxito laboral.

En la familia también se obtienen ventajas de un estilo de vida emocionalmente inteligente. Se cuenta con una compensación más profunda y más apreciativa de la familia y de los amigos, existen menos emociones estresantes, se evita la preocupación, se sabe escuchar mejor y se tiene una mejor salud. Aunque los beneficios son grandes, es preferible abordar un nuevo estilo de vida, en vez de intentar más de lo que se puede

conseguir en un periodo dado.

2.3.1.4 BARRERAS DE APRENDIZAJE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El aprendizaje de la inteligencia emocional está relacionado con el cambio del individuo en su comportamiento, en sus hábitos, sus relaciones y manejo de su propia vida, para alcanzar este cambio se encuentran diversos obstáculos que impiden que una persona cambie realmente, y estos son:

a. CULTURALES

- Tabúes, prohibiciones de la sociedad (que se encuentran intrínsecamente en la persona).
- Hábitos adquiridos, se manifiestan cognitivamente sin la voluntad del individuo.
- El sentimiento del placer, con conductas inadecuadas, como las descargas emocionales inadecuadas (gritar, amenazar).
- Estereotipos, asumir hechos acerca de situaciones o de gente basada en emociones pre concebidas a partir de la categorización de experiencias previas.
- Miedo a preguntar, cuestiones que muestren ignorancia.

b. MEDIO AMBIENTE

- Falta de cooperación y confianza entre colegas.

- Placeres visuales, lo que hace que vuelvan a reincidir en la actitud.
- Canales de comunicación inadecuadas.
- Castigos subjetivos, por arriesgarse a proyectos que no funcionan.

c. INTELECTUALES

- Fuerte tendencia a utilizar solo aquello que ha funcionado.
- Superficialidad en la resolución de problemas lo que genera descontentos a algunos sectores induciendo a actitudes negativas.
- Miedo a explorar lo desconocido.
- Prejuicios mentales.

d. EMOCIONALES/PSICOLÓGICOS

- Temor a equivocarse, fallar arriesgarse, deseo desordenado.
- Inhabilidad para tolerar la ambigüedad, lo cual conlleva a actitudes inadecuadas.
- Falta de retos, hace que la persona no esté motivado.
- Miedo y desconfianza hacia sus superiores.
- Falta de seguimiento a la solución de un problema, lo cual no permite identificar la causa.
- Consideraciones prematuras como “esto no puedo hacerlo”.

2.3.2 DESEMPEÑO LABORAL

2.3.2.1 ANTECEDENTES SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Todo recurso humano que interactúa dentro de una organización tiene un comportamiento que influye en los resultados de sus actuaciones. Cada actividad que realiza conlleva a un propósito, una sinergia global, con el fin de optimizar su desempeño laboral a través del establecimiento de objetivos y metas más específicas en un periodo de tiempo determinado. Por lo tanto cada trabajador deberá conocer su nivel de desempeño dentro de la organización, de manera de contar con la información necesaria para mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa y asimismo lograr satisfacer sus expectativas. En efecto, las personas constituyen el recurso más valioso para las organizaciones.

El efectivo desempeño del recurso humano constituye una de las claves de éxito de toda organización. Por ello es necesario la evaluación de los individuos que desempeñan diferentes roles dentro de la misma, para determinar su aporte a la eficiencia organizacional.

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los trabajadores de una organización logran sus objetivos.

Stoner (1994) define 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.

Chiavenato⁹ expone que el desempeño “es la eficacia del personal que

⁹Chiavenato, J. (2002). Gestión del talento humano. Primera edición. México: Editorial MacGraw-Hill. Pág. 359.

trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo como un gran valor 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 menos esfuerzo y mejor calidad.

ALLES, Martha¹⁰ explica que el desempeño laboral ha estado incorporado en las bases conceptuales desde los inicios de la administración. Sin embargo en los últimos años, en el contexto de cambios culturales y valores sociales predominantes, la preocupación por el tema de rendimiento se ha ido acrecentando. El problema económico de la escasez de recursos así como el uso alternativo de los mismos, ha significado que se deba poner mayor atención al desempeño o rendimiento de acuerdo a la nomenclatura más tradicionalmente usada en la gestión administrativa.

La necesidad de mejorar el desempeño operativo ha llevado a una creciente aceptación de la evaluación de desempeño. En definitiva, el desempeño puede ser evaluado, ya sea referido a personas, equipos de trabajo así como a la organización en su conjunto esto es sin duda una tarea muy compleja pero a la vez ineludible.

Un concepto asociado con la evaluación de desempeño y que en ocasiones se usa como sinónimo de control. Esto implica la “medición y corrección del

¹⁰ALLES, Martha (2008). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Segunda edición .Buenos Aires: editorial Granica. Pág. 49

desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la organización y los planes creados para alcanzarlos concluye Koontz¹¹”

Según FLORES GARCIA RADA JAVIER¹², el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Para medir el desempeño se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben de ayudar a la empresa para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los trabajadores en el logro de los objetivos y por ende en el cumplimiento de la misión organizacional.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los trabajadores.

El desempeño laboral son las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación.

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que

¹¹Koontz, Harold and WEIHRICH, Henz (2011).Administración. Una perspectiva global. México: Editorial Mc-Graw Hill

¹²García M, (2001). La importancia de la evaluación de desempeño. México. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero – Marzo.

deben cumplir.

2.3.2.2 TEORIA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

FLORES GARCIA RADA JAVIER señala que las características del desempeño laboral corresponden a las competencias y logro de objetivos que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Para ello clasifica de la siguiente manera:

A. COMPETENCIAS

Las competencias aluden a las capacidades adquiridas (conocimiento, actitudes, perspectivas, habilidades) mediante procesos sistemáticos de aprendizaje

A su vez es importante destacar que las competencias es el nuevo paradigma del trabajador. Los atributos que debe disponer el trabajador para ocupar un determinado puesto. En las actuales condiciones de competitividad y productividad el concepto de competencia se impone en lo que se refiere a la formación y desarrollo del capital humano. El concepto de competencia busca definir y evaluar las capacidades del trabajador según su desempeño en situación de trabajo.

El modelo de competencia holístico contempla a Le Boterf que en (1994; 2001) manifiesta que la competencia es “una estructura basada en recursos personales (conocimientos, habilidades, cualidades o aptitudes) y recursos ambientales (relaciones, documentos, información) que se movilizan para lograr un desempeño”. “Saber combinatorio desde una

aproximación sistémica y dinámica” “Las competencias no son ellas mismas recursos en la forma de saber actuar, saber hacer o actitudes, más movilizan, integran y orquestan tales recursos. Esa movilización solo es pertinente en una situación, y cada situación es singular, mismo que pueda tratársela en analogía con otras, ya encontradas”.

Por tanto, competencia es el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un trabajador para satisfacer plenamente las exigencias sociales.

B. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

Un objetivo es una meta que se quiere alcanzar en un determinado período de tiempo y utilizando determinados recursos. La definición de los objetivos sirve como guía a la hora de tomar decisiones.¹³

Estos objetivos “... deben ser percibidos por los trabajadores como útiles a la organización y en última instancia, a la sociedad, no solo útiles a sus propios fines, por lo que además de establecer metas (saber cuáles son los puntos que se requiere conseguir), es muy importante trasladarlas a la acción”¹⁴ para tal fin es indudable la importancia del trabajo en equipo, mucho más en unas áreas y niveles, que en otros; no obstante no debemos de perder de vista que el trabajo en equipo es bueno, productivo, el que realmente colabora con el logro de los objetivos, es el que se define como

¹³<http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/227-tipos-de-objetivos/#ixzz2Wc0gijjK>

¹⁴LEWIS, Gareth y GROZIER, Gene (2000). Como evaluar y mejorar sus capacidades personales. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. Pág.88

la suma de individualidades que resultan de un todo enriquecido y fortalecido.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- **INTELIGENCIA:** Es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas.
- **EMOCIONES:** Las emociones son expresiones espontáneas de los sentimientos, son poco duraderas y se manifiestan de una manera observable.
- **ACTITUD:** La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.
- **COMPORTAMIENTO:** El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.
- **CONOCIMIENTO:** Facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.
- **CAPACITACIÓN:** La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.

- **CONDICIONES DE TRABAJO:** La seguridad y salud en el trabajo es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.
- **CONCIENCIA:** Se refiere a la capacidad que nos indica qué está bien o mal y apunta o a un concepto moral, a la ética, o cierto campo de la filosofía.
- **DESEMPEÑO:** son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.
- **COMPETENCIAS:** son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades, pensamiento, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.
- **TRANSPORTE URBANO:** Actividad entendida como el desplazamiento de personas de un lugar a otro en un vehículo que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte).
- **CONOCIMIENTO:** Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su area de trabajo.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

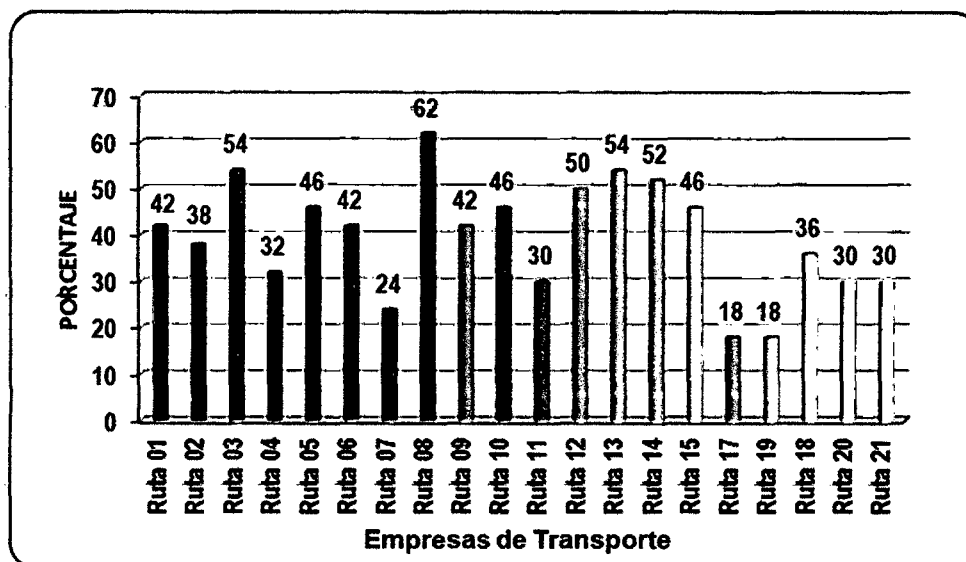
3.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS GENERALES

Tabla y Gráfico Nº 1

Número de Trabajadores (Conductores – Ayudantes) de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Nº	Empresa de transporte	Total Conductores Ayudantes
01	Ruta 01	42
02	Ruta 02	38
03	Ruta 03	54
04	Ruta 04	32
05	Ruta 05	46
06	Ruta 06	42
07	Ruta 07	24
08	Ruta 08	62
09	Ruta 09	42
10	Ruta 10	46
11	Ruta 11	30
12	Ruta 12	50
13	Ruta 13	54
14	Ruta 14	52
15	Ruta 15	46
16	Ruta 17	18
17	Ruta 18	36
18	Ruta 19	18
19	Ruta 20	30
20	Ruta 21	30
Total		792

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 1, referente a las empresas de transporte urbano público y total de trabajadores (conductores – ayudantes) de la ciudad de Ayacucho muestra la existencia de 20 empresas de transporte, de los cuales la Ruta Nº 8 es la que presenta mayor número de trabajadores (conductores y ayudantes) haciendo un total de 62 trabajadores, seguido de la Ruta 3 y 13 con 54 trabajadores, respectivamente. Asimismo, las empresas que presentaron menor número de trabajadores fueron las Rutas Nº 17 y 19 con 18 trabajadores cada una de ellas.

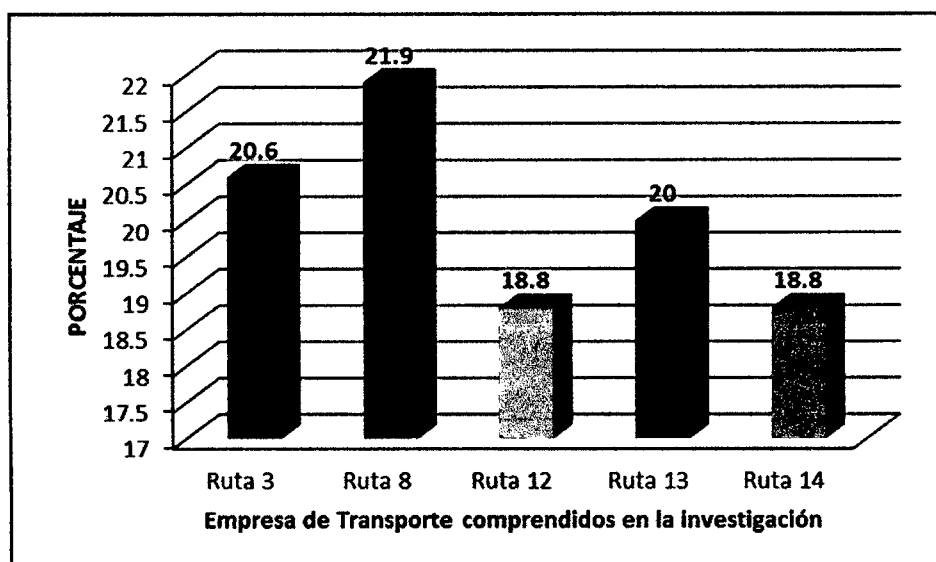
Cabe señalar que entre todas las empresas se tiene un total de 792 trabajadores, los cuales cubren todas rutas en la ciudad de Ayacucho.

Tabla y Gráfico Nº 2

Empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho comprendidos en la investigación. 2013.

Empresa de transporte	Nº	%
Ruta 3	32	20.6
Ruta 8	36	21.9
Ruta 12	30	18.8
Ruta 13	32	20.0
Ruta 14	30	18.8
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

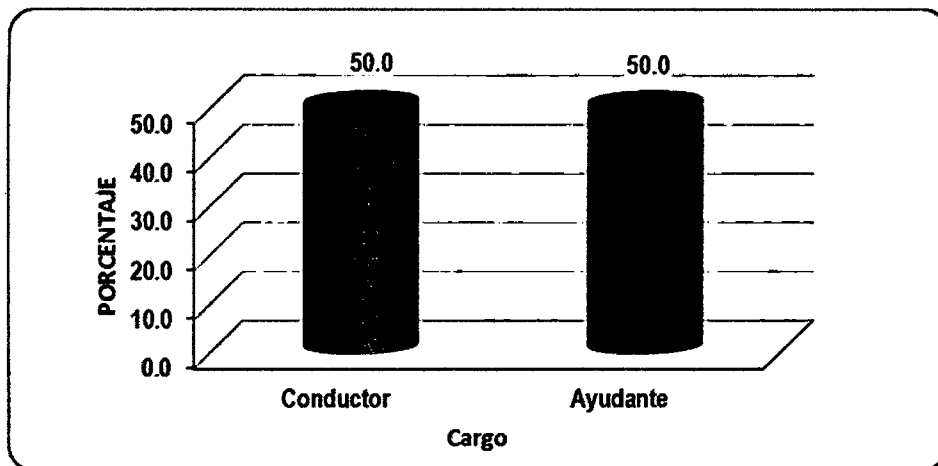
La Tabla y Gráfico Nº 2 referente a las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho comprendidos en la presente investigación, muestra que fueron seleccionados un total de 160 trabajadores (conductores y ayudantes) de cinco rutas de transporte, de las cuales el mayor número correspondió a la empresa de transporte público Ruta Nº 8 con el 21.9% (35), seguido de la Ruta Nº 3 con 20.6% (33) trabajadores, entre otros.

Tabla y Gráfico No 3

Cargo de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho. 2013.

Cargo	Nº	%
Conductor	80	50.0
Ayudante	80	50.0
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

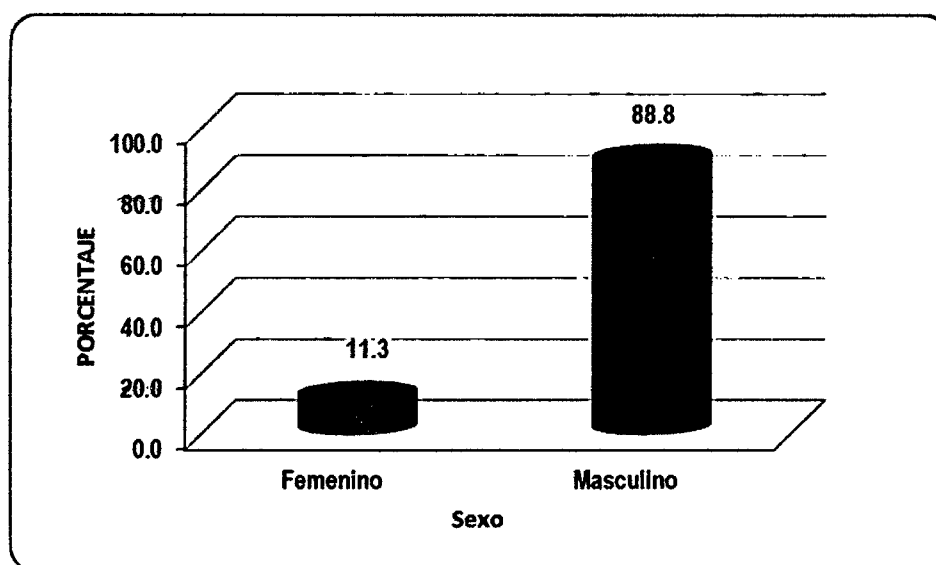
La Tabla y Gráfico No 3 referente al cargo de los trabajadores de las empresas de transporte de la ciudad de Ayacucho muestra, que se seleccionaron en forma equitativa al 50.0% (80) conductores y ayudantes, con la finalidad de garantizar la homogeneidad de datos de ambos grupos de personas, ya que ellos son los directos responsables del servicio de transporte público.

Tabla y Gráfico N° 4

Sexo de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Sexo	Nº	%
Femenino	18	11.3
Masculino	142	88.8
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

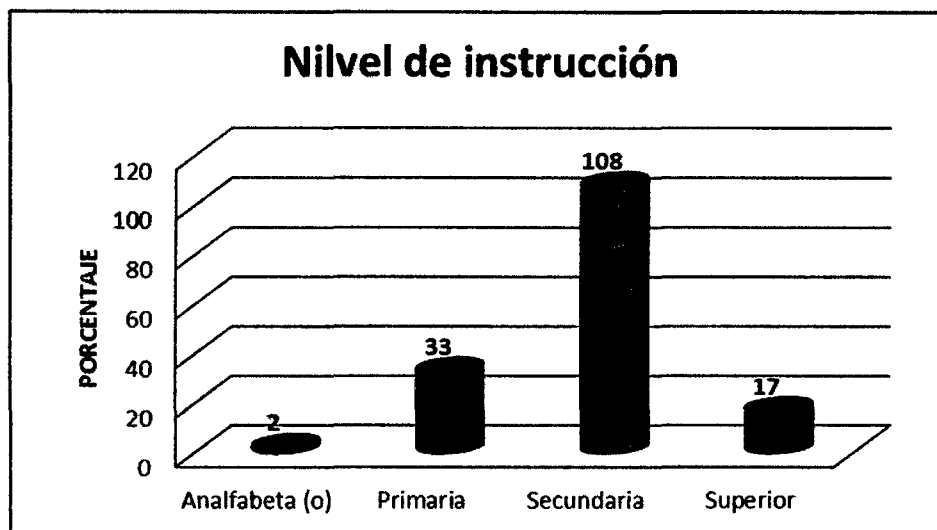
La Tabla y Gráfico N° 4 referente al sexo de los trabajadores de las empresas de transporte de la ciudad de Ayacucho muestra, que del 100.0% (160) trabajadores comprendidos en la investigación, el 88.8% (142) correspondieron al sexo masculino y el 11.3% (18) al sexo femenino, demostrándose que existe poco porcentaje de mujeres que laboran en las empresas de transporte público, generalmente los cargos de las mujeres correspondieron a ayudantes;

Tabla y Gráfico Nº 5

Nivel de instrucción de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Nivel de instrucción	Nº	%
Analfabeta (o)	2	1.25
Primaria	33	20.63
Secundaria	108	67.50
Superior	17	10.63
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

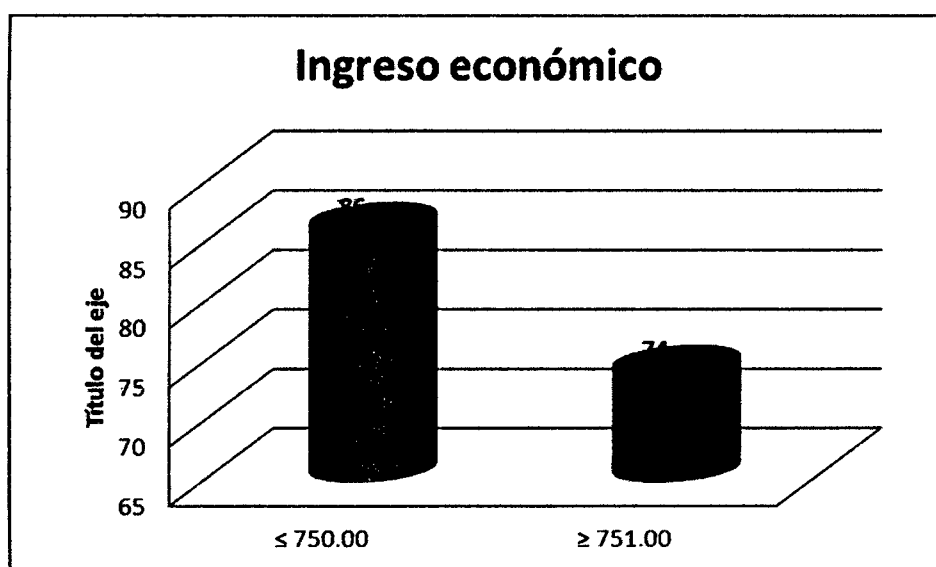
La Tabla y Gráfico Nº 5, referente al nivel de instrucción de los trabajadores de las empresas de transporte de la ciudad de Ayacucho muestra, que del 100.0% (160) de personas en estudio, el 67.50% (108) mencionaron tener nivel de instrucción secundaria, seguido del 20.63% (33) con nivel primario, 10.63% (17) nivel superior y tan sólo el 1.25% (2) que mencionó ser analfabeto.

Tabla y Gráfico Nº 6

Ingreso económico de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Ingreso económico	Nº	%
≤ 750.00	86	54.4
≥ 751.00	74	45.6
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

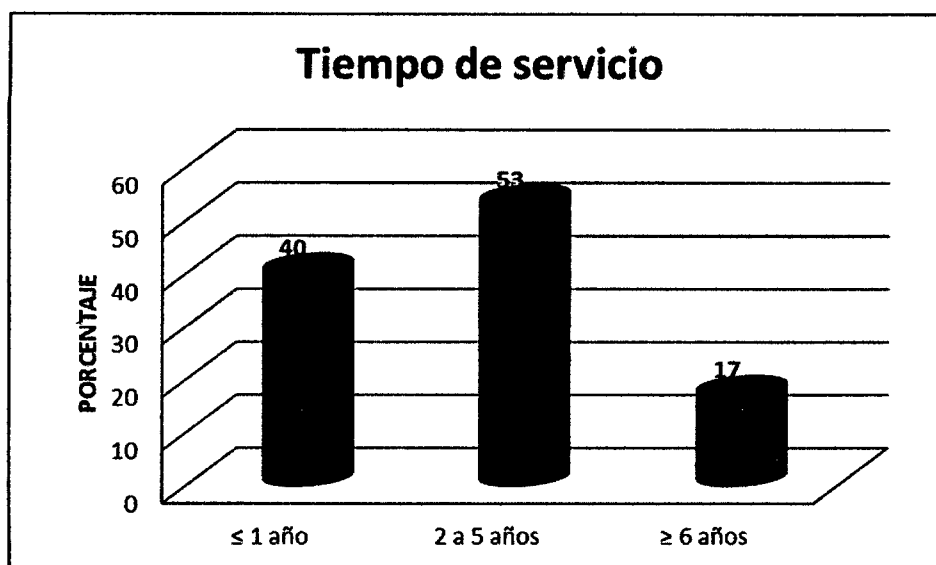
La Tabla y Gráfico Nº 6, referente al ingreso económico de los trabajadores de las empresas de transporte de la ciudad de Ayacucho muestra, que del 100.0% (160) de personas en estudio, el 54.4% (86) mencionaron tener ingresos menores o iguales de S/. 750.00 Nuevos Soles y el 45.6% (74) ingresos mayores o iguales a S/. 751.00 Nuevos Soles. Cabe mencionar que estos ingresos generalmente no cubren sus necesidades básicas, por lo que muchos de ellos laboran más horas.

Tabla y Gráfico N° 7

Tiempo de servicio de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Tiempo de servicio	Nº	%
≤ 1 año	40	25.00
2 a 5 años	53	33.13
≥ 6 años	17	10.63
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico N° 7, referente al tiempo de servicio de los trabajadores de las empresas de transporte de la ciudad de Ayacucho muestra, que del 100.0% (160) de personas en estudio, el 33.13% (53) mencionaron haber laborado entre 2 a 5 años, el 25 % (40) mencionaron haber trabajado menos o igual a 1 año y el 10.6% (17) mencionaron que trabajaron por 6 a más años.

3.2. PROCESO DE CRUCE DE VARIABLES

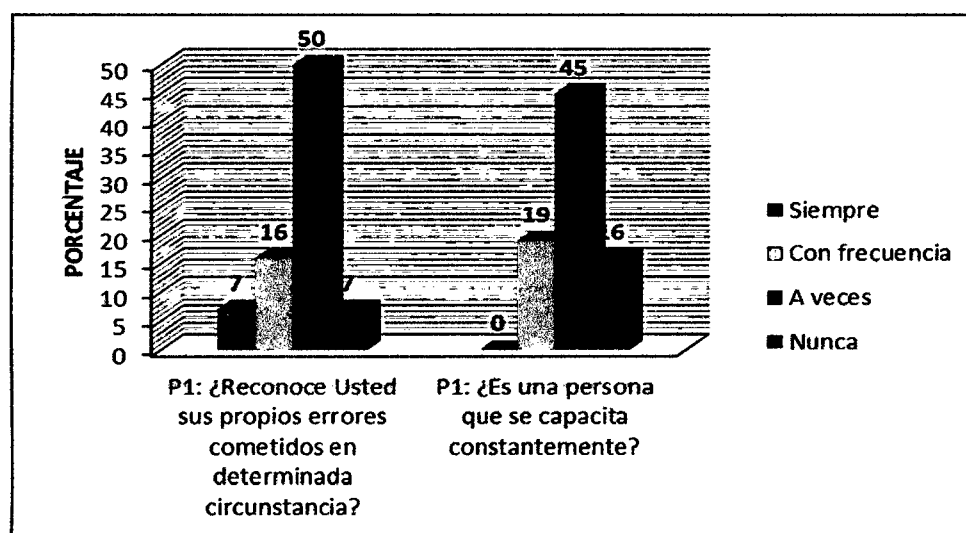
a. CONDUCTORES

Tabla y Gráfico N° 8

¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia? vs
 ¿Es una persona que se capacita constantemente? en conductores de las empresas
 de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P1: ¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?		P1: ¿Es una persona que se capacita constantemente?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	7	8.75	0	0
Con frecuencia	16	20.20	19	23.75
A veces	50	62.50	45	56.25
Nunca	7	8.75	16	20.00
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico N° 8, muestra lo siguiente: Referente a la pregunta 1 de la escala de inteligencia emocional: ¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?, se muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 62.5% (50) mencionó que a veces reconoce sus propios errores, el 20.0% (16) mencionó con frecuencia, seguido del 8.75% (7) que mencionó que siempre reconoce sus errores, de igual manera respondieron el 8.75% (7) que nunca reconocen sus errores.

Referente a la pregunta 1 de la escala desempeño laboral: ¿Es una persona que se capacita constantemente?, se muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 56.25% (45) mencionaron que a veces se capacitan, 23.75% (23) con frecuencia lo realizan y 20% (16) Nunca se capacitan, mostrándose que ambas preguntas presentaron mayor porcentaje en la escala de calificación de a veces.

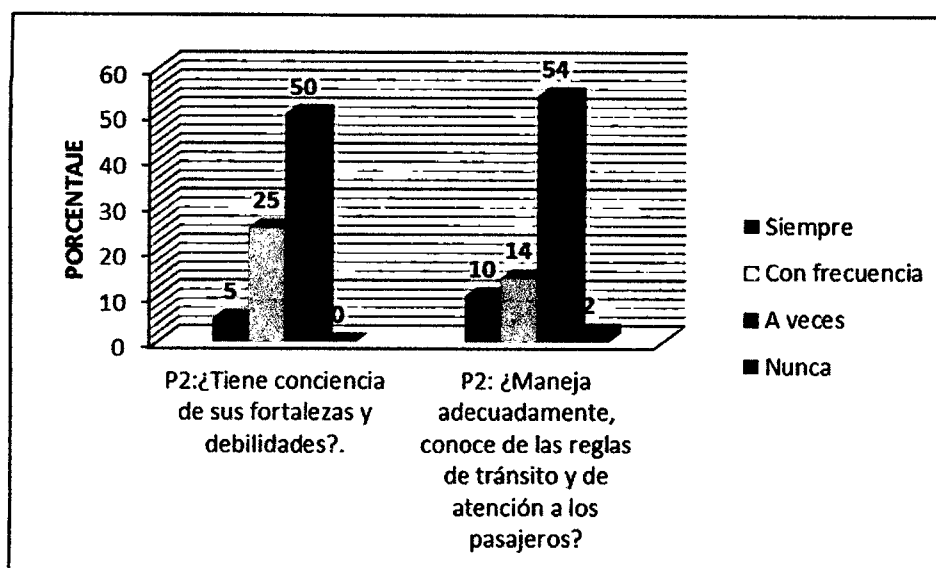
El resultado indica que la mayoría de los conductores a veces reconocen sus propios errores y por ende solo a veces tienen la necesidad de capacitarse ya que ellos piensan que siempre tienen la razón.

Tabla y Gráfico N° 9

¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades? vs ¿Maneja adecuadamente, conoce las reglas de tránsito y de la atención a los pasajeros? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P2: ¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?.		P2: ¿Maneja adecuadamente, conoce las reglas de tránsito y de atención a los pasajeros?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	5	6.25	10	12.50
Con frecuencia	25	31.25	14	17.50
A veces	50	62.50	54	67.50
Nunca	0	0	2	2.50
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 09, muestra lo siguiente: Referente a la pregunta 2 de la escala de inteligencia emocional: ¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 62.5% (50) mencionó que a veces tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades, el 31.25% (25) mencionó con frecuencia, seguido del 6.25% (5) que mencionó que siempre tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades.

Referente a la pregunta 2 de la escala desempeño laboral: ¿Maneja adecuadamente, conoce las reglas de tránsito, y de atención a los pasajeros?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 67.50% (54) mencionaron que a veces maneja adecuadamente, conoce las reglas de tránsito y presta atención a los pasajeros, 17.5% (14) con frecuencia lo realiza y 12.5% (10) siempre lo realiza, y 2.50% (2) respondieron que nunca, mostrándose en ambos casos mayor porcentaje en la escala de calificación a veces.

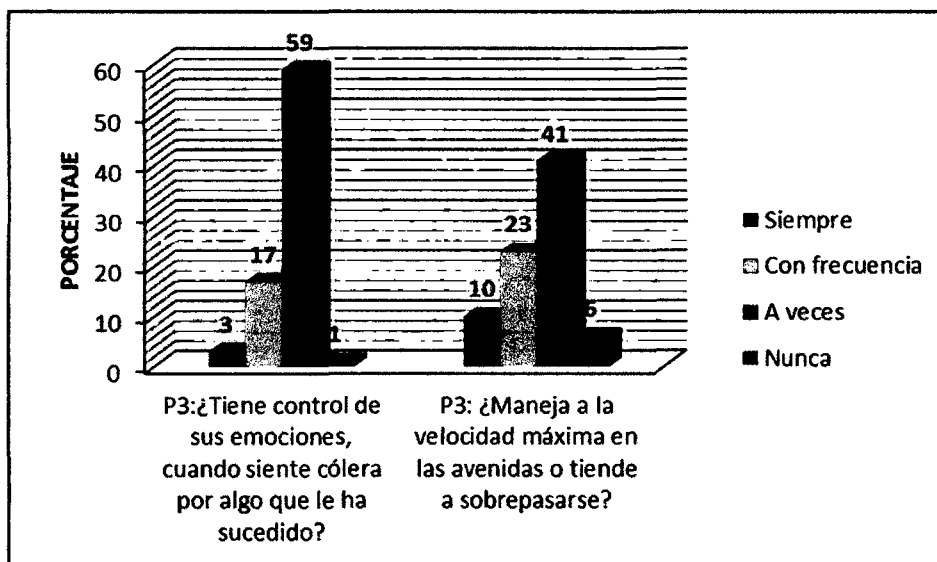
Por tanto la mayoría de los conductores manifiesta que solo a veces reconocen sus debilidades y fortalezas y por ende pocas veces manejan adecuadamente, casi no tienen conocimiento de las reglas de tránsito y de atención a los pasajeros; es decir como ellos desconocen cuales son sus debilidades le dan poca importancia a leer e informarse sobre las reglas de tránsito; ya que estos suponen que están bien.

Tabla y Gráfico Nº 10

¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido? vs ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P3: ¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?		P3: ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	3	3.80	10	12.50
Con frecuencia	17	21.3	23	28.75
A veces	59	73.8	41	51.25
Nunca	1	1.30	6	7.50
Total	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 10, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 3 de la escala de inteligencia emocional: ¿Tiene control de sus emociones?, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 73.8% (59) mencionó que a veces tiene control de sus emociones, el 21.3% (17) mencionó con frecuencia, seguido del 3.8% (3) que mencionó que siempre tiene control de sus emociones.

Referente a la pregunta 3 de la escala desempeño laboral: ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 51.3% (41) mencionaron que a veces maneja a la velocidad máxima en las avenidas, 28.8% (23) con frecuencia lo realiza y 12.5% (10) siempre lo realiza, mostrándose en ambos casos mayor porcentaje en la escala de calificación a veces.

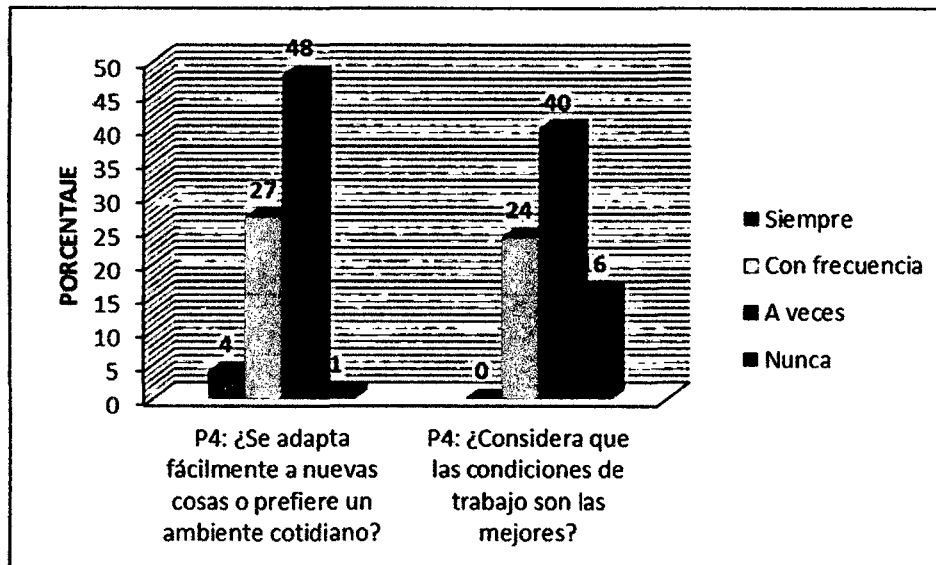
Por consiguiente la mayoría de los conductores manifiestan que a veces tienen control de sus emociones lo que ocasiona que a veces y con frecuencia manejan a la velocidad máxima lo que generaría mayores accidentes de tránsito.

Tabla y Gráfico Nº 11

**¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano? vs
¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores? en conductores de las
empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P4: ¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?		P4: ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	4	5.00	0	0.0
Con frecuencia	27	33.80	24	30.00
A veces	48	60.00	40	50.00
Nunca	1	1.30	16	20.00
Total	80	100.00	80	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 11, muestra lo siguiente: Referente a la pregunta 4 de la escala de inteligencia emocional: ¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 60.0% (48) mencionó que a veces se adapta fácilmente a nuevas cosas, el 33.75% (27) mencionó con frecuencia, seguido del 5.0% (4) que mencionó que siempre se adapta fácilmente a nuevas cosas.

Referente a la pregunta 4 de la escala desempeño laboral: ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados, el 50% (40) mencionaron que a veces considera que las condiciones de trabajo son las mejores, 30% (24) mencionó que con frecuencia y 20% (16) mencionó que nunca las condiciones de trabajo fueron las adecuadas.

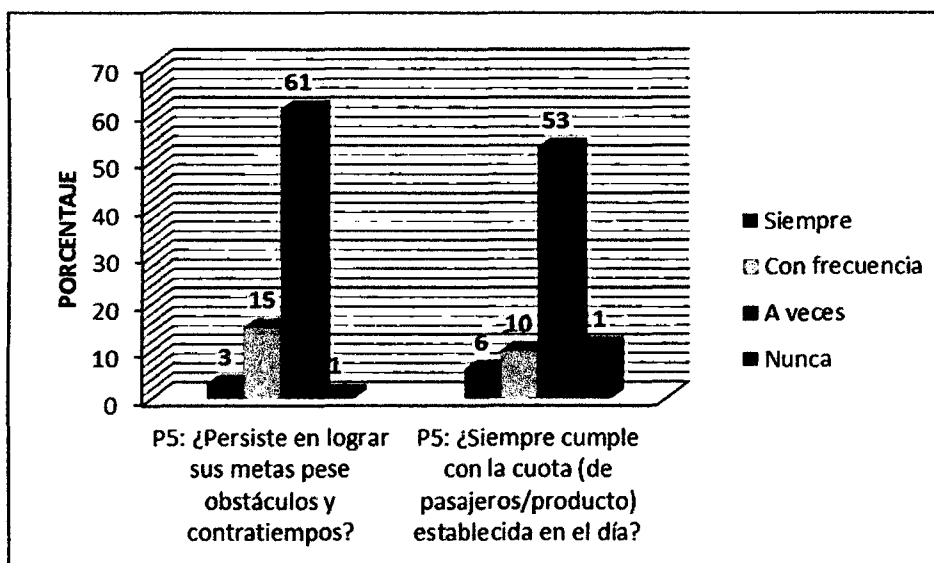
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación a veces, razón por la cual deducimos que los conductores no se adaptan fácilmente a nuevas cosas es decir son reacios al cambio y consideran que las condiciones de trabajo no son las mejores.

Tabla y Gráfico No 12

¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos? vs ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P5: ¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos?		P5: ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	3	3.75	6	7.50
Con frecuencia	15	18.75	10	12.50
A veces	61	76.25	53	66.25
Nunca	1	1.25	11	13.75
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 12, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 5 de la escala de inteligencia emocional: ¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 76.3% (61) mencionaron que a veces persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos, 18.8% (15) mencionó con frecuencia, seguido de 3.8% (3) mencionó que siempre persiste en lograr sus metas.

Referente a la pregunta 5 de la escala desempeño laboral: ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados, el 66.3% (53) mencionó que a veces cumple con la cuota establecida en el día, 13.8% (11) mencionó que nunca y 12.5% (10) con frecuencia siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día.

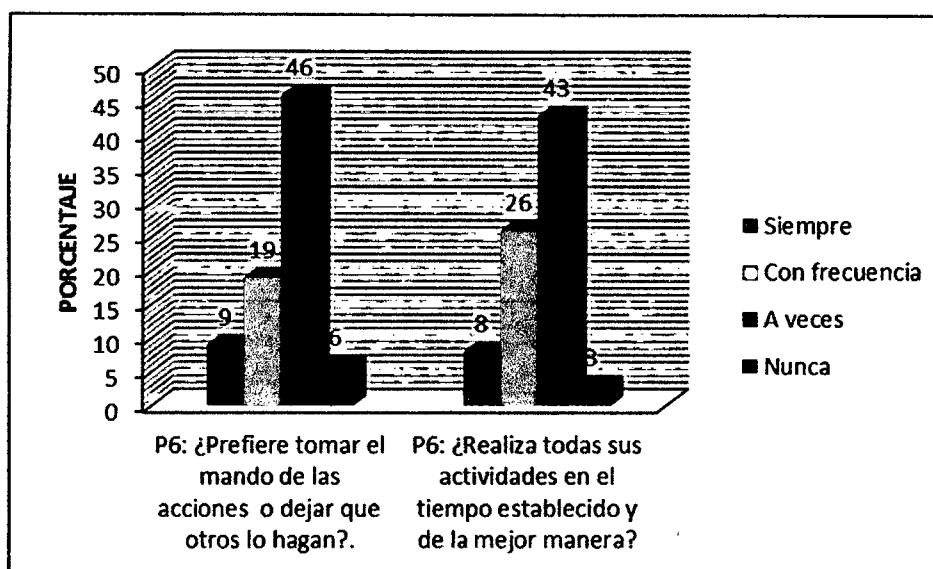
Se puede aseverar que la mayoría de los conductores muestran una actitud pesimista originando de esa manera no cumplan con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día.

Tabla y Gráfico № 13

¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan? vs ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P6: ¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan?.		P6: ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	9	11.25	8	10.00
Con frecuencia	19	23.75	26	32.50
A veces	46	57.50	43	53.75
Nunca	6	7.50	3	3.75
Total	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 13, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 6 de la escala de inteligencia emocional: ¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados el 57.50 % (46) mencionaron que a veces prefieren tomar el mando de las acciones, 23.75% (26) mencionaron que con frecuencia prefieren tomar el mando, seguido del 11.25% (9) que siempre toman el mando de las acciones y el 7.50% respondieron que nunca.

Referente a la pregunta 6 de la escala desempeño laboral: ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?, muestra que del 100.0% de conductores encuestados, el 53.75% (43) mencionaron que a veces lo realizan, 32.50% (26) mencionaron que con frecuencia, seguido del 10.0% (8) mencionaron que siempre realizan sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera.

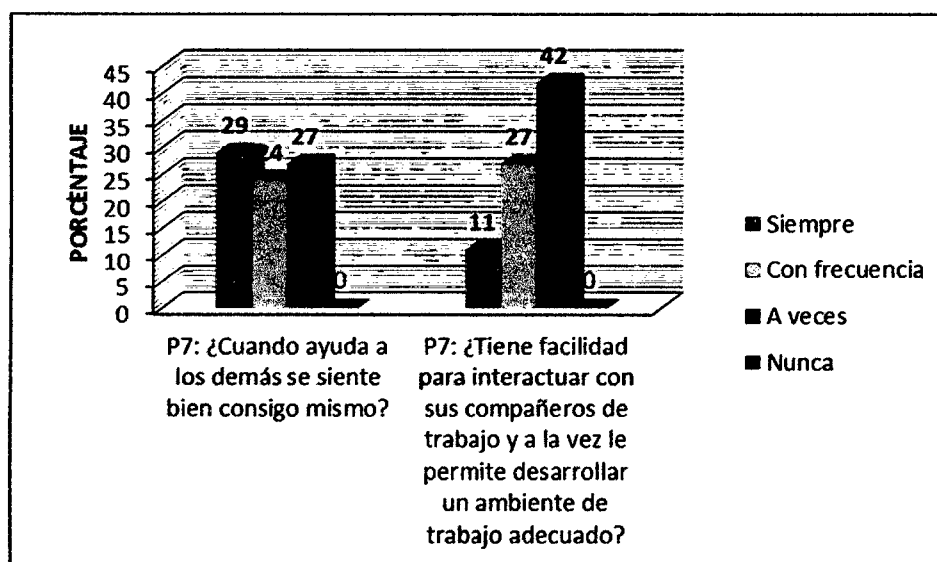
Por ello deducimos que la mayoría de los conductores no tienen la iniciativa de realizar acciones por cuenta propia y por ende solo a veces cumplen con realizar sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera.

Tabla y Gráfico Nº 14

¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo? vs ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P7: ¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?		P7: ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	29	36.25	11	13.75
Con frecuencia	24	30.00	27	33.75
A veces	27	33.75	42	52.50
Nunca	0	0	0	0
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 14, muestra lo siguiente: Referente a la pregunta 7 de la escala de inteligencia emocional: ¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?,

muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 36.25% (29) mencionaron que siempre se sienten bien consigo mismo por ayudar a los demás, el 33.75% (27) mencionaron que a veces se sienten bien y el 30% (24) con frecuencia se sienten bien consigo mismos.

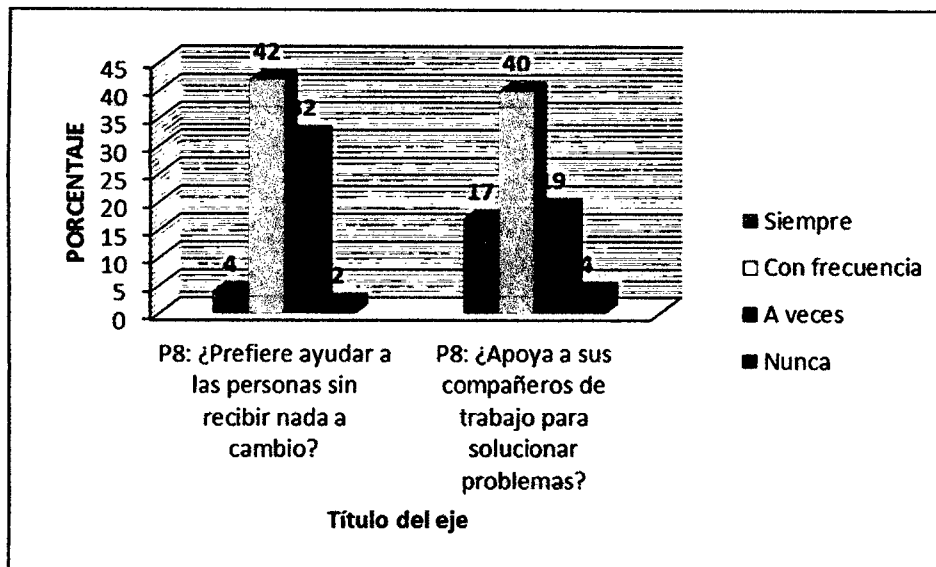
Referente a la pregunta 7 de la escala desempeño laboral: ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 52.5% (42) mencionaron que a veces tienen facilidad de interactuar con sus compañeros de trabajo, permitiendo desarrollar un ambiente adecuado de trabajo, el 33.75% (27) mencionaron que con frecuencia interactúan con sus compañeros y el 13.75% (11) siempre tienen la facilidad de interactuar con sus compañeros de trabajo. Demostrándose así que los conductores no tienen ese espíritu solidario para con sus semejantes y por consiguiente rara vez interactúan con sus compañeros originando un ambiente de trabajo inadecuado.

Tabla y Gráfico No 15

¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio? vs ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P8: ¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio?		P8: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	4	5.00	17	21.25
Con frecuencia	42	52.50	40	50.00
A veces	32	40.00	19	23.75
Nunca	2	2.50	4	5.00
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 15, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 8 de la escala de inteligencia emocional: ¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 52.50% (42) mencionaron que con frecuencia prefieren ayudar a las personas sin recibir nada a cambio, 40% (32) que a veces lo realizan, seguido del 5.0% (4) que siempre ayudan a las personas sin ninguna condición.

Referente a la pregunta 8 de la escala desempeño laboral: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 50% (40) mencionaron que con frecuencia apoyan a sus compañeros para solucionar problemas, 23.75% (19) a veces lo apoyan, el 21.25% (17) siempre ayudan a sus compañeros para solucionar problemas.

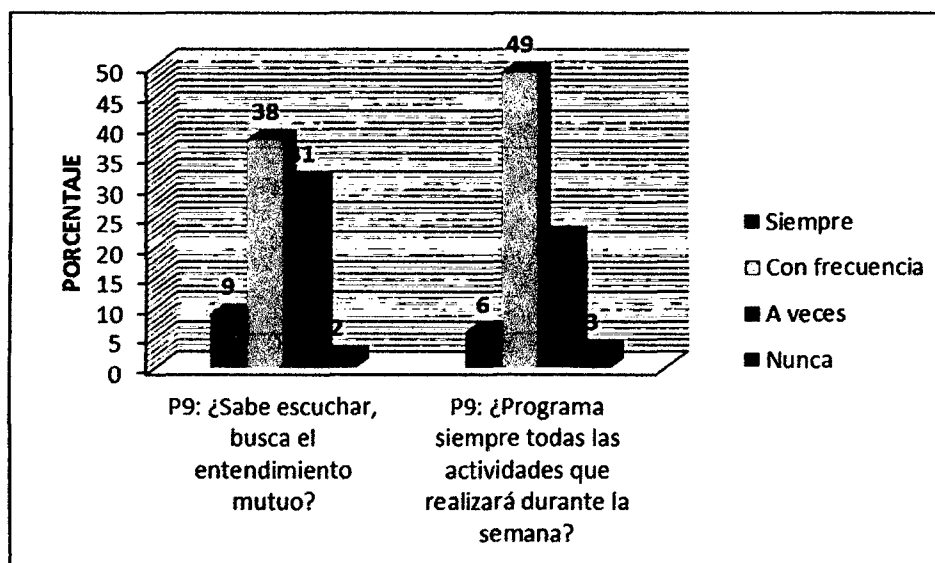
Se puede afirmar que por lo general los conductores no ayudan a las personas sin ninguna condición y por tanto tampoco ayudan a sus compañeros de trabajo para solucionar sus problemas.

Tabla y Gráfico No 16

¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo? vs ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P9: ¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo?		P9: ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	9	11.25	6	7.50
Con frecuencia	38	47.50	49	61.25
A veces	31	38.75	22	27.50
Nunca	2	2.50	3	3.75
Total	80	100.0	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 16, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 9 de la escala de inteligencia emocional: Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo; muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 47.50% (38) mencionaron que con frecuencia saben escuchar, buscando el entendimiento mutuo, seguido del 38.75% (31) que mencionaron que a veces saben escuchar, y el 11.25% (9) que siempre escuchan buscando el entendimiento mutuo.

Referente a la pregunta 9 de la escala desempeño laboral: ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 61.25% (49) mencionaron que con frecuencia programan sus actividades, el 27.50% (22) mencionaron que a veces y el 7.5% (6) mencionaron que siempre.

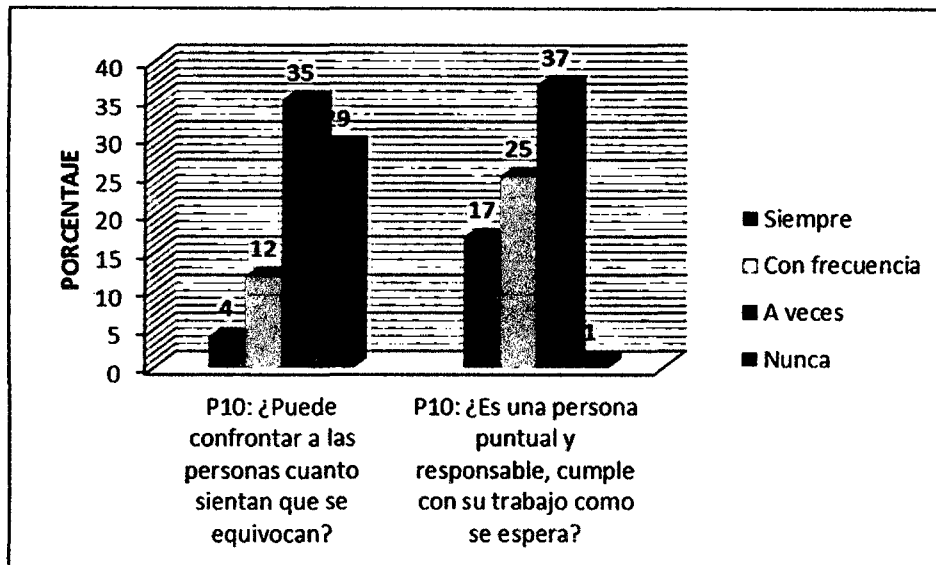
Por tanto los conductores rara vez escuchan algún comentario, consejo y por ende solo a veces programan sus actividades que realizarán; dejando claro que no hay ese afán de planificar sus actividades.

Tabla y Gráfico Nº 17

¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan? vs ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera? en conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P10: ¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan?		P10: ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	4	5.00	17	21.25
Con frecuencia	12	15.00	25	31.25
A veces	35	43.75	37	46.25
Nunca	29	36.25	1	1.25
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 17, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 10 de la escala de inteligencia emocional: ¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 43.75% (35) mencionaron que a veces pueden confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan, seguido del 36.35% (29) mencionaron que nunca lo confrontan y el 15% (12) con frecuencia lo confrontan y 5%(4) nunca pueden confrontar a las personas cuando se equivocan.

Referente a la pregunta 10 de la escala de desempeño laboral: ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 46.25% (37) mencionaron que a veces son puntuales y responsables en su trabajo, 31% (25) con frecuencia son responsables y puntuales, seguido del 21.25% (17) que siempre son puntuales y responsables en su trabajo y 1.25%(1) respondió que no lo son nunca.

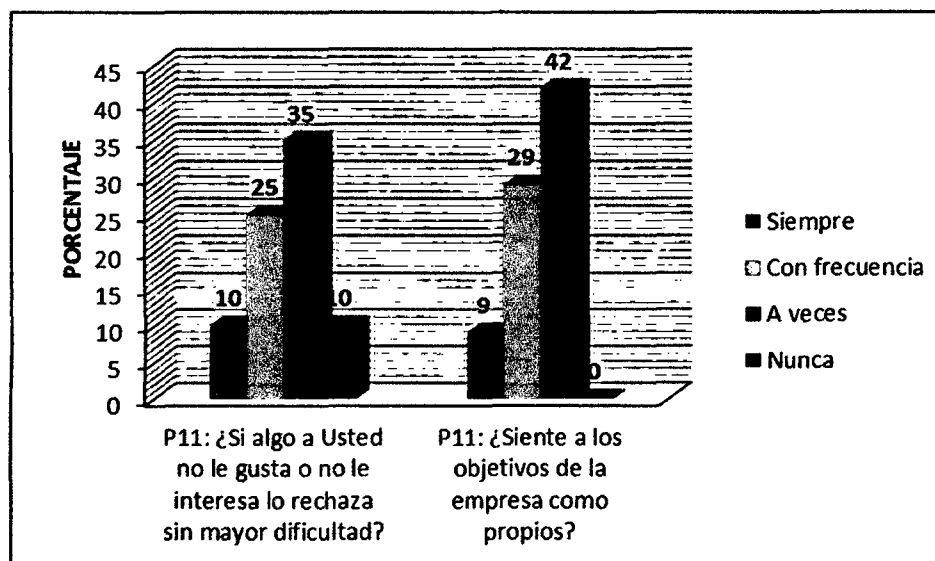
Así mismo podemos decir que los conductores casi nunca pueden confrontar a las personas cuando se equivocan y por ende no se hacen responsables de los errores que puedan cometer sus compañeros, lo que traería consigo que ellos no cumplen con su trabajo como se espera.

Tabla y Gráfico Nº 18

**¿Si algo a Usted no le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad? vs
¿Siente a los objetivos de la empresa como propios? en conductores de las
empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P11: ¿Si algo a Usted no le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?		P11: ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	10	12.50	9	11.25
Con frecuencia	25	31.25	29	35.25
A veces	35	43.75	42	52.50
Nunca	10	12.50	0	0
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 18, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 11 de la escala de inteligencia emocional: Si algo a Ud. No le

gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 43.75% (35) mencionaron que a veces rechazan algo que no les gusta y no les interesa, seguido del 31.25% (25) que con frecuencia lo rechaza, y el 12.5% (10) que siempre lo rechaza si algo no le gusta.

Referente a la pregunta 11 de la escala desempeño laboral ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 52.5% (42) mencionaron que a veces sienten los objetivos de la empresa como propios, 36.25% (29) con frecuencia y 11.25% (9) siempre sienten los objetivos como suyos.

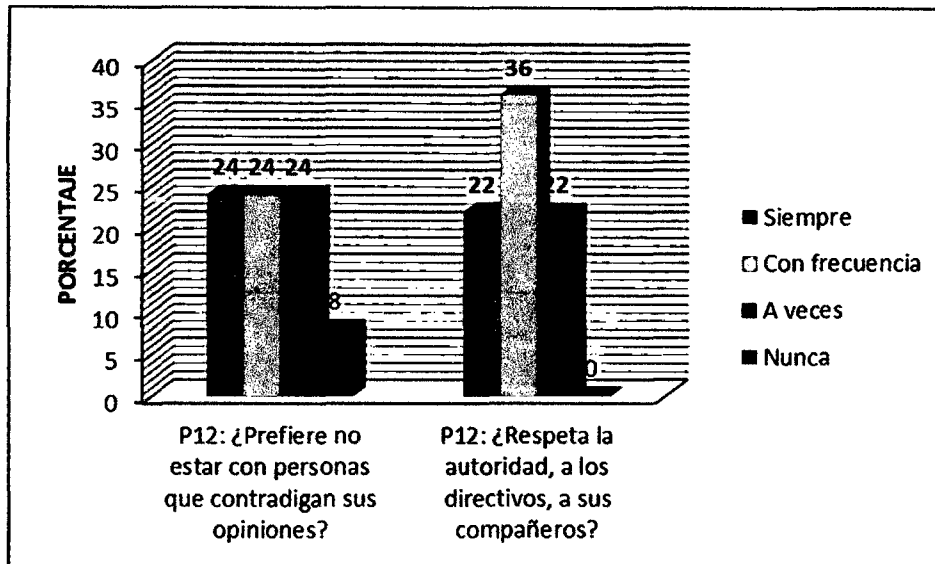
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación a veces. Así mismo podemos decir que los conductores a veces rechazan algo que no les interesa y por ende solo a veces piensan que los objetivos de la empresa son importantes.

Tabla y Gráfico No 19

¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones? vs ¿Respeto a la autoridad, a los directivos y a sus compañeros? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P12: ¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones?		P12: ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	24	30.00	22	27.50
Con frecuencia	24	30.00	36	45.00
A veces	24	30.00	22	27.50
Nunca	8	10.00	0	0
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 19, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 12 de la escala de inteligencia emocional: Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 30% (24) mencionaron que con frecuencia evitan a personas que contradicen sus opiniones, el 30.0% (24) mencionaron que a veces evitan así mismo también el 30% (24) mencionaron que siempre evitan estar con personas que contradicen sus opiniones y el 10%(8) mencionaron que nunca.

Referente a la pregunta 20 de la escala desempeño laboral: Respetar la autoridad, a los directivos, a sus compañeros, muestra que del 100.0% (80) conductores en estudio, el 45% (36) mencionaron que con frecuencia siempre respetan a las autoridades, directivos y compañeros de trabajo, 27.50% (22) mencionaron que a veces lo hacen y el 27.50% (22) mencionaron que siempre respetan.

Por tanto se denota que los conductores no prefieren estar con personas que contradigan su forma de pensar y por ende con frecuencia respetan a sus autoridades y compañeros.

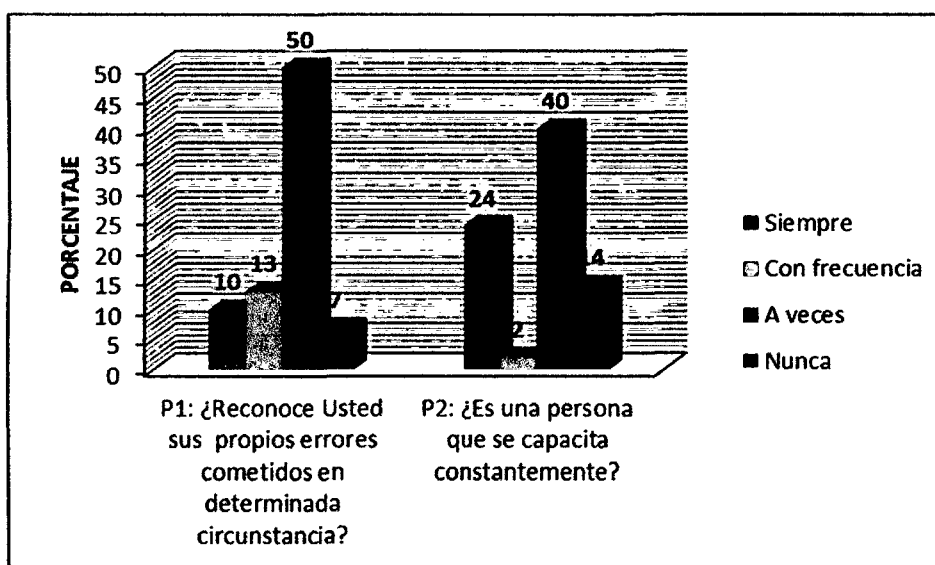
5.2.2. AYUDANTES

Tabla y Gráfico Nº 20

Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia vs ¿Es una persona que se capacita constantemente? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P1: ¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?		P2: ¿Es una persona que se capacita constantemente?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	10	12.50	24	30.00
Con frecuencia	13	16.25	2	2.50
A veces	50	62.50	40	50.00
Nunca	7	8.75	14	17.50
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 20, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 1 de la escala de inteligencia emocional: ¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?, se muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 62.5% (50) mencionó que a veces reconoce sus propios errores, el 16.3% (13) mencionó con frecuencia, seguido del 12.5% (10) mencionó que siempre reconoce sus errores y el 8.75% (7) nunca lo hace.

Referente a la pregunta 1 de la escala desempeño laboral: ¿Es una persona que se capacita constantemente?, se muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 50.0% (40) mencionaron que a veces se capacitan, 30% (24) siempre se capacita, el 17.5 % nunca se capacita y el 2.50 % (2) con frecuencia se capacitan, mostrándose que ambas preguntas presentaron mayor porcentaje en la escala de calificación a veces.

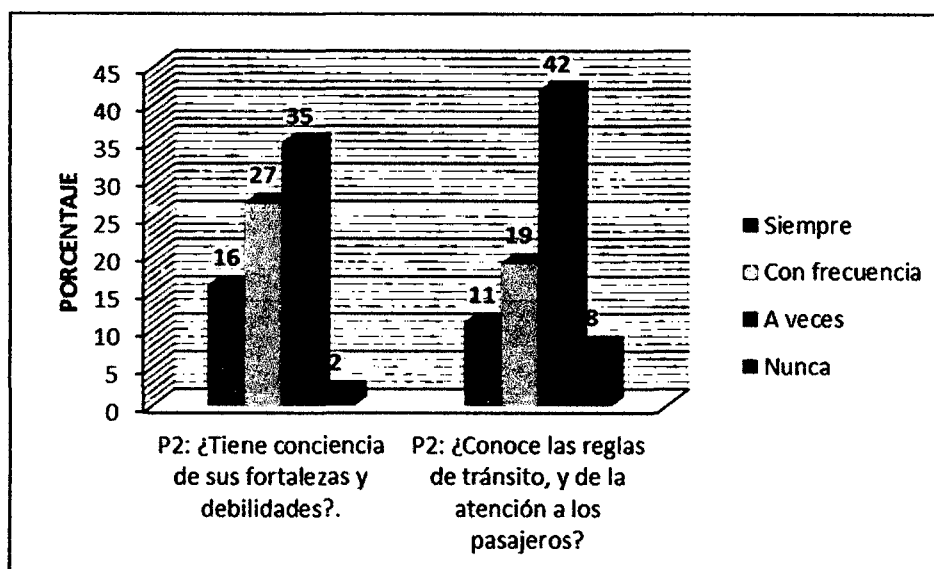
Mostrando que la mayoría de los ayudantes en ocasiones reconocen sus propios errores y por ende solo a veces tienen la necesidad de capacitarse ya que ellos piensan que siempre tienen la razón.

Tabla y Gráfico Nº 21

¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades? vs ¿Conoce las reglas de tránsito y de la atención a los pasajeros? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P2: ¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?		P2: ¿Conoce las reglas de tránsito y de la atención a los pasajeros?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	16	20.00	11	13.75
Con frecuencia	27	33.75	19	23.75
A veces	35	43.75	42	52.50
Nunca	2	2.50	8	10.00
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 21, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 2 de la escala de inteligencia emocional: ¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 43.75% (35) mencionó que a veces tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades, el 33.75% (27) mencionó con frecuencia, seguido del 20% (16) que mencionó que siempre tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades y el 2.50% (2) mencionaron que nunca.

Referente a la pregunta 2 de la escala desempeño laboral: ¿Conoce las reglas de tránsito y de la atención a los pasajeros?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 52.50% (42) mencionaron que a veces, 23.75% (19) con frecuencia y 13.75% (11) siempre, mostrándose en ambos casos mayor porcentaje en la escala de calificación a veces.

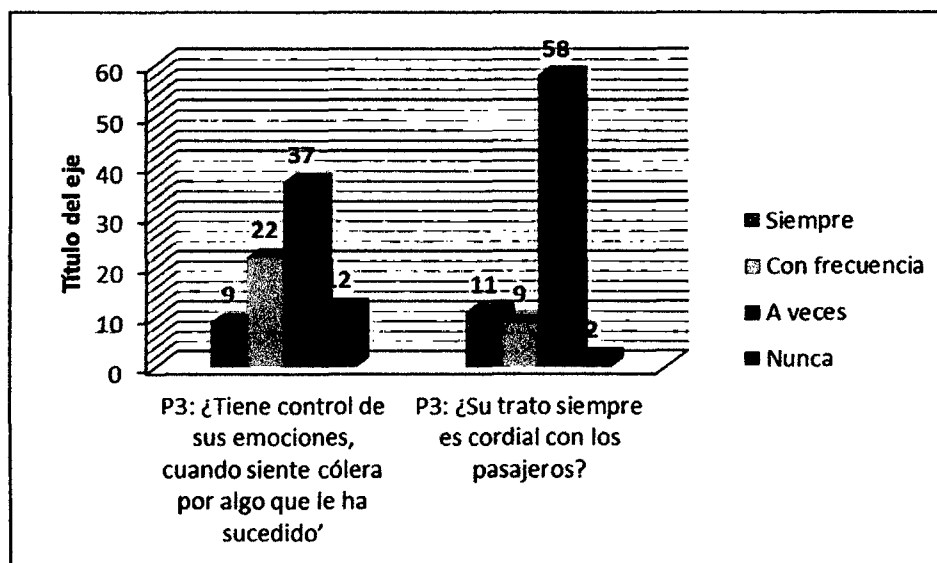
Por tanto la mayoría de los ayudantes a veces reconocen sus debilidades y fortalezas repercutiendo en el poco interés que muestran sobre el conocimiento de las reglas de tránsito y atención a los pasajeros; es decir como ellos desconocen cuales son sus debilidades le dan poca importancia a leer e informarse sobre las reglas de tránsito; ya que estos suponen que están bien.

Tabla y Gráfico No 22

¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido? vs ¿Su trato es cordial con los pasajeros? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P3: ¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?		P3: ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	9	11.25	11	13.75
Con frecuencia	22	27.50	9	11.25
A veces	37	46.25	58	72.50
Nunca	12	15.00	2	2.50
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 22, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 3 de la escala de inteligencia emocional: ¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 46.25% (37) mencionó que a veces tiene control de sus emociones, el 27.50% (22) mencionó con frecuencia, seguido del 15% (12) que mencionó que nunca tiene control de sus emociones.

Referente a la pregunta 3 de la escala desempeño laboral: ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 72.50% (58) mencionaron que a veces su trato es cordial, el 13.75% (11) siempre y el 11.25% (9) con frecuencia su trato es cordial con los pasajeros.

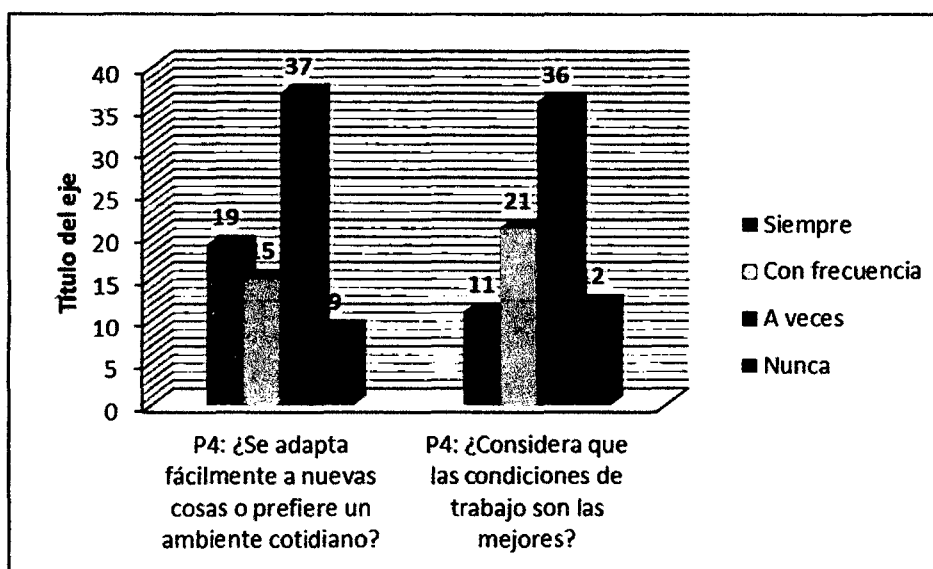
Mostrándose en ambos casos mayor porcentaje en la escala de calificación a veces. Por consiguiente los ayudantes a veces tienen control de sus emociones lo que ocasiona que a veces y casi nunca tienen un trato amable con los pasajeros.

Tabla y Gráfico No 23

**¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano? vs
¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores? en ayudantes de las
empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P4: ¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?		P4: ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	19	23.75	11	13.75
Con frecuencia	15	18.75	21	26.25
A veces	37	46.25	36	45.00
Nunca	9	11.25	12	15.00
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 23, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 4 de la escala de inteligencia emocional: ¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 46.25% (37) mencionó que a veces se adapta fácilmente a nuevas cosas, el 23.75% (19) mencionó con siempre, seguido del 18.75% (15) que mencionó que con frecuencia se adapta fácilmente a nuevas cosas.

Referente a la pregunta 4 de la escala desempeño laboral: ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados, el 45% (36) mencionaron que a veces las condiciones de trabajo son las mejores, el 26.25% (12) mencionó con frecuencia y el 13.75% (11) que siempre las condiciones de trabajo son las mejores.

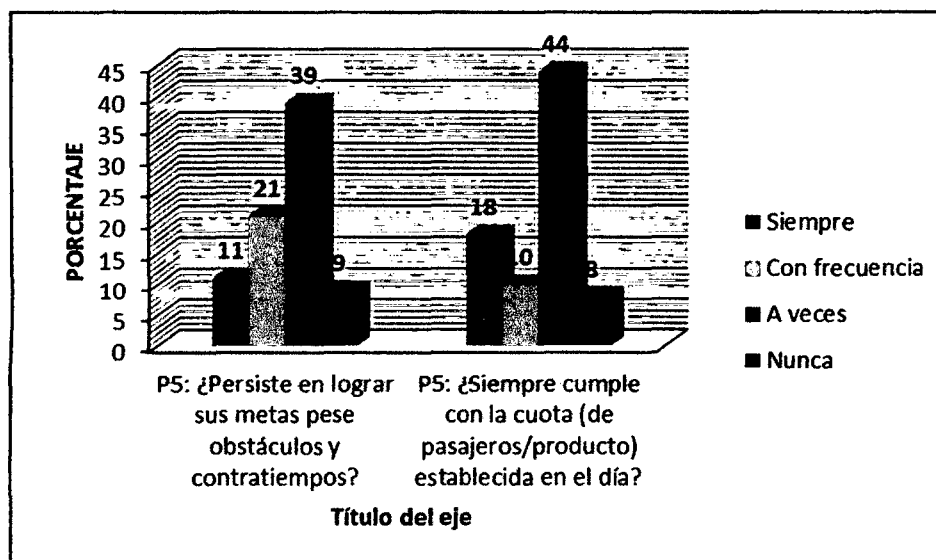
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación a veces, razón por la cual deducimos que los ayudantes rara vez se adaptan a nuevas cosas o desafíos y por ende pocas veces consideran que las condiciones de trabajo son las adecuadas.

Tabla y Gráfico No 24

¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempo? vs ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P5: ¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos?		P5: ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	11	13.75	18	22.50
Con frecuencia	21	26.25	10	12.50
A veces	39	48.75	44	55.00
Nunca	9	11.25	8	10.00
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 24, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 5 de la escala de inteligencia emocional: ¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados el 48.8% (39) mencionaron que a veces persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos, 26.3% (21) mencionó con frecuencia, seguido de 13.8% (11) que mencionó que siempre persiste y el 11.30%(9) nunca lo hacen.

Referente a la pregunta 5 de la escala desempeño laboral: ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados, el 55% (44) mencionó que a veces cumple con la cuota establecida, el 22.50% (18) respondió que siempre, 12.50% (10) mencionan que con frecuencia y 10.0% (8) que nunca cumplen con la cuota establecida.

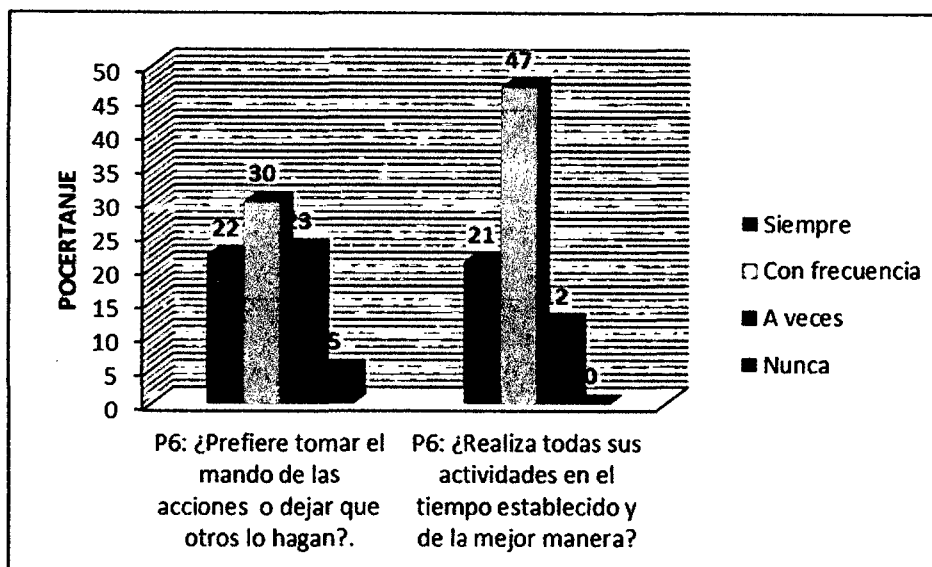
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación a veces. Se puede aseverar que los ayudantes muestran que no persisten en lograr sus metas y por ende solo a veces cumplen con la cuota establecida.

Tabla y Gráfico Nº 25

¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan? vs ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P6: ¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan?.		P6: ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	22	27.50	21	26.25
Con frecuencia	30	37.50	47	58.75
A veces	23	28.75	12	15.00
Nunca	5	6.25	0	0
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 25, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 6 de la escala de inteligencia emocional: Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados, el 37.50% (30) mencionaron que con frecuencia prefieren tomar el mando de las acciones, 28.75% (23) mencionaron que a veces prefieren tomar el mando, seguido del 27.50% (22) que siempre toman el mando de las acciones y el 6.25% (5) que nunca prefieren tomar el mando de las acciones.

Referente a la pregunta 6 de la escala de desempeño laboral: ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?, muestra que del 100.0% de ayudantes encuestados, el 58.75% (47) mencionaron que con frecuencia lo realizan, 26.25% (21) mencionaron que siempre, seguido del 15% (12) mencionaron que a veces realizan sus actividades en el tiempo establecido.

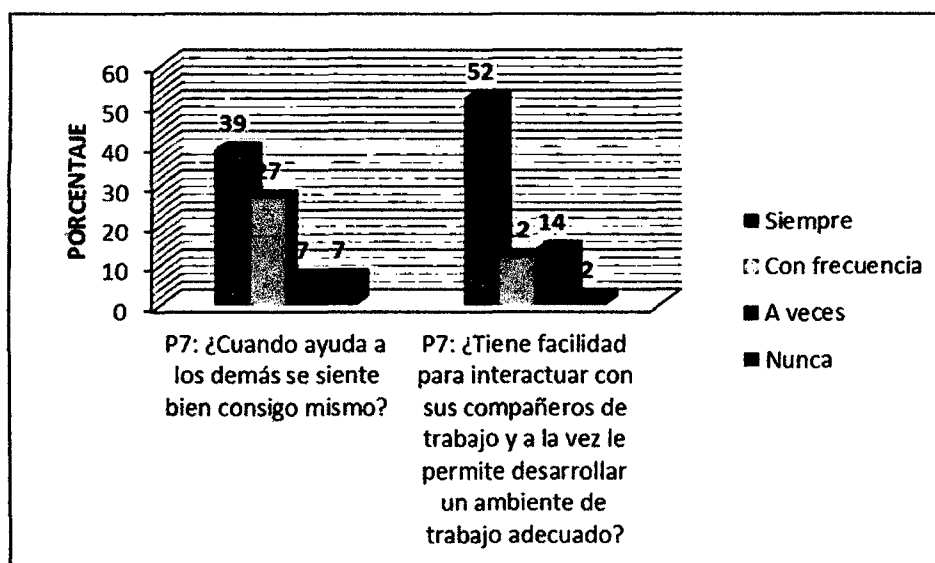
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación con frecuencia. Los ayudantes que con frecuencia tienen la iniciativa de realizar acciones por cuenta propia repercutirá con frecuencia en la realización de actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera.

Tabla y Gráfico № 26

¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo? vs ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P7: ¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?		P7: ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	39	48.75	52	65.00
Con frecuencia	27	33.75	12	15.00
A veces	7	8.75	14	17.50
Nunca	7	8.75	2	2.50
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico N° 26, muestra lo siguiente: Referente a la pregunta 7 de la escala de inteligencia emocional: ¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 48.75% (39) mencionaron que siempre se sienten bien consigo mismo por ayudar a los demás, 33.75% (27) mencionaron que con frecuencia y 8.75% (7) que a veces se sienten bien.

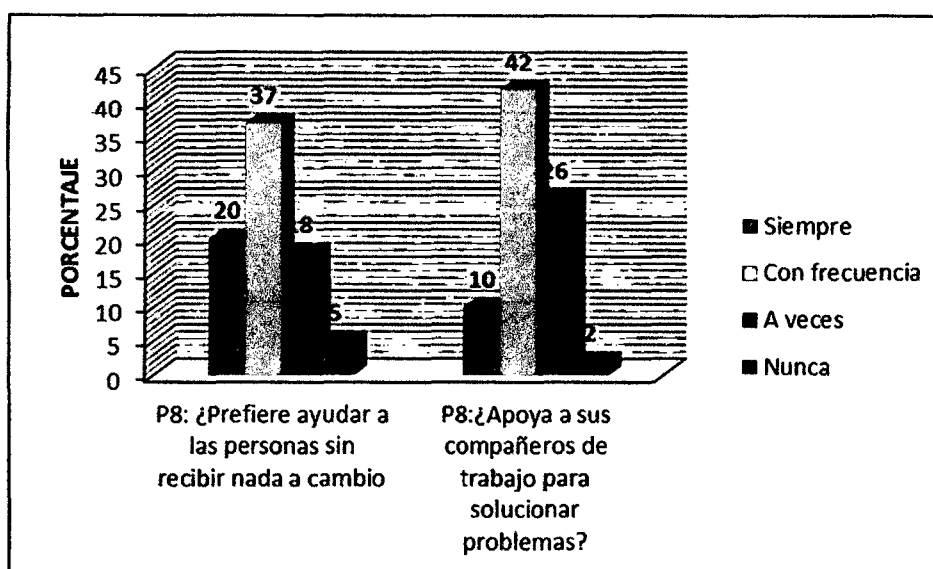
Referente a la pregunta 7 de la escala desempeño laboral: ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 65% (52) mencionaron que siempre, permitiendo desarrollar un ambiente adecuado de trabajo, el 17.50% (14) mencionaron que a veces y el 15% (12) que con frecuencia tiene la facilidad de interactuar con sus compañeros de trabajo. Demostrándose en ambos casos las mayores respuestas fueron en la escala de calificación siempre y ello refiere a que los ayudantes se sienten bien consigo mismo cuando ayudan a los demás y esto repercutirá en la facilidad de interactuar con sus compañeros y así crear un ambiente adecuado en el trabajo.

Tabla y Gráfico N° 27

¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio? vs ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P8: ¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio		P8: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	20	25.00	10	12.50
Con frecuencia	37	46.25	42	52.50
A veces	18	22.50	26	32.50
Nunca	5	6.25	2	2.50
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 27, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 8 de la escala de inteligencia emocional: ¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 46.3% (37) mencionaron que con frecuencia prefieren ayudar a las personas sin recibir nada a cambio, 25.0% (20) mencionaron que siempre lo realizan, seguido del 22.5% (18) que a veces ayudan a las personas sin ninguna condición.

Referente a la pregunta 8 de la escala desempeño laboral: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 52.50% (42) mencionaron que con frecuencia apoyan a sus compañeros para solucionar problemas, 32.50% (26) a veces lo hacen y el 12.5% (10) siempre ayudan a sus compañeros para solucionar problemas.

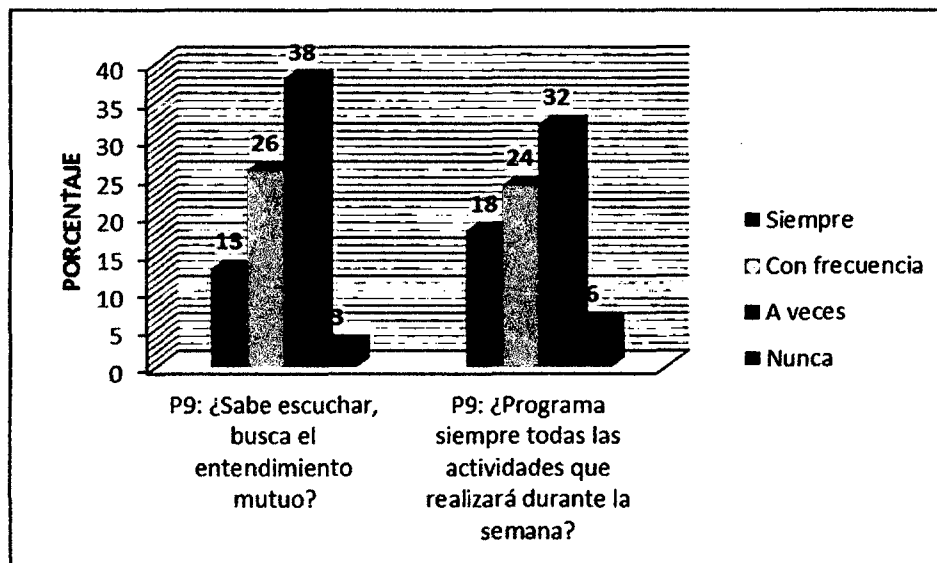
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación con frecuencia. Por ello se puede afirmar que los ayudantes por lo general ayudan a las personas sin esperar nada a cambio y por tanto tienen la predisposición a ayudar a sus compañeros de trabajo.

Tabla y Gráfico Nº 28

¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo? vs ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P9: ¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo?		P9: ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	13	16.25	18	22.50
Con frecuencia	26	32.50	24	30.00
A veces	38	47.50	32	40.00
Nunca	3	3.75	6	7.50
Total	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 28, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 9 de la escala de inteligencia emocional: ¿Sabe escuchar, busca

el entendimiento mutuo?; muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 47.50% (38) mencionaron a que a veces saben escuchar, buscando el entendimiento mutuo, seguido del 32.50% (26) que mencionaron que con frecuencia lo hacen, seguido del 16.25% (13) que siempre saben escuchar buscando el entendimiento mutuo.

Referente a la pregunta 9 de la escala desempeño laboral: ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 40% (32) mencionaron que a veces programan sus actividades, el 30% (24) mencionaron que con frecuencia lo realizan y el 22.50% (13) que siempre lo hacen.

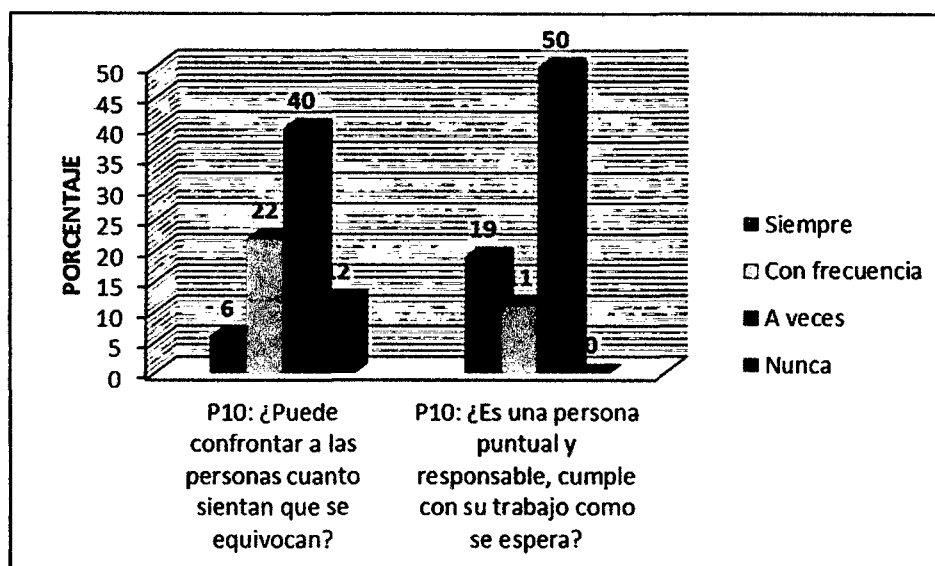
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación a veces. Por tanto la mayoría manifiesta que a veces saben escuchar consejos, recomendaciones lo que ocasiona que a veces programen sus actividades.

Tabla y Gráfico № 29

¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan? vs ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho-2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P10: ¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan?		P10: ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	6	7.50	19	23.75
Con frecuencia	22	27.50	11	13.75
A veces	40	50.00	50	62.50
Nunca	12	15.00	0	0
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico Nº 29, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 10 de la escala de inteligencia emocional: ¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 50% (40) mencionaron que a veces pueden confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan, seguido del 27.50% (22) que mencionaron que con frecuencia lo realizan y el 15% (12) que nunca pueden confrontar.

Referente a la pregunta 10 de la escala desempeño laboral: ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 62.50% (50) mencionaron que a veces son puntuales y responsables en su trabajo, 23.75% (19) que siempre son responsables y puntuales, seguido del 13.75% (11) que con frecuencia son puntuales y responsables en su trabajo.

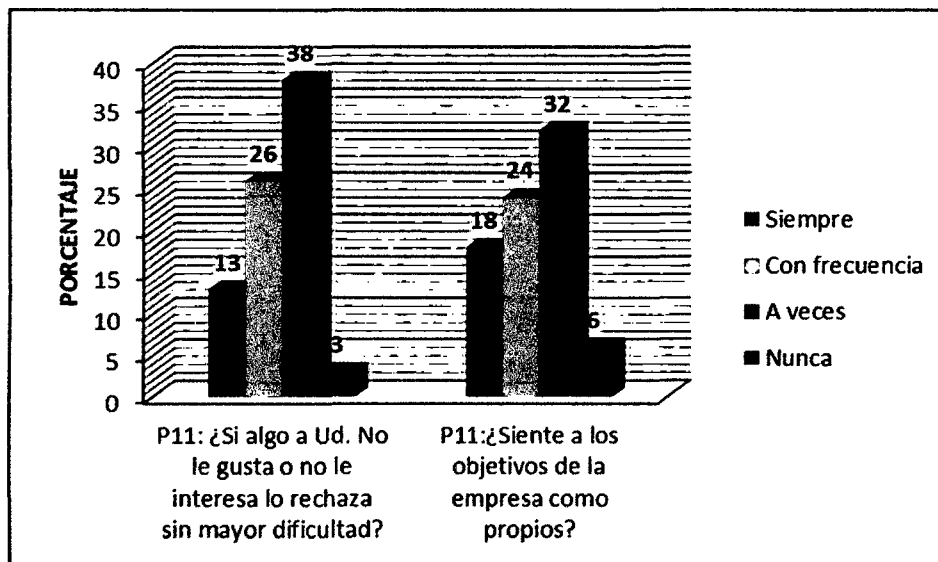
Por lo tanto los ayudantes a veces pueden confrontar a las personas que se equivocan lo que generaría que a veces son responsables de los errores que pudieran cometer sus compañeros ya que no se le alerta del error cometido y por ello no cumplen con su trabajo como se espera.

Tabla y Gráfico № 30

**¿Si algo a Usted no le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad? vs
¿Siente a los objetivos de la empresa como propios? en ayudantes de las empresas
de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P11: ¿Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?		P11:¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	13	16.25	18	22.50
Con frecuencia	26	32.50	24	30.00
A veces	38	47.50	32	40.00
Nunca	3	3.75	6	7.50
Total	80	100.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico № 30, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 11 de la escala de inteligencia emocional: ¿Si algo a Ud. No le

gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 47.50% (38) mencionaron que a veces rechazan algo cuando no les interesa, seguido del 32.50% (26) que con frecuencia lo rechaza y el 16.25% (13) que siempre lo rechaza.

Referente a la pregunta 11 de la escala desempeño laboral: ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 40% (32) mencionaron que a veces, 30% (24) con frecuencia y 22.50% (18) respondieron que siempre sienten a los objetivos de la empresa como propios.

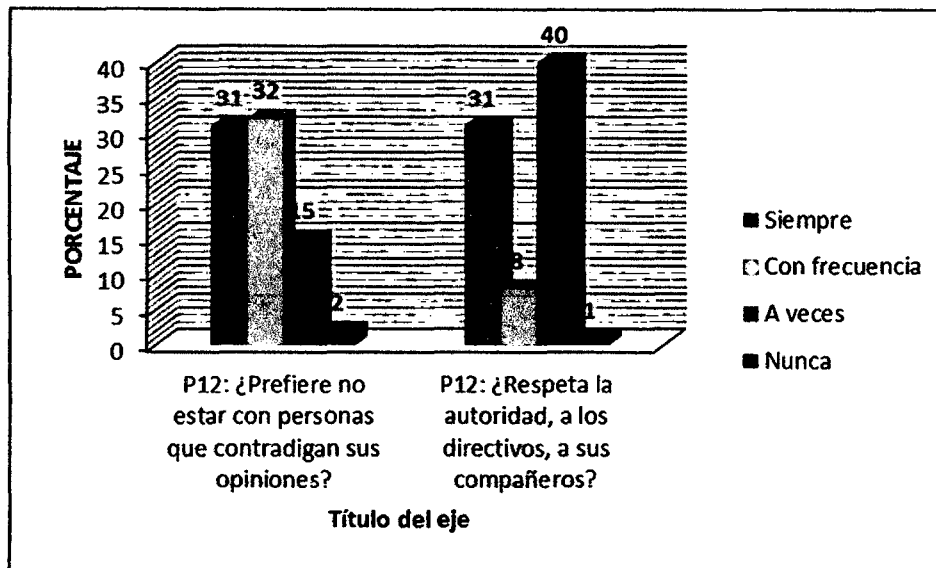
Demostrándose en ambos casos que las mayores respuestas fueron en la escala de calificación a veces. Así mismo podemos decir que a veces y con frecuencia los ayudantes rechazan algo que no les intereza y por ende rara vez siente a los objetivos de la empresa como propios.

Tabla y Gráfico N° 31

¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones? vs ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho- 2013.

Escala de calificación	Inteligencia emocional		Desempeño laboral	
	P12: ¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones?		P12: ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?	
	Nº	%	Nº	%
Siempre	31	38.75	31	38.75
Con frecuencia	32	40.00	8	10.00
A veces	15	18.75	40	50.00
Nunca	2	2.50	1	1.25
Total	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y Gráfico No 31, muestra lo siguiente:

Referente a la pregunta 12 de la escala de inteligencia emocional: ¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 40% (32) mencionaron que con frecuencia prefieren no estar con personas que contradicen sus opiniones, el 38.75% (31) mencionaron que siempre prefieren no estar y el 18.75% (15) mencionaron que a veces prefieren no estar con personas que contradicen sus opiniones.

Referente a la pregunta 20 de la escala desempeño laboral: ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?, muestra que del 100.0% (80) ayudantes en estudio, el 50.0% (40) mencionaron que a veces respetan a las autoridades, directivos y compañeros de trabajo, 38.75% (31) mencionaron que siempre lo hacen y el 10.0% (8) mencionaron que con frecuencia lo hacen.

Demostrándose que en la inteligencia emocional la respuesta mayoritaria fue en la escala de calificación con frecuencia y en el desempeño laboral fue la respuesta a veces. Por ello si los ayudantes prefieren no estar con personas que contradigan sus opiniones esto generará que los trabajadores no respeten a los mandatos de sus superiores.

3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

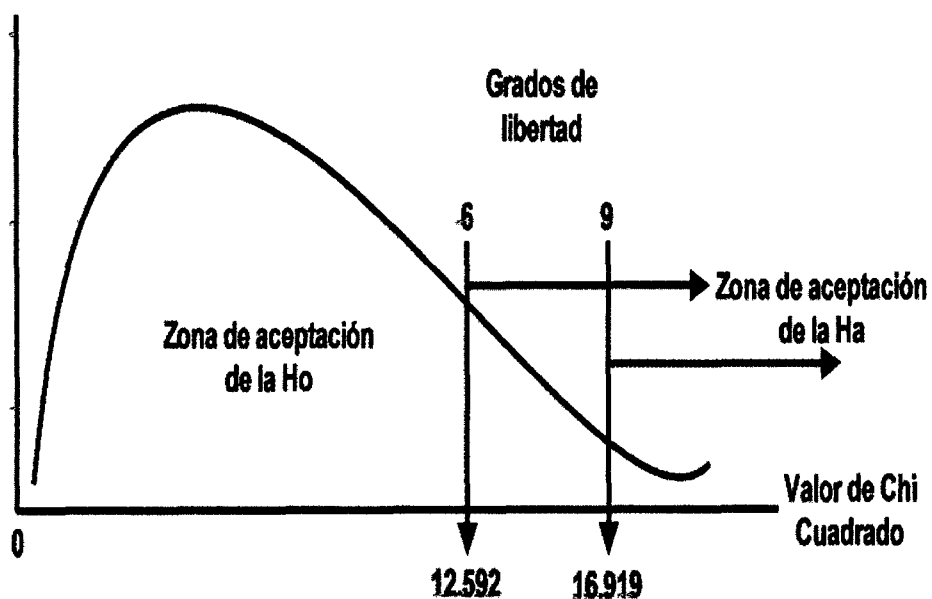
3.3.1. DISEÑO Y ESTRATEGIAS DEL TRABAJO OPERACIONAL ESTADISTICO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Primeramente tenemos:

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERALES

H₀: La inteligencia emocional no impacta significativamente en el desempeño de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.

H_A: La inteligencia emocional impacta significativamente en el desempeño de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.



Para establecer si efectivamente: La inteligencia emocional impacta significativamente en el desempeño de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho, se ha analizado si existe algún grado de dependencia o influencia entre alguna sub variable o dimensión aplicando el método estadístico o inferencial no paramétrico Chi Cuadrado (χ_c^2) con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia de $\alpha=0.05$. es decir se contrastó el impacto de los indicadores de las sub variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, esto operacionalmente implicó buscar si existía algún efecto de un indicador a otro.

Según nuestro cuadro de operacionalización (ver anexo N° 05) y el de correlaciones (ver anexo N° 06) se optó por procesar los datos y su respectivo análisis como a continuación se muestra.

CONDUCTORES

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

A. ANÁLISIS DEL IMPACTO ENTRE LA SUB VARIABLES APTITUDES PERSONALES (X₁) Y COMPETENCIAS (Y₁)

H_0^1 *Las aptitudes personales no impactan directamente en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho*

H_A^1 *Las aptitudes personales impactan directamente en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho*

Para contrastar esta correlación se considera los siguientes indicadores respectivos a cada sub variable:

A.1 IMPACTO DEL AUTOCONOCIMIENTO (X1.1) EN LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS (Y1.1)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems.

PRIMERA COMBINACIÓN

P1: ¿Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?

P1: ¿Es una persona que se capacita constantemente?

Las respuestas dadas por los encuestados fueron ingresados al EXCEL y luego se ejecutó el procesamiento de datos calculando la frecuencia observada, la frecuencia esperada y finalmente el valor de Chi Cuadrado, el mismo que brindó los resultados mostrados en la Tabla N°32 del Anexo N°07.

El resultado obtenido es:

$$\chi_c^2 = 17.02 \quad \chi_i^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Esto significa que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces no reconocen sus propios errores cometidos impactan en el escasa importancia que le dan a las

capacitaciones para ser más competitivos.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P2: Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades.

P2: ¿Maneja adecuadamente, conoce las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°33 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 19.95 \quad \chi_t^2 = 12.59 \quad P < 0.05 \quad g.l. = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces tienen conciencia de sus fortalezas y debilidades y esto impacta en el desconocimiento de las Reglas de tránsito y de atención a los pasajeros.

A.2 IMPACTO DE LA AUTORREGULACIÓN (X1.2) EN EL COMPORTAMIENTO (Y1.2)

PRIMERA COMBINACIÓN

P3: ¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?

P3: ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°34 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 21.38 \quad \chi_t^2 = 16.92 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces o casi nunca tienen control de sus emociones ello incide que con frecuencia manejen a la velocidad máxima lo que generaría accidentes dañando la integridad de los trabajadores así como también de los usuarios.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P4: ¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?

P4: ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°35 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 14.25 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces se adaptan fácilmente a nuevas cosas en consecuencia sólo a veces consideran que las condiciones de trabajo son las mejores.

A.3 IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN (X1.3) EN LAS HABILIDADES (Y1.3).**PRIMERA COMBINACIÓN**

P5: ¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos?

P5: ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°36 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 19,966 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces o muy rara vez persisten en lograr sus metas peses a los obstáculos lo que influye que ellos casi nunca cumplen con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P6: ¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan?

P6: ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°37 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 17.238 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia y a veces prefieren tomar el mando de las acciones es decir tienen escasa iniciativa lo que acarrearía que con frecuencia y a veces realicen todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera.

CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA H_A^1

Por tanto se rechaza la H_0^1 , es decir las aptitudes personales impactan directamente en las competencias a un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

B. ANÁLISIS DEL IMPACTO ENTRE LA SUB VARIABLES APTITUDES SOCIALES (X_2) Y LOGRO DE OBJETIVOS (Y_2)

H_0^2 *Las aptitudes sociales no impactan implícitamente en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.*

H_A^2 *Las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.*

Para contrastar esta correlación se consideró los siguientes indicadores respectivos a cada sub variable:

B.1 IMPACTO DE LA EMPATÍA (X2.1) EN EL TRABAJO EN EQUIPO (Y2.1)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems.

PRIMERA COMBINACIÓN

P7: ¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?

P7: ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a su vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°38 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 15.171 \quad \chi_i^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia y a veces se sienten bien cuando ayudan a los demás y consiguientemente con frecuencia y a veces interactúan con sus compañeros de trabajo desarrollando así un ambiente de trabajo inadecuado.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P8: ¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio?

P8: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°39 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 17.452 \quad \chi_i^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho

consideran que con frecuencia y a veces ayudan a las personas sin recibir nada a cambio esto refleja en la predisposición que muestran al apoyar rara vez a sus compañeros de trabajo.

B.2 IMPACTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES (X_{2.2}) EN EL LOGRO DE METAS (Y_{2.2})

PRIMERA COMBINACIÓN

P9: ¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo?

P9: ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°40 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 18.107 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia y a veces saben escuchar ello origina que solo a veces programen todas las actividades que realizará durante la semana.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P10: ¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan?

P10: ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°41 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 18.368 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces y casi confrontan a las personas cuando se equivocan lo que influye que a veces los trabajadores no son puntuales y responsables y por ende no cumplen con su trabajo como se espera ya que toda la frustración que ellos sienten no lo expresan y por ende no cumplen el trabajo encomendado.

B.3 IMPACTO DE LA ASERTIVIDAD (X_{2.3}) EN EL COMPROMISO (Y_{2.3})**PRIMERA COMBINACIÓN**

P11: ¿Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?

P11: ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°42 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 13.084 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho

consideran que a veces rechazan algo que no les interesa lo que nos lleva a deducir que a veces sienten a los objetivos de la empresa como propios.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P12: ¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones?

P12: ¿Respeto a la autoridad, a los directivos a sus compañeros?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°43 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 14.327 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los conductores de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que a veces y con frecuencia prefieren no estar con personas que contradigan sus opiniones lo que nos demuestra que a veces y con frecuencia respetan a sus directivos, lo que significa que estos trabajadores evaden cualquier responsabilidad cuando se presenta algún conflicto.

CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA H_A^2

Por tanto se rechaza la H_0^2 es decir las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de objetivos a un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

AYUDANTES**ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL****A. ANÁLISIS DEL IMPACTO ENTRE LA SUB VARIABLES APTITUDES PERSONALES (X₁) Y COMPETENCIAS (Y₁)**

H_0^1 *Las aptitudes personales no impactan directamente en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho*

H_A^1 *Las aptitudes personales impactan directamente en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho*

Para contrastar esta correlación se consideró los siguientes indicadores respectivos a cada sub variable:

A.1 IMPACTO DEL AUTOCONOCIMIENTO (X_{1.1}) EN LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS (Y_{1.1})

Consideramos las combinación es de los siguientes ítems.

PRIMERA COMBINACIÓN

P1: ¿Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?

P1: ¿Es una persona que se capacita constantemente?

El resultado obtenido es de acuerdo a la Tabla N°44 del Anexo N°07

$$\chi_c^2 = 17.849 \quad \chi_i^2 = 16.919 \quad P > 0.05 \quad g. l. = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los Ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces no reconocen sus propios errores cometidos impactan en el escasa importancia que le dan a las capacitaciones para ser más competitivos.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P2: ¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?.

P2: ¿Conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°45 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 18.309 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces tienen conciencia de sus fortalezas y debilidades lo que repercute en el desconocimiento de las Reglas de tránsito y de atención a los pasajeros.

A.2 IMPACTO DE LA AUTORREGULACIÓN (X1.2) EN EL COMPORTAMIENTO (Y1.2)

PRIMERA COMBINACIÓN

P3: ¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?

P3: ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°46 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 17.565 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que a veces o casi nunca tienen control de sus emociones esto provoca que con su actitud los conductores pierdan el control y su trato no sea siempre cordial con los pasajeros.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P4: ¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?

P4: ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°47 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 17.371 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que a veces se adaptan fácilmente a nuevas cosas en consecuencia sólo a veces consideran que las condiciones de trabajo son las mejores.

A.3 IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN (X1.3) EN LAS HABILIDADES (Y1.3).**PRIMERA COMBINACIÓN**

P5: ¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos?

P5: ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°48 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 18.544 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que a veces o muy rara vez persisten en lograr sus metas pese

a los obstáculos lo que influye en que siempre cumplan con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P6: ¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan?

P6: ¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°49 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 13.265 \quad \chi_i^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia y a veces prefieren tomar el mando de las acciones lo que impacta en la realización de todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera

CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA H_A^1

Por tanto se rechaza la H_0^1 es decir las aptitudes personales impactan directamente en la competencias a un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

B. ANÁLISIS DEL IMPACTO ENTRE LA SUB VARIABLES APTITUDES SOCIALES (X₂) Y LOGRO DE OBJETIVOS (Y₂)

H_0^2 *Las aptitudes sociales no impactan implícitamente en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.*

H_A^2 *Las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.*

Para contrastar esta correlación se consideró los siguientes indicadores respectivos a cada sub variable:

B.1 IMPACTO DE LA EMPATÍA (X_{2.1}) EN EL TRABAJO EN EQUIPO (Y_{2.1})

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems.

PRIMERA COMBINACIÓN

P7: ¿Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?

P7: ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a su vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°50 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 19.215 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia se sienten bien cuando ayudan a los demás y consiguientemente con frecuencia y a veces interactúan con sus compañeros

de trabajo desarrollando por lo general un ambiente de trabajo inadecuado.

SEGUNDA COMBINACIÓN COMBINACIÓN

P8: ¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio?

P8: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°51 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 17.790 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los trabajadores de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia y siempre ayudan a las personas sin recibir nada a cambio esto se refleja en la predisposición que muestran al apoyar siempre y con frecuencia a sus compañeros de trabajo.

B.2 IMPACTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES (X2.2) EN EL LOGRO DE METAS (Y2.2)

PRIMERA COMBINACIÓN

P9: ¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo?

P9: ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°52 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 17.304 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que con frecuencia y a veces saben escuchar ello origina que a veces y con frecuencia programen siempre todas las actividades que realizará durante la semana.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P10: ¿Puede confrontar a las personas cuanto sientan que se equivocan?

P10: ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°53 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 13.708 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que a veces y casi nunca confrontan a las personas cuando se equivocan lo que influye que a veces los trabajadores no son puntuales y responsables y por ende no cumplen con su trabajo como se espera ya que toda la frustración que ellos sienten no lo expresan y por ende no cumplen el trabajo encomendado.

B.3 IMPACTO DE LA ASERTIVIDAD (X_{2.3}) EN EL COMPROMISO (Y_{2.3})**PRIMERA COMBINACIÓN**

P11: ¿Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?

P11: ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°54 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 13.877 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que a veces rechazan algo que no les intereza lo que nos lleva a deducir que aveces sientan a los objetivos de la empresa como propios.

SEGUNDA COMBINACIÓN

P12: ¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones?

P12: ¿Respeta a la autoridad, a los directivos a sus compañeros?

El resultado obtenido de acuerdo la Tabla N°55 del Anexo N° 07 es:

$$\chi_c^2 = 18.264 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 9$$

Decisión:

Indica que ambas variables son dependientes, es decir que los ayudantes de las empresas de transporte urbano público de la Ciudad de Ayacucho consideran que a veces y con frecuencia prefieren no estar con personas que contradigan sus opiniones lo que nos demuestra que a veces y con frecuencia respeten a sus directivos, lo que significa que estos trabajadores evaden cualquier responsabilidad.

CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA H_A^2

Por tanto se rechaza la H_0^2 es decir las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de objetivos a un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA H_A GENERAL

Finalmente se rechaza la hipótesis nula general H_0 y por ende se acepta la hipótesis alterna H_A donde se demuestra que la inteligencia emocional impacta directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.

3.4 DISCUSIÓN

Podemos mencionar que la inteligencia emocional es un constructo que incluye tanto aspectos de personalidad como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y manejar las emociones¹⁵, en base a ello cada individuo presenta una inteligencia emocional que lo caracteriza, sin embargo esta no puede ser observada, y se debe identificar mediante pruebas específicas.

La inteligencia emocional desde el punto de vista de salud o la educación viene a ser la "forma como un organismo se enfrenta a su ambiente a través del aprendizaje". Pero la acepción que tiene más aceptación, es la que plantea que: La inteligencia emocional es la "capacidad de una persona para enfrentar situaciones nuevas usando principalmente sus aptitudes".¹⁶

En el caso de los conductores y ayudantes de las líneas de transporte público no se han hallado investigaciones referidas al tema, sin embargo podemos afirmar son sometidos en forma diaria a factores que podrían ocasionar estrés, ansiedad, depresión, etc., y podría alterar su inteligencia emocional, indicándonos que este grupo de personas están en los límites de una inteligencia emocional baja, que podría ocasionar trastornos psicológicos y afectar su salud orgánica.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados constituyéndose como la estrategia individual para lograr los objetivos. Dentro de ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan

¹⁵M. López y otros Curbelo, I. Acosta Pérez, L. García García y A. Fumero. Inteligencia emocional en policías locales. Revista Ansiedad y Estrés. 2006. ISSN: 1134-7937.

¹⁶Muñoz Martínez, Rosario. La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. Industrial/Vol. XXVI/No. 1/2005.

con la naturaleza del trabajo y de la organización pueden producir comportamientos que pueden afectar los resultados esperados por las organizaciones laborales.¹⁷

La percepción del empresario sobre el desempeño laboral de sus trabajadores incide de manera importante en las posibilidades de acceso al empleo y en sus condiciones de trabajo.¹⁸

En la presente investigación se observa un elevado nivel de conductores y ayudantes con desempeño laboral deficiente, que generalmente conllevarán a no obtener los objetivos trazados por las empresas de transporte, como también una realización personal por parte de los trabajadores de estas empresas, que generalmente se traducen en pérdida económica, deserción laboral, etc.

La inteligencia emocional es un factor importante y directamente ligado al rendimiento laboral de los empleados, por lo que los profesionales de salud ocupacional deberían intervenir frecuentemente, con esto se estaría reduciendo las pérdidas económicas por horas/hombre, se estaría optimizando determinados oficios que necesitan cierto grado de concentración, se estaría disminuyendo los accidentes laborales, etc.¹⁹

Por otro lado se ha observado a personas con inteligencia emocional deficiente cometer mayores accidentes laborales y mayores porcentajes de estrés, que influye directamente en el rendimiento laboral. Los accidentes laborales generalmente son ocasionados por la falta de concentración en las labores desempeñadas y el estrés considerado como enfermedad del milenio, que afecta en menor o mayor grado a todos los trabajadores.²⁰

¹⁷Quintero Niria, Africano Nelly, FariaElsis. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales. Año 3 / N° 9 / Abril 2008 .

¹⁸Todaro Rosalba, AbramoLais, Godoy Lorena. Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Centro de Estudios de la Mujer (CEM), 2000.

¹⁹Figueroa J. Desempeño laboral e inteligencia emocional en trabajadores de la industria metal mecánica de Caracas – Venezuela. Revista de Salud Ocupacional. 2010, Vol. 1(2):145-162.

²⁰Velázquez J. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de las embarcaciones pesqueras de Cumana, Venezuela. Revista de Salud Ocupacional. 2011, Vol. 1(3):201 – 211.

Los resultados hallados en la presente investigación nos muestra dependencia entre la inteligencia emocional y en desempeño laboral; esta condición básicamente puede ser generado por el horario laboral que generalmente soportan los conductores y ayudantes de las empresas públicas de Ayacucho, que es desde las 6.00 a. m. hasta las 10.00 p. m. Asimismo, la interacción con diferentes tipos de personas hace que exista un deterioro en la inteligencia emocional que repercutirá básicamente en su salud mental.

Hoy en día la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de empresas privadas es evaluado con cierta frecuencia en todos los niveles (desde gerentes, administrativos, técnicos, obreros, etc.), ya que se tiene que optimizar los recursos humanos para una buena productividad. Por ello, si es que existiera problemas en su empleados estas generalmente son reemplazados por aquellos que mejor puntaje no solamente en los parámetros mencionados²¹.

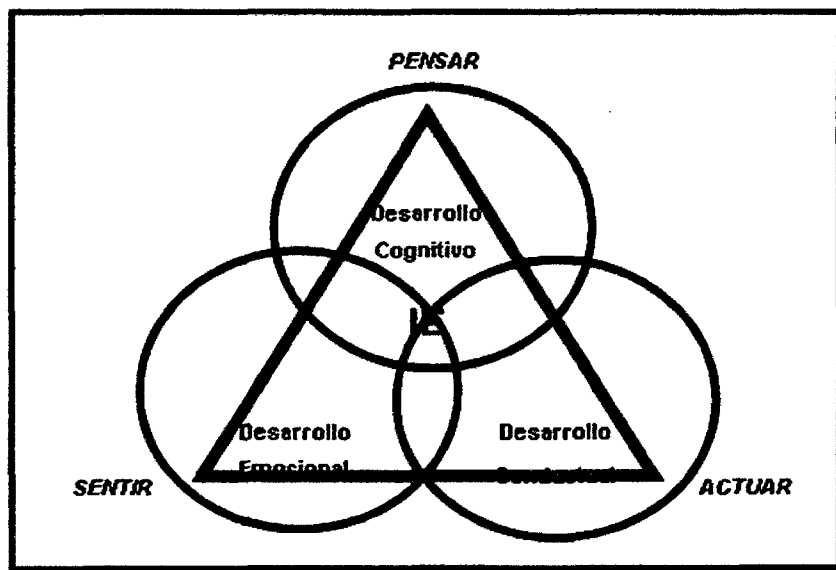
²¹Velázquez J. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de las embarcaciones pesqueras de Cumana, Venezuela. Revista de Salud Ocupacional. 2011, Vol. 1(3):201 – 211.

3.5. PROPUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL	PROPUESTA
<p>El trabajador debe tener las siguientes aptitudes:</p> <p>APTITUD PERSONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Conciencia emocional</i> • <i>Autoevaluación</i> • <i>Autodominio</i> • <i>Adaptabilidad.</i> • <i>Optimismo</i> • <i>Iniciativa</i> <p>APTITUD SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Empatía</i> • <i>habilidades sociales</i>: Significa orientarse hacia las personas, no mirar la vida como un observador sino en hacer algo común con ellas. • <i>asertividad</i> 	<p>La clave del éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados, a su ritmo y desde la introspección, la toma de conciencia y la voluntad de cambio y mejora continua de cada uno de ellos. Porque, para lograr desarrollar la inteligencia emocional en la empresa, todos deben desarrollar la suya propia.</p> <p>Por eso, si queremos gestionar y dirigir el desarrollo de la inteligencia emocional es necesario facilitar un clima de confianza y apertura, elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento de cada trabajador e incrementar su motivación.</p> <p>Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de inteligencia emocional, donde a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá "trabajar" en sí mismo para alcanzar sus objetivos dentro del marco de las necesidades de la empresa.</p> <p>Pero para que los talleres de inteligencia emocional sean eficaces deben tener en cuenta algunas pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos deben estar muy bien definidos y hallarse dentro del área de la inteligencia emocional. - Deben ser guiados por profesionales de la inteligencia emocional. - Deben darse en un clima de confianza, apertura y sinceridad. - Han de seguir una metodología vivencial utilizando juegos y experiencias que faciliten la conexión con la realidad individual y de la empresa. - Han de propiciar la introspección, la reflexión y la toma de conciencia. - Han de conectar con las emociones y la motivación de cada participante.

RESULTADOS

- La **comunicación** mejora;
- El trabajador se siente más persona, más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida;
- **Aumenta la motivación**;
- Las relaciones personales mejoran;
- Los trabajadores se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas;
- Se mejora el **clima laboral**;
- Nuestro poder (especialmente el carismático) y nuestro **liderazgo** se ven reforzados;
- Aumenta la eficacia y eficiencia de los trabajadores y de los **equipos**;



Pautas para ser emocionalmente inteligente en el trabajo:

- No se calle. Diga lo que piensa, siempre desde una crítica constructiva.
- Razone su punto de vista y ofrezca alternativas.
- Si se solicita su opinión sea cauto en lo que dice, no descalifique el trabajo de los demás.
- Asuma el riesgo de parecer imperfecto. Exteriorice sus emociones y aprenda a canalizarlas.
- Dé las gracias y reconozca en los demás el trabajo bien hecho.
- Aproveche mejor el tiempo. Tome pausas estratégicas cada 30 minutos.
- Descubra su ritmo natural y evite interrupciones.
- Practique ejercicio físico. Haga estiramientos durante las pausas.
- Déjese llevar por su intuición práctica. No lo deje todo en manos de los analistas. Tenga sentido del oportunismo.
- Libere su creatividad. Si el ambiente de trabajo no lo permite, hágalo en su tiempo libre.
- Aprenda a trabajar en grupo. No se aísle. Adquiera un compromiso común y dialogue.

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue determinar el Impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la Ciudad de Ayacucho.

Para recopilar datos fue necesaria la aplicación del cuestionario a los trabajadores (conductores y ayudantes). Para la contrastación de la hipótesis se hizo uso del método estadístico Chi cuadrado (X^2), consecuencia a ellos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La baja inteligencia emocional referida a las aptitudes personales (X_1) (autoconocimiento, autorregulación, motivación) impacta directamente en las competencias (Y_1) de los conductores, validándose de esta manera la primera Hipótesis específica (H_1), así lo demuestran los resultados del Chi cuadrado para cada uno de los indicadores.

Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de autoconocimiento ($X_{1.1}$), autorregulación ($X_{1.2}$) y motivación ($X_{1.3}$) que emplean los conductores impactan directamente en los resultados de adquirir los conocimientos necesarios ($Y_{1.1}$), en el comportamiento ($Y_{1.2}$) y habilidades ($Y_{1.3}$).

Según los resultados estadísticos el 62.5% de los conductores en su mayoría a veces reconocen sus propios errores , el 62.5% en su mayoría a veces tienen conciencia de sus fortalezas y debilidades , el 73.8% en su mayoría a veces tiene control de sus emociones cuando sienten cólera por algo que le ha sucedido, el 60% en su mayoría a veces se adapta fácilmente a nuevas cosas, el 76.3% en su mayoría a veces persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y el 57.5% en

su mayoría prefiere tomar el mando de las acciones los cuales impactan a que el 56.25% en su mayoría a veces se capaciten, el 67.5% en su mayoría a veces manejen adecuadamente, conozcan las reglas de tránsito, el 51.3% en su mayoría a veces y con frecuencia su trato siempre es cordial con los pasajeros, el 61.3% en su mayoría a veces y casi nunca consideran que las condiciones de trabajo son adecuadas, el 66.3% en su mayoría solo a veces cumple con la cuota de pasajeros / producto establecido en el día y el 53.75% en su mayoría a veces y nunca realiza sus actividades en el tiempo establecido.

La baja inteligencia emocional referida a las aptitudes personales(X_1) (autoconocimiento, autorregulación, motivación) impacta directamente en las competencias (Y_1) de los ayudantes, validándose de esta manera la primera Hipótesis específica (H_1), así lo demuestran los resultados del Chi cuadrado para cada uno de los indicadores.

Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de autoconocimiento ($X_{1.1}$), autorregulación ($X_{1.2}$) y motivación ($X_{1.3}$) que emplean los ayudantes impactan directamente en los resultados de adquirir los conocimientos necesarios ($Y_{1.1}$), en el comportamiento ($Y_{1.2}$) y habilidades ($Y_{1.3}$).

Según los resultados estadísticos el 62.5% de los ayudantes en su mayoría a veces reconocen sus propios errores , el 43.75% en su mayoría a veces tienen conciencia de sus fortalezas y debilidades , el 46.25% en su mayoría a veces tiene control de sus emociones cuando sienten cólera por algo que le ha sucedido, el 46.25% en su mayoría a veces se adapta fácilmente a nuevas cosas, el 48.25% en su mayoría a veces persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y el 57.5% en su mayoría con frecuencia prefiere tomar el mando de las acciones los cuales

impactan a que el 50.00% en su mayoría a veces se capaciten, el 52.50% en su mayoría a veces conocen las reglas de tránsito, el 46.25% en su mayoría a veces y con frecuencia su trato es cordial con los pasajeros, el 45.00% en su mayoría a veces y casi nunca consideran que las condiciones de trabajo son adecuadas, el 55.00% en su mayoría solo a veces cumple con la cuota de pasajeros / producto establecido en el día y el 58.75% en su mayoría con frecuencia realiza sus actividades en el tiempo establecido.

2. Se señala que las aptitudes sociales (X_2) impactan implícitamente en el logro de objetivos (Y_2) de los conductores, validándose de esta manera la segunda Hipótesis específica (H_2), así lo demuestran los resultados del Chi cuadrado para cada uno de los indicadores.

Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de empatía ($X_{2.1}$), habilidades sociales ($X_{2.2}$) y asertividad ($X_{2.3}$) que emplean los conductores impactan implícitamente en los resultados de trabajo en equipo ($Y_{2.1}$), en el logro de metas ($Y_{2.2}$) y compromiso ($Y_{2.3}$).

Según los resultados estadísticos el 33.75% de los conductores en su mayoría a veces y con frecuencia el 30% se sienten bien cuando ayudan a los demás, el 40.00% en su mayoría a veces y con frecuencia el 52.50% ayudan a las personas sin recibir nada a cambio, el 47.5% en su mayoría con frecuencia sabe escuchar, el 43.75% en su mayoría a veces pueden confrontar a las personas cuando se equivocan, el 43.75% en su mayoría a veces rechazan algo que no les gusta o no les interesa y el 60% a veces y nunca prefieren no estar con personas que contradigan sus opiniones los cuales impactan a que el 52.50% en su mayoría a veces tienen facilidad para interactuar con sus compañeros, el 50.00% en su mayoría con frecuencia apoyan a sus compañeros a solucionar problemas, el

61.25% con frecuencia programa sus actividades que realizará durante la semana, el 46.25% en su mayoría a veces es una persona puntual y responsable y cumple con su trabajo como se espera, el 52.50% en su mayoría a veces siente que los objetivos de su empresa son suyos y el 45.00% con frecuencia respeta a las autoridades y directivos de su empresa.

Se asevera que las aptitudes sociales (X_2) impactan implícitamente en el logro de objetivos (Y_2) de los ayudantes, validándose de esta manera la segunda Hipótesis específica (H_2), así lo demuestran los resultados del Chi cuadrado para cada uno de los indicadores.

Se ha demostrado con evidencias estadísticas que los indicadores de empatía ($X_{2,1}$), habilidades sociales ($X_{2,2}$) y asertividad ($X_{2,3}$) que emplean los ayudantes impactan implícitamente en los resultados de trabajo en equipo ($Y_{2,1}$), en el logro de metas ($Y_{2,2}$) y compromiso ($Y_{2,3}$).

Según los resultados estadísticos el 48.75% de los ayudantes en su mayoría con frecuencia se sienten bien cuando ayudan a los demás, el 22.50% en su mayoría a veces y con frecuencia el 46.25% ayudan a las personas sin recibir nada a cambio, el 47.5% en su mayoría a veces sabe escuchar, el 50.00% en su mayoría a veces pueden confrontar a las personas cuando se equivocan, el 47.50% en su mayoría a veces rechazan algo que no les gusta o no les interesa y el 40.00% con frecuencia prefieren no estar con personas que contradigan sus opiniones los cuales impactan a que el 65.00% en su mayoría siempre tienen facilidad para interactuar con sus compañeros, el 52.50% en su mayoría con frecuencia apoya a sus compañeros a solucionar problemas, el 40.00% en su mayoría a veces programa sus actividades que realizará durante la semana, el 62.50% en su mayoría a veces es una persona puntual y responsable y cumple con su trabajo

como se espera, el 40.00% en su mayoría a veces siente que los objetivos de su empresa son suyos y el 50.00% a veces respeta a las autoridades y directivos de su empresa.

3. Finalmente según Daniel Goleman, la Inteligencia emocional es un elemento vital para el éxito de los individuos y las organizaciones.

La premisa principal de este modelo es que la inteligencia emocional consiste en que el éxito personal y profesional requiere el conocimiento y manejo de las propias emociones y de los demás. En otras palabras, para ser exitoso no basta con tener un coeficiente intelectual alto, es necesario comprenderse a uno mismo, sus metas, intenciones, reacciones, entre otros, a la vez que se comprende a los demás y sus sentimientos. El mundo actual ha demostrado que las personas exitosas no se caracterizan por su inteligencia racional o coeficiente intelectual. Por el contrario, los rasgos más comunes de las personas exitosas a nivel mundial son sus habilidades personales como toma de decisiones, liderazgo, comunicación abierta, relaciones de confianza, trabajo en equipo, lealtad, integridad, creatividad, innovación, entre otros. Estas habilidades están basadas en el conocimiento y manejo de sus emociones, su capacidad de auto motivarse y la capacidad de entender y manejar las emociones de los demás.

RECOMENDACIONES

1. Actualmente dentro de las empresas, se necesita de personal capacitado en diversas áreas, capaces de afrontar diversas situaciones de la vida laboral. Es por esto que se necesitan trabajadores con una preparación tanto intelectual como emocional, ya que ellos diariamente interactúan con personas para ello se sugiere que las empresas de transporte urbano público de Ayacucho realicen tamizajes de salud física y psicológica a sus trabajadores, para que de esta manera logren los correctivos y obtengan mejores resultados laborales, también se sugiere realizar capacitaciones a su personal sobre reglas de tránsito y atención a los pasajeros ya que la complementación de inteligencia emocional y coeficiente intelectual hará que la persona logre el éxito.

Es importante señalar que canalizar nuestras propias emociones nos ayuda a sobrevivir en un mundo muy estresante en donde cualquier movimiento en falso puede alterarnos y llevarnos a hacer cosas que nos pueden traer serias consecuencias. Aprender a autocontrolarse es indispensable tanto laboral como socialmente, nos ayuda a tener buenas relaciones, a alcanzar objetivos, pero sobre todo a estar bien con nosotros mismos y con los demás.

2. Impartir conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental y control de estrés, asertividad y empatía entre otros, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductual lo cual repercutirá en un incremento en el desempeño laboral y por ende mayores ingresos económicos.

La inteligencia emocional es un arma que actualmente en las empresas se

está explotando al máximo, los recursos humanos es el recurso más importante de la empresa, ya que por ellos existe, por ellos funciona y por ellos se expande. La inteligencia emocional nos dice que el futuro depende de nosotros, de las decisiones que tomemos y de cómo las tomemos, prácticamente no se puede tomar decisiones radicales, puesto que estas mismas tienen consecuencias, se debe analizar la situación y no dejarnos llevar por lo primero que se nos ocurre.

La inteligencia emocional nos mueve a nosotros mismos, las emociones son capaces de mantenernos vivos, nos ayudan a salir adelante a pesar de las posibles frustraciones, de controlar nuestros impulsos, de controlar nuestro estado de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y sobre todo nos da la capacidad de empatizar con los demás, eso es vital, ya que somos seres sociales que necesitamos de otros para sentirnos bien.

3. Desarrollar talleres de inteligencia emocional y desempeño laboral e implementar en los mismos ejercicios prácticos de escucharse a sí mismo y escucha activa, formación de atención a los sentimientos propios y de los demás, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo. Por lo tanto las empresas que deseen estar a la vanguardia deben invertir en programas de desarrollo del talento y de coaching dirigidos a incrementar el nivel de inteligencia emocional de su personal clave, de aquellos integrantes que le significan la mayor parte de los resultados, sin descuidar las habilidades emocionales de su personal de soporte.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **ALLES, Martha Alicia** (2008). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Segunda edición. Buenos Aires: Editorial Granica.
2. **BAR-ON, R** (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-on & J. D. A. Parker (Eds).The Handbook of Emotional Intelligence.San Francisco: Jossey-Bass.
3. **COOPER Y SAWAY** (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
4. **CHIAVENATO, Idalberto.** (2002). Gestión del talento humano. Primera edición. México: Editorial MacGraw-Hill
5. **DRUCKER, Peter** (1993). Administración General. Buenos Aires Editorial Oceans Líos.
6. **FIGUEROA J.** Inteligencia emocional y desempeño laboral e en trabajadores de la industria metal mecánica de Caracas – Venezuela. Resumen de Investigaciones Científicas. Revista de Salud Ocupacional. 2010, Vol. 1(2):145-162.
7. **GARCÍA M,** (2001). La importancia de la evaluación de desempeño. México. Revista proyecciones.
8. **GOLEMAN, D.** (1995). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
9. **GOLEMAN, D.** (1998). La salud emocional. Barcelona: Editorial Javier Vergara
10. **GOLEMAN, D.** (2000). Estilos de liderazgo. México. Harvard: Editorial Business

Review.

11. **GOLEMAN, D.** (2003). *Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.
12. **LAFOURCADE, J.** (2003). *Competencia Gerencial*. México. Editorial McGraw Hill
13. **LEWIS, Garet y GROZIER, Gene** (2000). *Como evaluar y mejorar sus capacidades personales*. Barcelona: Ediciones Gestión.
14. **LÓPEZ CURBELOM., ACOSTA PÉREZI., GARCÍA GARCÍAL. y FUMEROA.** *Inteligencia emocional en policías locales*. Revista Ansiedad y Estrés. 2006. ISSN: 1134-7937.
15. **LUJAN R.** *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad Barranquilla – Colombia*. Resumen de Investigaciones Científicas. Revista de Salud Ocupacional. 2013, Vol. 4(1): 301-310.
16. **MUÑOZ MARTÍNEZ, Rosario.** *La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial*. Industrial/Vol. XXVI/No. 1/2005.
17. **MARTÍNEZ M.** *Desempeño laboral en condiciones de estrés e inteligencia emocional intermedio en trabajadores de empresas de transporte pesado*. Caracas – Venezuela. Resumen de Investigaciones Científicas. Revista de Salud Ocupacional. 2012, Vol. 3(2): 75-86.
18. **QUINTERONiría, AFRICANO Nelly, FARÍAEISIS.** *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago*. Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales. Año 3 / N° 9 / Abril 2008
19. **ROBLES VALDEZ Gloria; ALCARRECA Joaquín Carlos** (2000). *Administración, un enfoque interdisciplinario*. primera edición, México. Editorial Pearson educación.
20. **RODRÍGUEZ E.** *Factores que influyen en la inteligencia emocional y el*

- desempeño laboral en obreros de la construcción civil de Caracas -. Venezuela. Resumen de Investigaciones Científicas. Revista de Salud Ocupacional. 2012, Vol. 3(2): 115-121.
21. SALOVEY, P., Y MAYER, J. D. (1990). Inteligencia emocional. México: Editorial McGraw-Hill
22. SHULTZ, Duane (2000). Psicología industrial. México: Editorial McGraw-Hill
23. TODARO Rosalba, ABRAMOLAÍS, GODOY Lorena. Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Centro de Estudios de la Mujer (CEM), 2000.
24. KOONTZ, HAROLD and WEHRICH, Henz. Administración. Una perspectiva global. México: Editorial Mc Graw Hill.
25. VELÁZQUEZ J. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de las embarcaciones pesqueras de Cumana, Venezuela. Resumen de Investigaciones Científicas. Revista de Salud Ocupacional. 2011, Vol. 2(1):201 – 211.
26. WERTHER, WILLIAM B. DAVIS, KEITH. MEJÍA GÓMEZ(2003). Administración de personal y recursos humanos México: Editorial Mac Graw Hill 5ta edición.

ANEXO

ANEXO N° 01 LISTA DE RUTAS**CUADRO N°01****RUTA N° 03****EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES "VIRGEN DEL CARMEN" SRL****RESOLUCION DE GERENCIA N° 195-2008-MPH/44****APROBACION DEL PERIODO DE OPERACIONES A PARTIR DE: 16/12/2008****GERENTE: ALBERTO VENTURA GAMONAL**

N°	NOMBRE DEL PROPIETARIO	PLACA	AÑO	CLASE	MARCA	MODELO
1	Alberto Ventura Gamonal	VI-2014	1997	M3 Omnibus	Mitsubishi	RosaFuso
2	Alberto Ventura Gamonal	A2R-728	1996	M3 Omnibus	Mitsubishi	Fuso Rosa
3	Alberto Ventura Gamonal	US-1223	1997	Omnibus	Mitsubishi	Fuso Rosa
4	Alberto Ventura Gamonal	Y1L-783	1996	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
5	Edgar Gutiérrez Arango	Z6X-956	1996	M2 Omnibus	Mitsubishi	Fuso
6	Pelagia GomezdeRodriguez	A40-718	1995	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
7	Pelagia GomezdeRodriguez	VI-3879	1999	M3 Omnibus	Isuzu	Journey
8	Fredy Antonio Taboada Janampa	VI-2707	2009	M3 Omnibus	JAC	HK6700K2
9	Hugo Yupari Chavez	US-1285	1997	Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
10	Dionisia Chavez de Yupari	US-1214	1997	Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
11	Empresa de Transportes Yupari Lider SRL	A31-781	2009	M3 Omnibus	Mitsubishi Fuso	MF-100
12	Janett Gonzales Ayala	Y1J-746	1985	Omnibus	Mitsubishi	Rosa
13	Isabel Torres de Castilla*****	US-1205	1993	Omnibus	Mitsubishi	Rosa-Fuso
14	Buenaventura Bedriñana Romero	UH-4566	1991	Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
15	Cirilo Rondinel Castilla	B20-740	1995	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa-Fuso
16	Simeón Salcedo Huallpa	US-1217	1997	Omnibus	Mitsubishi	Fuso Rosa
17	Rony Tinoco Alvites	Y1I-001	1995	M3 Omnibus	Mitsubishi	RosaFuso
18	María Jesus, Soto Morote	A60-784	2009	M3 Omnibus	Chunzhou	JNO6701
19	Marco Antonio Minauro Rivera(nt/tp)	Y1J-753	1997	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa
20	Maura Ludeña Guerra (nt/tp)	Z1Q-703	1996	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa-Fuso
21	Gutiérrez Dipaz Luz Nelly	US-1225	1993	Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
22	Isabel Torres de Castilla	Y1R-960	2012	M3 Omnibus	Mitsubishi-Fuso	Rosa
23	Teodosia Garcia Montes	C4W-764	2011	M3-C2-OMNIBUS	Mitsubishi-Fuso	Rosa
24	Simión Salcedo Huallpa	A0M-727	1999	M3-Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
25	Máximo DeLa Cruz Loayza	A4T-722	1996	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
26	Rosa Reynaga De La Cruz	Y10-700	1996	Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso
27	Cornelio Jaulis Huamancusi	Y1C-767	1995	M3 Omnibus	Mitsubishi	Rosa Fuso

Elaboración propia

ruta N° 8					
EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO "SAN ANTONIO" SRL					
RESOLUCION DE GERENCIA N° 015-2010-MPH-GT					
APROBACION DEL PERIODO DE OPERACIONES A PARTIR DE: 01/02/2010					
GERENTE: PASTOR QUISPE BARRIENTOS					
N°	NOMBRE DEL PROPIETARIO	PLACA	AÑO	CLASE	MARCA
1	Marcial, Carpio Becerra	US-1203	1994	OMNIBUS	MITSUBISHI
2	Manuel, Cisneros Machahuay	UO-6569	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
3	Edison, Jurado Obregon	A4Q-778	1994	OMNIBUS	MITSUBISHI
4	Mauricio Chumbile Morales	A2G-768	1994	OMNIBUS	MITSUBISHI
5	Madeleni, Bautista Morote	A3W-790	2008	OMNIBUS	MITSUBISHI
6	Elizabeth, Ramos Orellana	UQ-4395	1985	OMNIBUS	TOYOTA
7	Job Josue, Chuquispoma Molina	UF-1107	1987	OMNIBUS	MITSUBISHI
8	Eulogio, Carrión Jaulis	US-1262	1996	OMNIBUS	MITSUBISHI
9	Crecenciano, Ventura Barrios	Y1B-751	1996	M3 OMNIBUS	MITSUBISHI
10	Elizabeth, Meza Huamán	VG-2593	1991	OMNIBUS	MITSUBISHI
11	Bonifacio, Ventura Llamocca	W1X-701	1990	OMNIBUS	MITSUBISHI
12	Wilfredo, Sauñe De La Cruz	UO-7935	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
13	Esteban, Marmolejo Mauricio	US-1122	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
14	Victor Alejandro, Berna Marmolejo	US-1138	1989	OMNIBUS	NISSAN
15	Maricela, Quispe Lopez	UJ1-737	1994	OMNIBUS	MITSUBISHI
16	Alipio, Carrasco Yucra	Y1B-745	1998	OMNIBUS	MITSUBISHI
17	Maximiliana, Barreto Ccahuana	V1-2524	1995	OMNIBUS	MITSUBISHI
18	Edwin, Ventura Mitacc	W1I-794	1985	OMNIBUS	NISSAN
19	Donato, Cisneros Salvatierra	A1Z-788	1996	OMNIBUS	TOYOTA
20	Pastor, Quispe Barrientos	US-1079	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
21	Salome, Calderon Hinostroza	Y10-726	1996	OMNIBUS	MITSUBISHI
22	OMNIBUS	UO-2789	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
23	Crecenciano, Ventura Barrios	Y1A-792	1997	OMNIBUS	MITSUBISHI
24	Victor, Raymundo Llamccaya	VU-1647	1986	OMNIBUS	ISUZU
25	Raul Jesus, Oroya Díaz	W2C-707	1994	OMNIBUS	MITSUBISHI
26	Raul, Ramos Rodriguez	A2G-769	1986	OMNIBUS	NISSAN
27	Nilda, Gomes Robles	UQ-7987	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
28	Hugo, Yupari Chavez	VG-7121	1992	OMNIBUS	MITSUBISHI
29	Marcial, Carpio Becerra	A1M-732	2009	OMNIBUS	JAC
30	Marcial, Carpio Becerra	Y1H-714	2009	OMNIBUS	JAC
31	Basilio, Perez Navarro	A1J-323	1992	OMNIBUS	MITSUBISHI

Elaboración propia

ruta Nº12
EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIO URBANO "SAN LUIS" SRL
RESOLUCION DE GERENCIA Nº 031-2008-MPH/GSP
APROBACION DEL PERIODO DE OPERACIONES A PARTIR DE: 26/03/2008
GERENTE: WALTER PRADO HINOSTROZA

Nº	NOMBRE DEL PROPIETARIO	PLACA	AÑO	CLASE	MARCA
1	Abilio Pascual, Ubilluz Mejía	BIJ-751	1995	OMNIBUS	MITSUBUSHI
2	Olivia, Ramirez Pillaca	A4S-700	1998	M3-OMNIBUS	MITSUBUSHI
3	Darí, Gomez Quispe	A6Z-765	1988	OMNIBUS	ASIA
4	Misael, Angulo Najarro	UO-9877	1998	OMNIBUS	MITSUBUSHI
5	Ronald, Gutiérrez Salcedo	UP-3478	1990	OMNIBUS	MITSUBUSHI
6	José Luis, Palomino Sulca	Y1H-781	1995	OMNIBUS	MITSUBUSHI
7	Oreste, Bayes Garcia	V1I-742	1999	M3 OMNIBUS	MITSUBUSHI
8	Elver Junior, Asto Fernández	V1X-769	1992	OMNIBUS	MITSUBUSHI
9	Rosa, Pareja Mendoza	C9B-722	EN TRAMITE	OMNIBUS	MITSUBUSHI
10	Aquilina, Berrocal de Pretel	VY-1162	1990	OMNIBUS	TOYOTA
11	Nemesio, Aucatoma Rojas	Y1A-759	2009	M3 OMNIBUS	YOUYO
12	Luis Milton, Medina Roca	C8U-735	2011	OMNIBUS	MITSUBUSHI
13	Llesy Iiz, Pasquel López	Y1C-708	1997	M3 OMNIBUS	MITSUBUSHI
14	Dario, Mendivil Gutiérrez	Y1C-787	1995	M2 OMNIBUS	MITSUBUSHI
15	Ruth, Rojas Huacho	Y1D-726	1996	M3 OMNIBUS	MITSUBUSHI
16	Juan Vicente, Chavez Avendaño	Y1G-732	1997	M3 OMNIBUS	MITSUBUSHI
17	María Cristina, Palomino Vargas	Y1A-961	1996	M3 OMNIBUS	MITSUBUSHI
18	Llesy Lis, Pasquel López	Y1J-709	1997	OMNIBUS	MITSUBISHI
19	Julio, Vilca Sulca	Z1O-761	1998	M3 OMNIBUS	MITSUBISHI
20	Flora Dolores, Nuñez Romero	P1C-751	1992	OMNIBUS	MITSUBISHI
21	Rafael Edgar, Planto Hinostraza	Y1D-750	1997	M3 OMNIBUS	MITSUBISHI
22	Tomás, Torres Huaytalla	UK-3125	1998	M3 OMNIBUS	MITSUBISHI
23	Odilón, Amiquero Nahui	UO-6302	1988	OMNIBUS	MITSUBISHI
24	Magno, Sanchez Velasquez	W1A-701	1997	M3 OMNIBUS	MITSUBISHI
25	Freddy, Ramirez Pillaca	Y1H-759	1998	M3 OMNIBUS	MITSUBISHI

Elaboración propia

RUTA Nº 14					
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES "SANTA ROSA" SRL					
RESOLUCION DE GERENCIA Nº 140-2007-MPH/GSP					
APROBACION DEL PERIODO DE OPERACIONES A PARTIR DE: 17/09/2007					
GERENTE: FELIX RODRIGUEZ LUJAN					
Nº	NOMBRE DEL PROPIETARIO	PLACA	AÑO	CLASE	MARCA
1	José Luis, Huamán Espinoza	UP-3379	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
2	Julian, Machaca Nuñez	US-1124	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
3	Yhon, Pillihuamán Rojas	A9Q-747	1990	OMNIBUS	NISSAN
4	Medrado, Asto Pillaca	A3T-775	1988	OMNIBUS	ASIA
5	Efrain Samuel, Huamani Sulca	UO-8296	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
6	Madeleine, Paucar Orellana	UP-3382	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
7	Augusto, Anyosa Salvatierra	LGY-116	1998	OMNIBUS	NISSAN
8	Felix, Carpio Rojas	UQ-4088	1992	OMNIBUS	TOYOTA
9	Aurora Garcia de Garrido	UI-9205	1991	OMNIBUS	MITSUBISHI
10	Richard, Sanabio Huamancayo	UO-1921	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
11	Felix, Arones Calderón	Y1H-733	1989	OMNIBUS	NISSAN
12	Félix, Rodríguez Luján	US-1135	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
13	Buena Ventura, Bedriñana Romero	UO-3150	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
14	Sabino, Bendezu Perez	US-1132	1983	OMNIBUS	MITSUBISHI
15	Alfredo, Najarro Paucar	W2C-708	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
16	Liliana, Roca Valencia	UO-3010	1984	OMNIBUS	TOYOTA
17	Antonio, Quispe Llactahuaman	UO-3996	1995	OMNIBUS	HINO
18	Manuel, Mendoza Merlin	UK-2681	1993	OMNIBUS	MITSUBISHI
19	Patricinia, Taipe Pacheco	UO-5335	1987	OMNIBUS	TOYOTA
20	Carlos Enrique, Fernandez Martinez	US-1116	1987	OMNIBUS	MITSUBISHI
21	Luque, Mariano Cabrera	A4T-744	1988	OMNIBUS	NISSAN
22	Zoraida T. Martinez Huayamay	A1K-749	1988	OMNIBUS	MITSUBISHI
23	Edgar Juber, Juza Huamani	UO-6544	1989	OMNIBUS	ASIA MOTOR
24	Nancy, Espino Yaranga	B1L-722	1987	OMNIBUS	MITSUBISHI
25	Eutropia, Palomino Ochos	UO-9858	1988	OMNIBUS	MITSUBISHI
26	Gregorio, Chuchón Alvizuri	Y1A-728	1995	OMNIBUS	MITSUBISHI

Elaboración propia

RUTA N° 13
EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO "MARISCAL AVELINO CACERES" SRL
RESOLUCION DE GERENCIA N° 111-2009-MPH-GT
APROBACION DEL PERIODO DE OPERACIONES A PARTIR DE:09/06/2009
GERENTE: MARDONIO ENCISO DE LA CRUZ

N°	NOMBRE DEL PROPIETARIO	PLACA	AÑO	CLASE	MARCA
1	Crusmilda, Rivera Laura	Y1H-722	1987	OMNIBUS	MITSUBISHI
2	Mario Manuel, Cisneros Espinoza	B1G-718	1993	OMNIBUS	TOYOTA
3	Alejandro, Rua Muñoz	Y1E-732	1996	OMNIBUS	MITSUBISHI
4	Cipriano, Sanchez Cusichi	A5J-798	1997	OMNIBUS	MITSUBISHI
5	Gerardo Félix, Lloclla Carpio	Y1C-754	1993	OMNIBUS	MITSUBISHI
6	Rosa María, Yapias Gutierrez	UI-8851	1992	OMNIBUS	TOYOTA
7	Hugo, Yupari Chavez	US-1271	1996	OMNIBUS	MITSUBISHI
8	Maximiliana, Pisco Cabezas	P1C-714	1990	OMNIBUS	MITSUBISHI
9	Patrocinio, De La Cruz Campos	A4N-726	1996	OMNIBUS	MITSUBISHI
10	Mardonio, Enciso De La Cruz	Z1Q-768	1993	OMNIBUS	MITSUBISHI
11	Wilder, Canchari Condori	A4U-705	1997	OMNIBUS	MITSUBISHI
12	Nelson Fredy, Araujo Oré	Y1D-960	1991	OMNIBUS	MITSUBISHI
13	Mauro, Paucar Barrientos	A8T-797	1996	Omnibus	Mitsubishi
14	Gracial, Rua Muñoz	US-1130	1983	OMNIBUS	MITSUBISHI
15	Juan, Casas Junco	A4A-710	1995	OMNIBUS	MITSUBISHI
16	Alfredo, Sanchez Quispe	V1K-769	1991	OMNIBUS	MITSUBISHI
17	Luis, Martinez de la Cruz	B1Y-755	1995	OMNIBUS	MITSUBISHI
18	Luis, Martinez de la Cruz	UH-3250	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
19	Félix Raul, Límaco Soto	UO-1208	1985	OMNIBUS	MITSUBISHI
20	Alipio, Carrasco Yucra	Y1K-750	1997	OMNIBUS	MITSUBISHI
21	Marco Antonio, Gomez Gomez	Y1A-746	1996	OMNIBUS	MITSUBISHI
22	Importadora Automotriz CAPA S.A.C.	VI-3997	1995	OMNIBUS	MITSUBISHI
23	Delfín, Llallire Cusi	Y1A-730	1986	OMNIBUS	MITSUBISHI
24	Moises, Obregón Fernández	VG-4535	1992	Omnibus	NISSAN
25	Sabino, Flores Morote	A9O-776	1988	OMNIBUS	MITSUBISHI
26	Guillermina, Cervantes de Puri	A0J-739	2011	OMNIBUS	HYUNDAI
27	Víctor Rubén, Quenaya Blas	VU-1448	1990	OMNIBUS	MITSUBISHI

Elaboración propia

ANEXO N° 02
CUADRO N° 02 DISTRIBUCIÓN PROPORCIONAL

N° Rutas	Total conductores y ayudantes	muestra	población	distribución proporcional
RUTA 03	54	160	274	32
RUTA 08	62	160	274	36
RUTA 12	50	160	274	30
RUTA 13	54	160	274	32
RUTA 14	52	160	274	30
TOTAL	274	160	274	160

Elaboracion propia

ANEXO Nº 03: MODELO DE ENCUESTAS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS: "IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE AYACUCHO"

DATOS DE LA INSTITUCION	
Denominación :	
Ubicación geográfica	

Agradeceré a usted responder esta breve y sencilla encuesta, su aporte es muy importante para el logro de la investigación.

✓ **Responda marcando con un aspa (x) el casillero de su elección de acuerdo a las siguientes opciones.**

I. DATOS GENERALES

a. CARGO:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. Conductor () | 2. Ayudante () |
|-----------------------|----------------------|

b. SEXO:

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1. Femenino () | 2. Masculino () |
|----------------------|-----------------------|

c. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1. Analfabeta (o) () | 2. Primaria () |
| 3. Secundaria () | 4. Superior () |

1.2. INGRESO ECONÓMICO

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. ≤ S/. 750.00 () | 2. ≥ S/. 751.00 () |
|--------------------------|--------------------------|

1.3. TIEMPO DE SERVICIO

- | | | |
|---------------------|------------------------|----------------------|
| 1. ≤ 1 año () | 2. 2 a 5 años () | 3. ≥ 6 años () |
|---------------------|------------------------|----------------------|



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	Indicador	Ítems	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
1	Conciencia emocional	¿Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia?				
2	Autoevaluación	¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?				
3	Autodominio	¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido?				
4	Adaptabilidad	¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano?				
5	Optimismo	¿Persiste en lograr sus metas pese obstáculos y contratiempos?				
6	Iniciativa	¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan?				
7	Comprender a los demás	¿Cuándo ayuda a los demás se siente bien consigo mismo?				
8	Orientación hacia el servicio	¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio?				
9	Comunicación	¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo?				
10	Manejo de conflictos	¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan?				
11	Libertad de opinión	¿Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad?				
12	Tolerancia	¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones?				

Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Inteligencia Emocional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.811	12

Estadísticos total-elemento				
Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	60,50	130,056	,390	0.813
Ítem 2	57,40	122,267	,631	0.802
Ítem 3	59,10	126,322	,323	0.814
Ítem 4	60,80	135,511	,157	0.819
Ítem 5	59,90	125,878	,413	0.81
Ítem 6	59,30	120,233	,497	0.805
Ítem 7	58,90	125,656	,247	0.821
Ítem 8	59,00	111,333	,719	0.79
Ítem 9	59,60	128,044	,281	0.816
Ítem 10	59,10	123,211	,347	0.814
Ítem 11	59,30	131,567	,232	0.817
Ítem 12	58,80	125,956	,389	0.811



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL CONDUCTORES

Ficha Nº.....

Fecha:.....

Nº	Indicador	Ítems	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
1	Capacitación	¿Es una persona que se capacita constantemente?				
2	Conocimiento operacional	¿Conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?				
3	Actitud	¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?				
4	Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?				
5	Eficacia	¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?				
6	Eficiencia	¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?				
7	Integración	¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a su vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				
8	Colaboración	¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?				
9	Organización de actividades	¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?				
10	Responsabilidad	¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?				
11	Identificación con los objetivos	¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?				
12	Practica de valores institucionales	¿Respeto a la autoridad, a los directivos a sus compañeros?				

Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Desempeño Laboral

CONDUCTORES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8891	12

Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	25.1	156.1	0.396	0.882
Ítem 2	25.4	138.6	0.876	0.855
Ítem 3	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 4	25.1	138.1	0.878	0.858
Ítem 5	26.4	158.6	0.316	0.885
Ítem 6	25.6	138.6	0.876	0.852
Ítem 7	26.1	159.1	0.306	0.882
Ítem 8	24.5	163.5	0.348	0.888
Ítem 9	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 10	25.4	160.6	0.256	0.888
Ítem 11	26.1	174.1	-0.088	0.903
Ítem 12	26.4	155.6	0.42	0.88



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

AYUDANTES

Ficha Nº.....

Fecha:.....

Nº	Indicador	Ítems	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
1	Capacitación	¿Es una persona que se capacita constantemente?				
2	Conocimiento operacional	¿Conoce las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?				
3	Actitud	¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?				
4	Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?				
5	Eficacia	¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?				
6	Eficiencia	¿Realiza todas sus actividades en el tiempo establecido y de la mejor manera?				
7	Integración	¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a su vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				
8	Colaboración	¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?				
9	Organización de actividades	¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?				
10	Responsabilidad	¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?				
11	Identificación con los objetivos	¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?				
12	Practica de valores institucionales	¿Respeto a la autoridad, a los directivos a sus compañeros?				

Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Desempeño Laboral

AYUDANTES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8746	12

Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	25.2	156.4	0.397	0.881
Ítem 2	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 3	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 4	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 5	26.1	158.1	0.318	0.886
Ítem 6	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 7	26.4	159.6	0.306	0.885
Ítem 8	24.6	163.6	0.346	0.882
Ítem 9	25.5	138.5	0.878	0.858
Ítem 10	25.5	160.5	0.255	0.888
Ítem 11	26.1	174.1	-0.088	0.903
Ítem 12	26.4	155.6	0.42	0.88

ANEXO N° 04

CUADRO N°03 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO PÚBLICO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO- 2013.

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el impacto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Cuál es el impacto de las aptitudes personales en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho?</p> <p>¿Cuál es el impacto de las aptitudes sociales en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL - Determinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO Analizar el impacto de las aptitudes personales en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.</p> <p>Describir el impacto de las aptitudes sociales en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>Inteligencia emocional de GOLEMAN</p> <p>Desempeño laboral GARCIA</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La inteligencia emocional impacta significativamente el desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Las aptitudes personales impactan directamente en las competencias de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho</p> <p>Las aptitudes sociales impactan implícitamente en el logro de objetivos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE - Inteligencia emocional</p> <p>INDICADORES Aptitudes personales Aptitudes sociales</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE - Desempeño laboral</p> <p>INDICADORES Competencias Logro de objetivos</p> <p>VARIABLE INTERVINIENTE - Cargo - Sexo - Nivel de instrucción - Ingreso económico - Tiempo de servicios</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva-correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental.</p> <p>METODO DE INVESTIGACIÓN Cualitativo Cuantitativo Analítico descriptivo</p> <p>TÉCNICAS - Encuesta estructurada. - Encuesta de inteligencia emocional y desempeño laboral.</p> <p>INSTRUMENTOS - Cuestionario</p> <p>MUESTRA Conglomerado 160 entre conductores y cobradores</p> <p>PRUEBA ESTADÍSTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS Método de estadística inferencial no paramétrico Chi Cuadrado.</p>

ANEXO N° 05

CUADRO N°04 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE (X)	TIPO DE VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ÍNDICE	ÍTEMS	VALOR			
Inteligencia Emocional	Cualitativa	Capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos	Aptitudes Personales	Son las que determinan el dominio de uno mismo	Autoconocimiento	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Conciencia Emocional	1 = Siempre 2 = Con frecuencia 3 = Algunas veces 4 = Nunca			
					Autoevaluación								
					Autorregulación	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Autodominio				
									Adaptabilidad				
					Motivación	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Optimismo				
									Iniciativa				
			Aptitudes Sociales	Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprenden las siguientes aptitudes: empatía, habilidades sociales y asertividad.	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Empatía	Nivel de frecuencia		Comprender a los demás		
								Orientación hacia el servicio					
								Habilidades Sociales	Ordinal		Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Comunicación
													Manejo de Conflictos
Asertividad	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Libertad de opinión									

VARIABLE (Y)	TIPO DE VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ÍNDICE	ÍTEMS	VALOR			
DESEMPEÑO LABORAL	Cualitativa	Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Competencias	las competencias aluden a las capacidades adquiridas (conocimiento, actitudes, perspectivas, habilidades)	Conocimiento	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Capacitación Conocimiento Operacional	1 = Siempre 2 = Con frecuencia 3 = Algunas veces 4 = Nunca			
					Comportamiento	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Actitud Condiciones de trabajo				
					Habilidades	Ordinal	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	Eficacia Eficiente				
					Logro de Objetivos	Un objetivo puede ser alcanzado de manera individual o en caso contrario, de manera grupal, por la conformación de un equipo.	Trabajo en equipo	Ordinal	Escala de Likert		Nivel de frecuencia	Integración Colaboración	1 = Siempre 2 = Con frecuencia 3 = Algunas veces 4 = Nunca
							Logro de Metas	Ordinal	Escala de Likert		Nivel de frecuencia	Organización de actividades Responsabilidad	
							Compromiso	Ordinal	Escala de Likert		Nivel de frecuencia	Identificación con los objetivos	
			Practica de valores institucionales										
											Tolerancia		

ANEXO N° 06

CUADRO N° 05 CORRELACIÓN O CRUCE DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE (X) INTELIGENCIA EMOCIONAL		ITEMS		VARIABLE DEPENDIENTE (Y) DESEMPEÑO LABORAL			
X1 APTITUDES PERSONALES	X 1.1.AUTOCONOCIMIENTO	X 1.1.1 conciencia emocional	P1	P1	Y1.1.1 capacitación	Y1.1.CONOCIMIENTO	Y1 COMPETENCIAS
		X 1.1.2 autoevaluación	P2	P2	Y1.1.2 conocimiento operacional		
	X 1.2.AUTOREGULACION	X 1.2 .1 autodominio	P3	P3	Y1.2. 1 actitud	Y1.2. COMPORTAMIENTO	
		X 1.2 .2 adaptabilidad	P4	P4	Y1.2. 2 condiciones de trabajo		
	X 1.3.MOTIVACIÓN	X 1.3. 1 optimismo	P5	P5	Y1.3. 1 eficacia	Y1.3. HABILIDADES	
		X 1.3. 2 iniciativa	P6	P6	Y1.3. 2 eficiencia		
X2 APTITUDES SOCIALES	X 2.1.EMPATÍA	X 2.1.1 comprender a los demás	P7	P7	Y2.1.1 integración	Y2.1.TRABAJO EN EQUIPO	Y2 LOGRO DE OBJETIVOS
		X 2.1.2 orientación hacia el servicio	P8	P8	Y2.1.2 colaboración		
	X 2.2.HABILIDADES SOCIALES	X 2.2.1 comunicación	P9	P9	Y2.2.1 organización de actividades	Y2.2.LOGRO DE METAS	
		X 2.2.2 manejo de conflictos	P10	P10	Y2.2.2 responsabilidad		
	X 2.3.ASSERTIVIDAD	X 2.3.1 libertad de opinión	P11	P11	Y2.3.1 identificación con los objetivos	Y2.3.COMPROMISO	
		X 2.3.2 tolerancia	P12	P12	Y2.3.2 práctica de valores institucionales		

ANEXO Nº 07: TABLAS DE CONTINGENCIA

a. CONDUCTORES

Tabla Nº 32

¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia? vs ¿Es una persona que se capacita constantemente? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

1. Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia	1. ¿Es una persona que se capacita constantemente?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	0	0%	1	1.3%	4	5.0%	2	2.5%	7	8.8%
Con frecuencia	0	0%	2	2.5%	10	12.5%	4	5.0%	16	20.0%
A veces	0	0%	10	12.5%	30	37.5%	10	12.5%	50	62.5%
Nunca	0	0%	6	7.5%	1	1.3%	0	0.0%	7	8.8%
Total	0	0%	19	23.8%	45	56.3%	16	20.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

1.Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia	1.¿Es una persona que se capacita constantemente?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0	1.66	3.94	1.4	7
Con frecuencia	0	3.80	9.00	3.2	16
A veces	0	11.88	28.13	10	50
Nunca	0	1.66	3.94	1.4	7
Total	0	19.00	45.00	16	80

PRUEBA DE CHI CUADRADO

1.Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia	1.¿Es una persona que se capacita constantemente?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0	0.26	0.00	0.26	0.52
Con frecuencia	0	0.85	0.11	0.20	1.16
A veces	0	0.30	0.13	0.00	0.42
Nunca	0	11.32	2.19	1.40	14.91
Total	0	12.73	2.43	1.86	17.02

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.02 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad \text{tabla} \quad P < 0.05 \quad \text{g. l.} = 6$$

Tabla No 33

¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades? vs ¿Maneja adecuadamente, conoce las reglas de tránsito y de atención a los pasajeros? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
2. Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades.	2. ¿Maneja adecuadamente, conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	1	1.3%	1	1.3%	4	5.0%	0	0.0%	5	6.3%
Con frecuencia	5	6.3%	4	5.0%	5	6.3%	1	1.3%	25	31.3%
A veces	5	6.3%	5	6.3%	50	62.5%	1	1.3%	50	62.5%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	10	12.5%	14	17.5%	54	67.5%	2	2.5%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

2. ¿tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?	2. ¿Maneja adecuadamente, conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.63	0.9	3.4	0.1	5
Con frecuencia	3.13	4.4	16.9	0.6	25
A veces	6.25	8.8	33.8	1.3	50
Nunca	0.00	0.0	0.0	0.0	0
Total	10.00	14.0	54.0	2.0	80

PRUEBA CHI CUADRADO

2. ¿tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades?	2. ¿Maneja adecuadamente, conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.23	0.02	0.12	0.13	0.48
Con frecuencia	1.13	0.03	8.36	0.23	9.74
A veces	0.25	1.61	7.82	0.05	9.73
Nunca	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	1.60	1.66	16.30	0.40	19.95

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 19.95$$

$$\chi_t^2 = 12.592$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 6$$

Tabla Nº 34

¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido? vs ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo

3. Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido	3. ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	0	0.0	0	0.0	2	2.5	1	1.3	3	3.8
Con frecuencia	4	5.0	3	3.8	8	10.0	2	2.5	17	21.3
A veces	6	7.5	20	25.0	31	38.8	2	2.5	59	73.8
Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3	1	1.3
Total	10	12.5	23	28.8	41	51.3	6	7.5	80	100.0

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

3. Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido	3. ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	0.38	0.9	1.5	0.2	3
Con frecuencia	2.13	4.9	8.7	1.3	17
A veces	7.38	17.0	30.2	4.4	59
Nunca	0.13	0.3	0.5	0.1	1
Total	10.00	23.0	41.0	6.0	80

PRUEBA CHI CUADRADO

3. Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido	3. ¿Maneja a la velocidad máxima en las avenidas o tiende a sobrepasarse?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	0.38	0.86	0.14	2.67	4.05
Con frecuencia	1.65	0.73	0.06	0.41	2.85
A veces	0.26	0.54	0.02	1.33	2.15
Nunca	0.13	0.29	0.51	11.41	12.33
Total	2.41	2.42	0.73	15.82	21.38

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 21.382$$

$$\chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla No 35

¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano? vs
 ¿Considera que las condiciones de trabajo son las adecuadas? en
 conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos
 en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLE DE FRECUENCIA OBSERVADA f_o										
4. Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano	4. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las adecuadas?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	0	0%	1	1.3%	3	3.8%	0	0.0%	4	0
Con frecuencia	0	0%	3	3.8%	17	21.3%	8	10.0%	27	0
A veces	0	0%	20	25.0%	20	25.0%	7	8.8%	48	0
Nunca	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	1	0
Total	0	0%	24	30.0%	40	50.0%	16	20.0%	80	0

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA f_e

4. Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano	4. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las adecuadas?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0	1.2	2	0.8	4
Con frecuencia	0	8.1	13.5	5.4	27
A veces	0	14.4	24	9.6	48
Nunca	0	0.3	0.5	0.2	1
Total	0	24	40	16	80

PRUEBA CHI CUADRADO

4. Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano	4. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las adecuadas?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0	0.033	0.50	0.80	1.333
Con frecuencia	0	3.211	0.91	1.25	5.370
A veces	0	2.178	0.67	0.70	3.549
Nunca	0	0.300	0.50	3.20	4.000
Total	0	5.722	2.57	5.96	14.25

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 14.25 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 6$$

Tabla Nº 36

**¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos? vs
¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

TABLA DE FRECUENCIA ONSERVADA fo										
5. Persiste en lograr sus metas pese obstáculos y contratiempos	5. ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	0	0.0	2	2.5	0	0.0	1	1.3	3	3.8
Con frecuencia	2	2.5	0	0.0	11	13.8	2	2.5	15	18.8
A veces	4	5.0	7	8.8	42	52.5	8	10.0	61	76.3
Nunca	0	0.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	1.3
Total	6	7.5	10	12.5	53	66.3	11	13.8	80	100.0

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

5. Persiste en lograr sus metas pese obstáculos y contratiempos	5. ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.025	0.375	1.988	0.413	3
Con frecuencia	1.125	1.875	9.938	2.063	15
A veces	4.575	7.625	40.413	8.388	61
Nunca	0.075	0.125	0.663	0.138	1
Total	6.000	10.000	53.000	11.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

5. Persiste en lograr sus metas pese obstáculos y contratiempos	5. ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.225	7.042	1.988	0.837	10.091
Con frecuencia	0.681	1.875	0.114	0.002	2.671
A veces	0.072	0.051	0.062	0.018	0.204
Nunca	0.075	6.125	0.663	0.138	7.000
Total	1.053	15.093	2.826	0.994	19.966

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 19,966$$

$$\chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla Nº 37

**¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan? vs
¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido? en
conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos
en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA f_o										
6. Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan.	6. ¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	0	0.0%	5	6.3%	4	5.0%	0	0.0%	9	11.3%
Con frecuencia	1	1.3%	4	5.0%	11	13.8%	3	3.8%	19	23.8%
A veces	5	6.3%	16	20.0%	25	31.3%	0	0.0%	46	57.5%
Nunca	2	2.5%	1	1.3%	3	3.8%	0	0.0%	6	7.5%
Total	8	10.0%	26	32.5%	43	53.8%	3	3.8%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA f_e

6. Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan.	6. ¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.9	2.93	4.84	0.34	9.00
Con frecuencia	1.9	6.18	10.21	0.71	19
A veces	4.6	14.95	24.73	1.73	46
Nunca	0.6	1.95	3.23	0.23	6
Total	8.0	26.00	43.00	3.00	80

PRUEBA CHI CUADRADO

6. Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan.	6. ¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.90	1.47	0.14	0.34	2.85
Con frecuencia	0.43	0.77	0.06	7.34	8.60
A veces	0.03	0.07	0.00	1.73	1.84
Nunca	3.27	0.46	0.02	0.23	3.97
Total	4.63	2.77	0.22	9.63	17.26

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.26 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 9$$

Tabla y Gráfico Nº 38

¿Cuándo ayuda a los demás se siente bien consigo mismo? vs ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA f_o										
7. Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo	7. ¿tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	5	6.3%	9	11.3%	15	18.8%	0	0.0%	29	36.3%
Con frecuencia	4	5.0%	14	17.5%	6	7.5%	0	0.0%	24	30.0%
A veces	2	2.5%	4	5.0%	21	26.3%	0	0.0%	27	33.8%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	11	13.8%	27	33.8%	42	52.5%	0	0.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA f_e					
7. Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo	7. ¿tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	3.988	9.788	15.225	0	29
Con frecuencia	3.300	8.100	12.600	0	24
A veces	3.713	9.113	14.175	0	27
Nunca	0.000	0.000	0.000	0	0
Total	11.000	27.000	42.000	0	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
7. Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo	7. ¿tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.257	0.0634	0.003	0	0.324
Con frecuencia	0.148	4.2975	3.457	0	7.903
A veces	0.790	2.8683	3.286	0	6.944
Nunca	0.000	0.0000	0.000	0	0.000
Total	1.196	7.2292	6.747	0	15.171

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 15.171 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 6$$

Tabla N°39

¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio? vs ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
8. Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio	8. ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	0	0.0%	1	1.3%	3	3.8%	0	0.0%	4	5.0%
Con frecuencia	12	15.0%	21	26.3%	5	6.3%	4	5.0%	42	52.5%
A veces	4	5.0%	18	22.5%	10	12.5%	0	0.0%	32	40.0%
Nunca	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	2	2.5%
Total	17	21.3%	40	50.0%	19	23.8%	4	5.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe					
8. Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio	8. ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.850	2.000	0.950	0.200	4
Con frecuencia	8.925	21.000	9.975	2.100	42
A veces	6.800	16.000	7.600	1.600	32
Nunca	0.425	1.000	0.475	0.100	2
Total	17.000	40.000	19.000	4.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
8. Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio	7. ¿tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.850	0.500	4.424	0.200	5.974
Con frecuencia	1.059	0.000	2.481	1.719	5.260
A veces	1.153	0.250	0.758	1.600	3.761
Nunca	0.778	1.000	0.580	0.100	2.458
Total	3.840	1.750	8.243	3.619	17.452

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.452$$

$$\chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla Nº 40

¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo? vs ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

9. Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo	9. ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	1	1%	2	2.5%	5	6.3%	1	1.3%	9	11.3%
Con frecuencia	1	1%	27	33.8%	10	12.5%	0	0.0%	38	47.5%
A veces	4	5%	20	25.0%	5	6.3%	2	2.5%	31	38.8%
Nunca	0	0%	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%	2	2.5%
Total	6	8%	49	61.3%	22	27.5%	3	3.8%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

9. Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo	9. ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.675	5.513	2.475	0.338	9
Con frecuencia	2.850	23.275	10.450	1.425	38
A veces	2.325	18.988	8.525	1.163	31
Nunca	0.150	1.225	0.550	0.075	2
Total	6.000	49.000	22.000	3.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

9. Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo	9. ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.156	2.238	2.576	1.300	6.271
Con frecuencia	1.201	0.596	0.019	1.425	3.241
A veces	1.207	0.054	1.458	0.603	3.322
Nunca	0.150	1.225	3.823	0.075	5.273
Total	2.714	4.113	7.876	3.404	18.107

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 18.107 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 9$$

Tabla Nº 41

¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan? vs ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA f_o										
10. Puede confrontar a las personas cuanto sienten que se equivocan	10. ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	1	1.3%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%	4	5.0%
Con frecuencia	0	0.0%	6	7.5%	5	6.3%	1	1.3%	12	15.0%
A veces	5	6.3%	13	16.3%	17	21.3%	0	0.0%	35	43.8%
Nunca	11	13.8%	4	5.0%	14	17.5%	0	0.0%	29	36.3%
Total	17	21.3%	25	31.3%	37	46.3%	1	1.3%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA f_e					
10. Puede confrontar a las personas cuanto sienten que se equivocan	10. ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	0.850	1.250	1.850	0.050	4
Con frecuencia	2.550	3.750	5.550	0.150	12
A veces	7.438	10.938	16.188	0.438	35
Nunca	6.163	9.063	13.413	0.363	29
Total	17.000	25.000	37.000	1.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
10. Puede confrontar a las personas cuanto sienten que se equivocan	10. ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	0.026	0.450	0.391	0.050	0.917
Con frecuencia	2.550	1.350	0.055	4.817	8.771
A veces	0.799	0.389	0.041	0.438	1.666
Nunca	3.797	2.828	0.026	0.363	7.014
Total	7.173	5.017	0.512	5.667	18.368

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 18.368$$

$$\chi_r^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla Nº 42

¿Si algo a Usted no le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad? vs ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios? en conductores de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa expresa sin mayor dificultad	11. ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	3	4%	0	0.0%	7	8.8%	0	0.0%	10	12.5%
Con frecuencia	3	4%	12	15.0%	10	12.5%	0	0.0%	25	31.3%
A veces	3	4%	15	18.8%	17	21.3%	0	0.0%	35	43.8%
Nunca	0	0%	2	2.5%	8	10.0%	0	0.0%	10	12.5%
Total	9	11%	29	36.3%	42	52.5%	0	0.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa expresa sin mayor dificultad	11. ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	1.125	3.625	5.250	0	10
Con frecuencia	2.813	9.063	13.125	0	25
A veces	3.938	12.688	18.375	0	35
Nunca	1.125	3.625	5.250	0	10
Total	9.000	29.000	42.000	0	80

PRUEBA CHI CUADRADO

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa expresa sin mayor dificultad	11. ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	3.125	3.625	0.583	0	7.333
Con frecuencia	0.013	0.952	0.744	0	1.709
A veces	0.223	0.421	0.103	0	0.748
Nunca	1.125	0.728	1.440	0	3.294
Total	4.486	5.727	2.871	0	13.084

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi_c^2 = 13.084$

$\chi_i^2 = 12.592$

$P < 0.05$

g. l. = 6

Tabla Nº 43

**¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones? vs
¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros? en conductores
de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la
investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
12. Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones	12. ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	5	6.3%	10	12.5%	9	11.3%	0	0.0%	24	30%
Con frecuencia	9	11.3%	11	13.8%	4	5.0%	0	0.0%	24	30%
A veces	3	3.8%	15	18.8%	6	7.5%	0	0.0%	24	30%
Nunca	5	6.3%	0	0.0%	3	3.8%	0	0.0%	8	10%
Total	22	27.5%	36	45.0%	22	27.5%	0	0.0%	80	100%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe					
12. Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones	12. ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	6.600	10.800	6.600	0	24
Con frecuencia	6.600	10.800	6.600	0	24
A veces	6.600	10.800	6.600	0	24
Nunca	2.200	3.600	2.200	0	8
Total	22.000	36.000	22.000	0	80

PRUEBA CHI CUADRADO

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa expresa sin mayor dificultad	11. ¿Cumple con los objetivos de la empresa?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.388	0.059	0.873	0	1.320
Con frecuencia	0.873	0.004	1.024	0	1.901
A veces	1.964	1.633	0.055	0	3.652
Nunca	3.564	3.600	0.291	0	7.455
Total	6.788	5.296	2.242	0	14.327

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 14.327 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 6$$

b. AYUDANTES

Tabla Nº 44

¿Reconoce Usted sus propios errores cometidos en determinada circunstancia? vs ¿Es una persona que se capacita constantemente? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
1.Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia	1.¿Es una persona que se capacita constantemente?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	1	1%	0	0.0%	6	7.5%	3	3.8%	10	12.5%
Con frecuencia	0	0%	1	1.3%	9	11.3%	3	3.8%	13	16.3%
A veces	22	28%	1	1.3%	22	27.5%	5	6.3%	50	62.5%
Nunca	1	1%	0	0.0%	3	3.8%	3	3.8%	7	8.8%
Total	24	30%	2	2.5%	40	50.0%	14	17.5%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe					
1.Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia	1.¿Es una persona que se capacita constantemente?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	3.000	0.250	5.000	1.750	10
Con frecuencia	3.900	0.325	6.500	2.275	13
A veces	15.000	1.250	25.000	8.750	50
Nunca	2.100	0.175	3.500	1.225	7
Total	24.000	2.000	40.000	14.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
1.Reconoce Ud. Sus propios errores cometidos en determinada circunstancia	1.¿Es una persona que se capacita constantemente?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	1.333	0.250	0.200	0.893	2.676
Con frecuencia	3.900	1.402	0.962	0.231	6.495
A veces	3.267	0.050	0.360	1.607	5.284
Nunca	0.576	0.175	0.071	2.572	3.395
Total	9.076	1.877	1.593	5.303	17.849

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.849 \quad \chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla Nº 45

¿Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades? vs ¿Conoce las reglas de tránsito y de atención a los pasajeros? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fe											
2. Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades.	2. ¿Conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?								Total		
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Siempre	1	1%	2	2.5%	10	12.5%	3	3.8%	16	20.0%	
Con frecuencia	9	11%	7	8.8%	10	12.5%	1	1.3%	27	33.8%	
A veces	1	1%	10	12.5%	20	25.0%	4	5.0%	35	43.8%	
Nunca	0	0%	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%	2	2.5%	
Total	11	14%	19	23.8%	42	52.5%	8	10.0%	80	100.0%	

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

2. Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades.	2. ¿Conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	2.200	3.800	8.400	1.600	16
Con frecuencia	3.713	6.413	14.175	2.700	27
A veces	4.813	8.313	18.375	3.500	35
Nunca	0.275	0.475	1.050	0.200	2
Total	11.000	19.000	42.000	8.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

2. Tiene conciencia de sus fortalezas y debilidades.	2. ¿Conoce de las reglas de tránsito, y de la atención a los pasajeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.655	0.853	0.305	1.225	3.037
Con frecuencia	7.531	0.054	1.230	1.070	9.885
A veces	3.020	0.343	0.144	0.071	3.578
Nunca	0.275	0.475	0.860	0.200	1.810
Total	11.481	1.724	2.538	2.567	18.309

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 18.309 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 9$$

Tabla Nº 46

¿Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido? vs ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
3. Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido	3. ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	0	0%	3	3.8%	6	7.5%	0	0.0%	9	11.3%
Con frecuencia	1	1%	5	6.3%	15	18.8%	1	1.3%	22	27.5%
A veces	6	8%	1	1.3%	29	36.3%	1	1.3%	37	46.3%
Nunca	4	5%	0	0.0%	8	10.0%	0	0.0%	12	15.0%
Total	11	14%	9	11.3%	58	72.5%	2	2.5%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

3. Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido	3. ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	1.238	1.013	6.525	0.225	9
Con frecuencia	3.025	2.475	15.950	0.550	22
A veces	5.088	4.163	26.825	0.925	37
Nunca	1.650	1.350	8.700	0.300	12
Total	11.000	9.000	58.000	2.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

3. Tiene control de sus emociones, cuando siente cólera por algo que le ha sucedido	3. ¿Su trato siempre es cordial con los pasajeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	1.238	3.901	0.042	0.225	5.406
Con frecuencia	1.356	2.576	0.057	0.368	4.356
A veces	0.164	2.403	0.176	0.006	2.749
Nunca	3.347	1.350	0.056	0.300	5.053
Total	6.104	10.230	0.331	0.899	17.565

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.565 \quad \chi_t^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 9$$

Tabla Nº 47

**¿Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano? vs
¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores? en ayudantes
de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la
investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA f_o										
4. Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano	4. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	2	3%	3	3.8%	11	13.8%	3	3.8%	19	23.8%
Con frecuencia	1	1%	3	3.8%	10	12.5%	1	1.3%	15	18.8%
A veces	8	10%	14	17.5%	8	10.0%	7	8.8%	37	46.3%
Nunca	0	0%	1	1.3%	7	8.8%	1	1.3%	9	11.3%
Total	11	14%	21	26.3%	36	45.0%	12	15.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA f_e

4. Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano	4. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	2.613	4.988	8.550	2.850	19
Con frecuencia	2.063	3.938	6.750	2.250	15
A veces	5.088	9.713	16.650	5.550	37
Nunca	1.238	2.363	4.050	1.350	9
Total	11.000	21.000	36.000	12.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

4. Se adapta fácilmente a nuevas cosas o prefiere un ambiente cotidiano	4. ¿Considera que las condiciones de trabajo son las mejores?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.144	0.792	0.702	0.008	1.646
Con frecuencia	0.547	0.223	1.565	0.694	3.030
A veces	1.667	1.893	4.494	0.379	8.433
Nunca	1.238	0.786	2.149	0.091	4.263
Total	3.596	3.694	8.909	1.172	17.371

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi_c^2 = 17.371$

$\chi_t^2 = 16.919$

$P < 0.05$

g. l. = 9

Tabla No 48

¿Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos? vs
 ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
5.Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos	5. ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	1	1%	0	0.0%	10	12.5%	0	0.0%	11	13.8%
Con frecuencia	9	11%	2	2.5%	10	12.5%	0	0.0%	21	26.3%
A veces	8	10%	6	7.5%	18	22.5%	7	8.8%	39	48.8%
Nunca	0	0%	2	2.5%	6	7.5%	1	1.3%	9	11.3%
Total	18	23%	10	12.5%	44	55.0%	8	10.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

5.Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos	5. ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	2.475	1.375	6.050	1.100	11
Con frecuencia	4.725	2.625	11.550	2.100	21
A veces	8.775	4.875	21.450	3.900	39
Nunca	2.025	1.125	4.950	0.900	9
Total	18.000	10.000	44.000	8.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

5.Persiste en lograr sus metas pese a los obstáculos y contratiempos	5. ¿Siempre cumple con la cuota (de pasajeros/producto) establecida en el día?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.879	1.375	2.579	1.100	5.93296602
Con frecuencia	3.868	0.149	0.208	2.100	6.32467532
A veces	0.068	0.260	0.555	2.464	3.34706035
Nunca	2.025	0.681	0.223	0.011	2.93939394
Total	6.840	2.464	3.565	5.675	18.544

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 18.544$$

$$\chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla Nº 49

**¿Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan? vs
¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido? en
ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en
la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
6. Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan.	6. ¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	5	6%	13	16.3%	4	5.0%	0	0.0%	22	27.5%
Con frecuencia	11	14%	18	22.5%	1	1.3%	0	0.0%	30	37.5%
A veces	4	5%	15	18.8%	4	5.0%	0	0.0%	23	28.8%
Nunca	1	1%	1	1.3%	3	3.8%	0	0.0%	5	6.3%
Total	21	26%	47	58.8%	12	15.0%	0	0.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

6. Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan.	6. ¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	5.775	12.925	3.300	0	22
Con frecuencia	7.875	17.625	4.500	0	30
A veces	6.038	13.513	3.450	0	23
Nunca	1.313	2.938	0.750	0	5
Total	21.000	47.000	12.000	0	80

PRUEBA CHI CUADRADO

6. Prefiere tomar el mando de las acciones o dejar que otros lo hagan.	6. ¿Realiza todas sus actividades laborales en el tiempo establecido?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.104	0.000	0.148	0	0.253
Con frecuencia	1.240	0.008	2.722	0	3.970
A veces	0.688	0.164	0.088	0	0.939
Nunca	0.074	1.278	6.750	0	8.102
Total	2.106	1.450	9.708	0	13.265

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 13.265$$

$$\chi_t^2 = 12.592$$

P < 0.05

g. l. = 6

Tabla Nº 50

¿Cuándo ayuda a los demás se siente bien consigo mismo? vs ¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
7.Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo	7.¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	25	31%	8	10.0%	5	6.3%	1	1.3%	39	48.8%
Con frecuencia	21	26%	2	2.5%	3	3.8%	1	1.3%	27	33.8%
A veces	4	5%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%	7	8.8%
Nunca	2	3%	0	0.0%	5	6.3%	0	0.0%	7	8.8%
Total	52	65%	12	15.0%	14	17.5%	2	2.5%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe					
7.Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo	7.¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	25.350	5.850	6.825	0.975	39
Con frecuencia	17.550	4.050	4.725	0.675	27
A veces	4.550	1.050	1.225	0.175	7
Nunca	4.550	1.050	1.225	0.175	7
Total	52.000	12.000	14.000	2.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
7.Cuando ayuda a los demás se siente bien consigo mismo	7.¿Tiene facilidad para interactuar con sus compañeros de trabajo y a la vez le permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	0.005	0.790	0.488	0.001	1.284
Con frecuencia	0.678	1.038	0.630	0.156	2.502
A veces	0.066	0.860	0.041	0.175	1.142
Nunca	1.429	1.050	11.633	0.175	14.287
Total	2.179	3.737	12.792	0.507	19.215

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 19.215$$

$$\chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla y Gráfico Nº 51

¿Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio? vs ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
8. Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio	8. ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	1	1%	15	18.8%	4	5.0%	0	0.0%	20	25.0%
Con frecuencia	3	4%	20	25.0%	13	16.3%	1	1.3%	37	46.3%
A veces	5	6%	3	3.8%	9	11.3%	1	1.3%	18	22.5%
Nunca	1	1%	4	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	6.3%
Total	10	13%	42	52.5%	26	32.5%	2	2.5%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe					
8. Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio	8. ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	2.500	10.500	6.500	0.500	20
Con frecuencia	4.625	19.425	12.025	0.925	37
A veces	2.250	9.450	5.850	0.450	18
Nunca	0.625	2.625	1.625	0.125	5
Total	10.000	42.000	26.000	2.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
8. Prefiere ayudar a las personas sin recibir nada a cambio	8. ¿Apoya a sus compañeros de trabajo para solucionar problemas?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	0.900	1.929	0.962	0.500	4.290
Con frecuencia	0.571	0.017	0.079	0.006	0.673
A veces	3.361	4.402	1.696	0.672	10.132
Nunca	0.225	0.720	1.625	0.125	2.695
Total	5.057	7.068	4.362	1.303	17.790

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.790$$

$$\chi_t^2 = 16.919$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 9$$

Tabla y Gráfico Nº 52

¿Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo? vs ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

9.Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo	9. ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	1	1%	8	10.0%	4	5.0%	0	0.0%	13	16.3%
Con frecuencia	9	11%	6	7.5%	7	8.8%	4	5.0%	26	32.5%
A veces	8	10%	8	10.0%	20	25.0%	2	2.5%	38	47.5%
Nunca	0	0%	2	2.5%	1	1.3%	0	0.0%	3	3.8%
Total	18	23%	24	30.0%	32	40.0%	6	7.5%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe

9.Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo	9. ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	2.925	3.900	5.200	0.975	13
Con frecuencia	5.850	7.800	10.400	1.950	26
A veces	8.550	11.400	15.200	2.850	38
Nunca	0.675	0.900	1.200	0.225	3
Total	18.000	24.000	32.000	6.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

9.Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo	9. ¿Programa siempre todas las actividades que realizará durante la semana?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	1.267	4.310	0.277	0.975	6.829
Con frecuencia	1.696	0.415	1.112	2.155	5.378
A veces	0.035	1.014	1.516	0.254	2.819
Nunca	0.675	1.344	0.033	0.225	2.278
Total	3.673	7.084	2.938	3.609	17.304

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 17.304 \quad \chi_i^2 = 16.919 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 9$$

Tabla Nº 53

¿Puede confrontar a las personas cuando sienten que se equivocan? vs ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

TABLA DE FRECUENCIA ONSERVADA to										
10. Puede confrontar a las personas cuanto sientan que se equivocan	10. ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	1	1%	1	1.3%	4	5.0%	0	0.0%	6	7.5%
Con frecuencia	1	1%	1	1.3%	20	25.0%	0	0.0%	22	27.5%
A veces	15	19%	7	8.8%	18	22.5%	0	0.0%	40	50.0%
Nunca	2	3%	2	2.5%	8	10.0%	0	0.0%	12	15.0%
Total	19	24%	11	13.8%	50	62.5%	0	0.0%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA					
10. Puede confrontar a las personas cuanto sientan que se equivocan	10. ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	1.425	0.825	3.750	0	6
Con frecuencia	5.225	3.025	13.750	0	22
A veces	9.500	5.500	25.000	0	40
Nunca	2.850	1.650	7.500	0	12
Total	19.000	11.000	50.000	0	80

PRUEBA CHI CUADRADO					
10. Puede confrontar a las personas cuanto sientan que se equivocan	10. ¿Es una persona puntual y responsable, cumple con su trabajo como se espera?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	Nº
	Nº	Nº	Nº	Nº	
Siempre	0.127	0.037	0.017	0	0.181
Con frecuencia	3.416	1.356	2.841	0	7.613
A veces	3.184	0.409	1.960	0	5.553
Nunca	0.254	0.074	0.033	0	0.361
Total	6.981	1.876	4.851	0	13.708

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 13.708 \quad \chi_t^2 = 12.592 \quad P < 0.05 \quad g. l. = 6$$

Tabla y Gráfico Nº 54

¿Si algo a Usted no le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad? vs ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios? en ayudantes de las empresas de transporte urbano público comprendidos en la investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad	11. ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Siempre	11	14%	7	8.8%	13	16.3%	1	1.3%	32	40.0%
Con frecuencia	2	3%	5	6.3%	22	27.5%	0	0.0%	29	36.3%
A veces	2	3%	7	8.8%	10	12.5%	0	0.0%	19	23.8%
Nunca	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	15	19%	19	23.8%	45	56.3%	1	1.3%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad	11. ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	6.000	7.600	18.000	0.400	32
Con frecuencia	5.438	6.888	16.313	0.363	29
A veces	3.563	4.513	10.688	0.238	19
Nunca	0.000	0.000	0.000	0.000	0
Total	15.000	19.000	45.000	1.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

11. Si algo a Ud. No le gusta o no le interesa lo rechaza sin mayor dificultad	11. ¿Siente a los objetivos de la empresa como propios?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	4.167	0.047	1.389	0.900	6.503
Con frecuencia	2.173	0.517	1.983	0.363	5.036
A veces	0.685	1.371	0.044	0.238	2.338
Nunca	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Total	7.025	1.936	3.416	1.500	13.877

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 13.877$$

$$\chi_i^2 = 12.592$$

$$P < 0.05$$

$$g. l. = 6$$

Tabla y Gráfico Nº 55

**¿Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones? vs
¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros? en ayudantes de
las empresas de transporte urbano público comprendidos en la
investigación de la ciudad de Ayacucho- 2013.**

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA fo										
12. Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones	12. ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?								Total	
	Siempre		Con frecuencia		A veces		Nunca		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Siempre	6	8%	6	7.5%	19	23.8%	0	0.0%	31	38.8%
Con frecuencia	20	25%	1	1.3%	10	12.5%	1	1.3%	32	40.0%
A veces	4	5%	1	1.3%	10	12.5%	0	0.0%	15	18.8%
Nunca	1	1%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	2	2.5%
Total	31	39%	8	10.0%	40	50.0%	1	1.3%	80	100.0%

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA fe					
12. Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones	12. ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	12.013	3.100	15.500	0.388	31
Con frecuencia	12.400	3.200	16.000	0.400	32
A veces	5.813	1.500	7.500	0.188	15
Nunca	0.775	0.200	1.000	0.025	2
Total	31.000	8.000	40.000	1.000	80

PRUEBA CHI CUADRADO

12. Prefiere no estar con personas que contradigan sus opiniones	12. ¿Respeto la autoridad, a los directivos, a sus compañeros?				TOTAL
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Siempre	3.009	2.713	0.790	0.388	6.900
Con frecuencia	4.658	1.513	2.250	0.900	9.321
A veces	0.565	0.167	0.833	0.188	1.753
Nunca	0.065	0.200	0.000	0.025	0.290
Total	8.298	4.592	3.874	1.500	18.264

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$$\chi_c^2 = 18.264 \quad \chi_t^2 = 16.919$$

P < 0.05

g. l. = 9