



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO:

Inteligencia emocional y motivación de los choferes de la empresa de transportes “El Cortijo” S.A.C, Trujillo 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Danitza Susan Uceda Trujillo

ASESOR:

Mg. Carlos Hugo Luna Rioja

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Talento Humano

PERÚ - 2016

DEDICATORIA

A Dios, quién es mi fuerza y guía en cada paso que doy.

A mi madre, quién es mi motor de vida.

A mi padre, quién es ejemplo de esfuerzo y trabajo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su apoyo incondicional y por enseñarme el significado de la responsabilidad en la vida.

A mis hermanos, por su apoyo en cada etapa de mi vida y por motivarme a seguir creciendo personal y profesionalmente.

A Mafer, Vale y Sebastián, por ponerle color a mi vida y contagiarme su alegría en todo momento.

Al Mg. Carlos Luna, por sus enseñanzas y consejos.

A la Mg. Rebeca Veloz, por el apoyo y amistad brindada y a todas las personas que han colaborado para el desarrollo de la presente investigación.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Danitza Susan Uceda Trujillo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44602494, con la tesis titulada Inteligencia Emocional y Motivación de los Choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo, Trujillo 2016.

Declaro bajo juramento:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas; por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio que ya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción de deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Trujillo, Febrero 2017.

Br. Danitza Susan Uceda Trujillo

DNI N° 44602494

PRESENTACIÓN

Dignos miembros del jurado:

De acuerdo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada “Inteligencia Emocional y Motivación de los Choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C., Trujillo 2016”, para obtener el grado de Magister en Gestión del Talento Humano.

La presente investigación fue desarrollada en coordinación con el Gerente General de la empresa y la participación de los choferes quienes brindaron su apoyo en la etapa de recolección de datos; este trabajo tiene por finalidad determinar si existe o no relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los choferes de la E.T. El Cortijo S.A.C.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. Resumen | 10 |
| 2. Abstract | 11 |
| 3. Capítulo I: Introducción | |
| 3.1. Realidad Problemática | 12 |
| 3.2. Trabajos Previos | 14 |
| 3.3. Teorías Relacionadas al Tema | 16 |
| • Definición de Inteligencia Emocional | 16 |
| • Modelos Teóricos de Inteligencia Emocional | 18 |
| • La Inteligencia Emocional en la Organización | 25 |
| • Definición de Motivación | 26 |
| • Primera Teorías de la Motivación | 27 |
| • Enfoques Contemporáneos de la Motivación | 32 |
| 3.4. Formulación del Problema | 35 |
| 3.5. Justificación de Estudio | 35 |
| 3.6. Hipótesis | 36 |
| 3.7. Objetivo General | 36 |
| 3.8. Objetivos Específicos | 37 |
| 4. Capítulo II: Método | |
| 4.1. Diseño de Investigación | 38 |
| 4.2. Variables y Operacionalización | 39 |
| 4.3. Población y Muestra | 46 |
| 4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos | 46 |
| 4.5. Método de Análisis de Datos | 49 |

| | |
|---|----|
| 4.6. Aspectos Éticos | 49 |
| 5. Capítulo III: Resultados | 50 |
| 6. Capítulo IV: Discusión de Resultados | 63 |
| 7. Capítulo V: Conclusiones | 67 |
| 8. Capítulo VI: Recomendaciones | 69 |
| 9. Capítulo VII: Referencias | 70 |
| 10. Anexos | 74 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 1: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Intrapersonal | 50 |
| Gráfico N° 2: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Interpersonal | 52 |
| Gráfico N° 3: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Adaptabilidad | 53 |
| Gráfico N° 4: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Gestión del Estrés | 54 |
| Gráfico N° 5: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Estado de Ánimo en General | 55 |
| Gráfico N° 6: Distribución de la inteligencia emocional de choferes. | 56 |
| Gráfico N° 7: Puntaje promedio por indicador y dimensión. | 58 |
| Gráfico N° 8: Distribución de choferes por dimensiones de motivación. | 59 |
| Gráfico N° 9: Puntaje Promedio por Dimensión de Motivación. | 60 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Intrapersonal. | 50 |
| Tabla N° 2: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Interpersonal. | 51 |
| Tabla N° 3: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Adaptabilidad. | 52 |
| Tabla N° 4: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Gestión del Estrés. | 54 |
| Tabla N° 5: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Estado de Ánimo en General..... | 55 |
| Tabla N° 6: Distribución de la inteligencia emocional de choferes. | 56 |
| Tabla N° 7: Puntaje promedio por indicador y dimensión. | 57 |
| Tabla N° 8: Distribución de choferes por dimensiones de motivación. | 59 |
| Tabla N° 9: Correlaciones SPSS. | 61 |
| Tabla N° 10: Matriz De Correlaciones Según Excel. | 62 |
| Tabla N° 11: Cuadro Bidimensional de las Dimensiones de Motivación e Inteligencia Emocional. | 64 |
| Tabla 12: Prueba CHI Cuadrado | 65 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado sobre la base de diversas teorías de Inteligencia Emocional y motivación, teniendo como fin determinar si existe relación entre estas dos variables (inteligencia emocional y motivación).

Esta investigación posee un diseño no experimental, de tipo correlación – causal; cuyo objetivo principal es determinar si existe o no relación entre las variables en estudio, para ello se ha empleado dos instrumentos de recolección de datos ya validados, el cuestionario de Baron Ice, que mide la inteligencia emocional en cinco dimensiones y el cuestionario MbM del PhD. Marshall Sashkin, que mide la motivación de acuerdo a cuatro dimensiones, los cuales se aplicaron a los choferes de la E.T. El Cortijo S.A.C., con el fin de obtener datos propios de la realidad de la empresa en estudio. Los resultados del estudio arrojaron que la motivación es independiente de la inteligencia emocional y que ambas variables se encuentran en un nivel alto – promedio; las dimensiones intrapersonal, adaptabilidad y gestión del estrés de la inteligencia emocional son identificadas y manejadas favorablemente por los choferes; en el caso de la motivación las necesidades de los choferes de protección y seguridad, autoestima y autorrealización son satisfechas en gran parte, repercutiendo en su motivación, que se encuentra en un nivel alto.

Palabras Claves: Chofer, Control de emociones, Inteligencia Emocional, Motivación, Necesidad.

ABSTRACT

The present research work has been developed based on several theories of Emotional Intelligence and motivation, in order to determine if there is a relationship between these two variables (emotional intelligence and motivation).

This research has a non - experimental design, of correlation - causal type; Whose main objective is to determine whether or not there is a relationship between the variables under study, for this purpose, two validated data collection instruments have been used: the Baron Ice questionnaire, which measures emotional intelligence in five dimensions and the MBM questionnaire for PhD . Marshall Sashkin, who measures motivation according to four dimensions, which were applied to the drivers of the E.T. El Cortijo S.A.C., in order to obtain data specific to the reality of the company under study. The results of the study showed that the motivation is independent of the emotional intelligence and that both variables are in a high - average level; The intrapersonal dimensions, adaptability and stress management of emotional intelligence are identified and handled favorably by the drivers; In the case of motivation, the needs of the drivers of protection and safety, self-esteem and self-fulfillment are largely satisfied, impacting on their motivation, which is at a high level.

Keywords: Driver, Emotion Control, Emotional Intelligence, Motivation, Need.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Durante los últimos años, en las organizaciones han ocurrido un sin número de cambios sociales, económicos, culturales y tecnológicos, afectando el modo de vida de las personas y sus relaciones sociales, lo cual ha originado que las organizaciones tomen mayor interés por las personas, pues son éstas las encargadas de cumplir con los objetivos organizacionales y lograr el crecimiento de la empresa.

El Perú, no es ajeno a estos cambios, donde las personas son de vital importancia para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones que cada día son más dinámicas y flexibles; es así que surge la preocupación por las personas, por cómo motivarlas y cómo ayudarlas para que puedan manejar estos cambios, de tal manera que sepan responder y lidiar con el mundo actual, sin afectar sus labores; es decir, aprender a reconocer y controlar sus emociones, habilidades, capacidades y competencias para que las organizaciones no se vean afectadas.

En este escenario, las altas gerencias de las organizaciones están demostrando mayor interés por las personas, por su comportamiento, manejo de emociones y motivación, pues en gran parte depende de los colaboradores el éxito o fracaso de la empresa.

Actualmente, se escucha en los medios de comunicación muchas noticias sobre accidentes de tránsito, debido a la imprudencia de algunos choferes, que sin remordimiento alguno se dan a la fuga, es por ello, sin embargo, existen empresas de transportes que no tienen este problema, cuentan con choferes que brindan una buena atención a sus pasajeros y son casi nulas los accidentes de tránsito que tienen, es ahí donde surge mi interés por conocer que están haciendo estas empresas que las otras no, pues vemos también choferes mal educados y otros educados, cordiales; es por ello que

decidí estudiar la inteligencia emocional, para ver como manejan los choferes sus emociones, ante situaciones de estrés (tráfico), problemas familiares, etc., así mismo evaluar su motivación.

La empresa de Transportes El Cortijo S.A.C., no es ajena a esta realidad, pues debido al crecimiento que ha tenido durante los últimos años ha incrementado sus unidades de transporte y se han generado algunos cambios; el principal, es que actualmente emplean al “chofer – cobrador” (sólo el 30% posee cobrador y chofer), debido a este cambio muchos de ellos aún no se adaptan, sobre todo las personas mayores; ante una falla en el carro o algún incidente los choferes no solucionan de inmediato el problema, ellos llaman al gerente a pedirle su opinión respecto a cuál debería ser su actuar. La información preliminar ha permitido observar que el gerente general, tiene trato directo con los choferes, sin embargo se nota un grado de dependencia fuerte de parte de sus choferes, aunque no permanece mucho tiempo en la empresa debido a sus múltiples funciones, además se puede percibir un ambiente de camaradería entre los colaboradores; pese al caos vehicular que existe en la ciudad y a sus problemas familiares, manejan el estrés, sin perder el sentido del humor, sin embargo muchos de ellos desean superarse y consideran este trabajo como momentáneo hasta que puedan conseguir otro mejor, con mayores ingresos específicamente, por tales razones la presente investigación está orientada a determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la motivación de los choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

El término de inteligencia emocional es relativamente nuevo a comparación de la motivación laboral, es por ello que existen pocas investigaciones que hayan estudiado estas dos variables juntas.

Cera, Almagro, Conde García & Saenz (2016), en su tesis INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MOTIVACIÓN EN EDUCACIÓN FÍSICA EN SECUNDARIA, realizaron una investigación descriptiva sobre la relación entre la inteligencia emocional y motivación de 170 estudiantes de primer ciclo de secundaria ; el principal objetivo de esta tesis era analizar la relación de los factores de la inteligencia emocional y los factores de la motivación para ello emplearon el instrumento de la versión española de Trait Meta-Mood Scale (TMMS), conformada por tres subescalas (atención emocional, claridad emocional y reparación emocional) para recoger datos de la inteligencia emocional y para medir la motivación emplearon el Cuestionario del Clima Motivacional Percibida (PMCSQ-2), que consta de 133 ítems, agrupados en dos subescalas (la regulación externa, la regulación introyectada, la regulación identificada y la motivación intrínseca) , ellos establecieron que existe correlación positiva entre la claridad emocional y la regulación introyectada; y existe correlación baja entre la atención emocional y la regulación introyectada e identificada.

Martín de Benito (2011), en su tesis RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL, MOTIVACIÓN AUTODETERMINADA Y SATISFACCIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS EN EL DEPORTE, plantea una investigación de tipo correlacional que buscó determinar la relación entre inteligencia emocional (IE) y motivación autodeterminada (MA) enciento diecisiete (117) estudiantes de primaria que practicaban deporte; para medir la IE emplearon el llamado BEIS-10, y la MA la midió a través de la The Behavioral Regulation in Sport Questionnaire (BRSQ); su investigación concluyó que existen correlaciones significativas, débiles y negativas; las dimensiones de motivación intrínseca (sub componentes: general, conocimiento, estimulación, logro) y la de la motivación extrínseca (subcomponentes: integrada e identificada), se relacionaban significativamente con la

inteligencia emocional; mientras que los otros dos subcomponentes de la motivación extrínseca (introyectada y de regulación) poseían un nivel muy bajo de correlación con la IE; y la dimensión de automotivación se relaciona negativamente con el IE.

Domínguez A, Domínguez R & López (2016), en su tesis MOTIVACION E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE EDUCACION SECUNDARIA OBLIGATORIA, estudiaron la Motivación e inteligencia emocional en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria, con el fin de hallar la relación existente entre estas dos variables; para medir la IE emplearon el cuestionario TMMS – 24 de Salovey, Mayer y Goldman, que abarca tres dimensiones percepción, comprensión y regulación, y para medir la motivación emplearon el cuestionario MSLQ, que estudia seis factores (motivación con orientación a metas extrínsecas, motivación con orientación a metas intrínsecas, valor de la tarea, autoeficacia, control y ansiedad); el análisis de resultados demuestran que hay correlaciones positivas en los componentes de percepción emocional y control y autoeficacia; percepción emocional y motivación orientada a metas extrínsecas y percepción emocional y valor de tarea; también hay componentes que no se relacionan como, regulación emocional y ansiedad, y comprensión emocional y ansiedad.

Troya (2014), en su tesis ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES, realizó un trabajo de investigación de tipo correlacional, cuyo objetivo principal consistía en identificar la influencia de las emociones en la motivación de las cuarenta y ocho (48) personas en la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), para ello empleó un test elaborado por el mismo autor, donde medía ambas variables en solo cuestionario; para medir la IE emplearon cinco dimensiones: autoconciencia, autorrealización, motivación, empatía y habilidades sociales; para medir la motivación se basaron en cinco dimensiones, afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo y autoestima; los resultados arrojaron como principales conclusiones que la mayoría de componentes poseen correlación baja, sólo la dimensión de autoconciencia posee una correlación negativa con la dimensión de compromiso de la variable motivación,

razón por la cual realizaban algunas actividades para aumentar ese nivel, así mismo concluyó que la autoconciencia influye negativamente en el trabajo en equipo.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Inteligencia Emocional

1.3.1.1. Definición

Se han planteado muchas definiciones sobre el termino de Inteligencia Emocional, sin embargo, en esta investigación tomaremos en cuenta alguna de ellas.

Los primeros en hablar y definir la Inteligencia emocional fueron Salovey y Mayer en dos artículos publicados en 1990. En su primer artículo “Emotional Intelligence” la definen como un tipo de inteligencia social, como una habilidad y capacidad que permite identificar, comprender, controlar y expresar sentimientos y emociones propias y las de otras personas, con el fin de discriminar entre ellos, y usar esta información para afrontar la realidad de la mejor manera posible y resolver problemas, dirigiendo pensamientos y emociones. Así mismo dividieron la inteligencia emocional en cuatro ramas: percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional.

Más adelante en su segundo artículo, adicionan al término de inteligencia emocional, el término de habilidad mental y actividades cognitivas; es decir, refiere que la inteligencia emocional es una habilidad mental que sirve como guía para realizar actividades cognitivas.

En 1985 el psicólogo Reuven BarOn, acuñó el término de “Coeficiente Emocional” (EQ). En 1997, define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que permiten reconocer, tender, expresar y encaminar nuestras emociones, influyendo en nuestra capacidad de adaptación y

respuesta positiva ante las demandas y presiones del medio ambiente, por lo tanto considera que la inteligencia emocional es un elemento importante para el éxito en la vida que influye en la salud emocional. También considera que la inteligencia emocional permite reconocer y comprender sentimientos y emociones de otras personas, lo que conlleva a mantener y mejorar las relaciones con los demás de manera positiva y responsable.

Daniel Goleman en 1995 publica su libro “Inteligencia Emocional”, en cual considerara a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, reconocer, comprender, procesar, expresar y controlar emociones y sentimientos propios y de los demás, que influyen en nuestra capacidad de respuesta ante decepciones o situaciones tensas, impidiendo acciones o respuestas negativas. También relaciona a la inteligencia como la capacidad de motivarse, y enfatiza que cuanto más conozcamos y manejemos nuestras emociones será más fácil interactuar con el mundo.

Posteriormente Goleman, centró sus investigaciones de inteligencia emocional en estudios en organizaciones (empresas), analizando las competencias emocionales necesarias para mejorar el rendimiento y las relaciones en el trabajo, lo cual le permitió descubrir que mientras más alto es el nivel jerárquico, resultan más importantes las competencias emocionales que las competencias técnicas.

Cooper y Sawaf (1997), conceptualizan a la inteligencia emocional como la aptitud para reconocer, comprender y aplicar eficazmente la energía de las emociones, pues son fuente de fuerza, y sirven para relacionarse con los demás.

Así mismo Robbins (2004), define a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas que sin ser cognoscitivas influyen en la capacidad de una persona para hacer frente a situaciones de su entorno.

Luego de leer las cinco definiciones de los autores mencionados líneas arriba, se puede decir que la mayoría de ellos coincide con la definición de Baron (1997), la cual, hace énfasis en habilidades y destrezas, las mismas que nos ayudan a reconocer nuestras

emociones y las de los demás, con el fin de adaptarnos al entorno. Sin embargo, Mayer (2002), señala que la inteligencia emocional es la capacidad para resolver problemas.

1.3.1.2. Modelos Teóricos

Existen algunos modelos teóricos sobre inteligencia emocional, sin embargo se explicaran tres de los más importantes para esta investigación.

a) Modelo de Mayer & Salovey

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990) definieron la Inteligencia Emocional como la habilidad para identificar, traducir y controlar información emocional personal y de otros individuos, con el fin de direccionar emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva y adecuada al entorno; es decir la capacidad del individuo de reconocer sus emociones y acceder a las emociones de otras personas, para integrar sus experiencias entre sí y lograr una interrelación.

El modelo de Mayer y Salovey, es llamado “El Modelo de las cuatro-fases” o “Modelo de la Habilidad” (1997) conciben la idea de que la información emocional se procesa por medio de la manipulación cognitiva, dividiendo la inteligencia emocional en cuatro etapas o fases, percibir, asimilar, comprender y manejar las emociones; cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

La primera fase, consiste en la habilidad para percibir las emociones propias y las de otras personas, por medio de los gestos, la expresión corporal, y otras manifestaciones como el tono de voz o sonidos, lo que permite al individuo discernir entre expresiones verdaderas o fingidas; a medida que la persona crece, esta habilidad se va perfeccionando.

La segunda fase es asimilar las emociones; es decir la capacidad de usar el razonamiento para procesar y priorizar emociones y pensamientos, con el fin de emitir un juicio y manifestarlos.

En la tercera fase, se entra a un proceso de comprensión de emociones, de tal manera que puedan identificarse, interpretar y conocer las manifestaciones de cada emoción o sentimiento.

La última fase, consiste en aprender a manejar las emociones positivas y negativas de uno mismo y de otros, con el objetivo de interrelacionarse y crecer personalmente.

b) Modelo de Daniel Goleman

Goleman (1996), define la Inteligencia Emocional como: “una serie de habilidades, para motivarse uno mismo”.

Goleman (1999), presenta el modelo de competencias emocionales (CE), originalmente conformada por cinco competencias o cinco pilares según la teoría de Daniel Goleman, divididas en dos tipos:

b.1) Competencias Personales:

- Conocimiento de las propias emociones: viene a ser la autoconciencia, es decir, la capacidad de conocer y controlar nuestras propias habilidades, preferencias, sensaciones, emociones, fortalezas y recursos internos; así mismo éstas deben ser reconocidas por los demás.

El éxito de este primer pilar está en saber reconocer nuestras habilidades, capacidades y destrezas, y así saber cuándo evitarlas o controlarlas según las circunstancias. Por ejemplo: un jefe de ventas, que se ha enterado que un asesor

comercial cometió un error, tendría dos opciones: salir de su oficina y gritarle al vendedor, o pensar y analizar el error en su oficina para luego hablar con el asesor comercial; si realiza la segunda acción el jefe de ventas habrá podido controlar su ira evitando que ésta se apodere de él; es decir, tuvo un buen manejo de sus emociones (Figini, 2009).

- Capacidad para controlar las emociones: se refiere a la autorregulación; es decir, a la manera de cómo manejar y canalizar nuestros sentimientos, impulsos y estados en forma útil, esto se puede lograr analizando las experiencias y los resultados obtenidos al realizar una acción determinada frente a una situación, quien no autorregula no avanza, la propia persona es la que se autorregula pensando y meditando.
- Capacidad de motivarse a uno mismo: propone el control de la vida emocional y su fin de cumplir a una meta, es decir, la automotivación. Viene a ser la capacidad de encontrar motivación interna, la actitud ante la vida en base a la experiencia propia, es ese “motor” interno que nos lleva a hacer cosas y no desanimarnos frente a la adversidad (Figini, 2009).

b.2) Competencias Sociales:

- Reconocimiento de las emociones ajenas: Empatía, viene a ser la capacidad de entender lo que podría sentir la otra persona frente al impacto de mis acciones, si fuese así las relaciones personales y laborales sería mucho más sencillas.
- Control de las relaciones: está relacionado con las habilidades sociales, con el manejo de las relaciones con los demás. Todos poseemos habilidades sociales, si una persona se relaciona efectivamente con otra para inducirlos a una acción, entonces tendrá una ventaja sobre los demás.

Goleman (2000), presenta sólo cuatro competencias que conforman la inteligencia emocional, divididas en dos tipos:

b.1) Competencias Individuales:

- Conciencia de uno mismo: conformada por la conciencia emocional y estima propia; viene a ser la capacidad de reconocer las emociones en el momento en el que se manifiestan, además de saber cómo reaccionar ante ellas.

El autoconocimiento es una competencia base, en cuanto la tienes hace que las demás competencias de inteligencia emocional sean más fáciles de conocer y utilizar. A mayor autoconocimiento, mayor grado de satisfacción de la gente con su vida; esto es posible porque cuando nos conocemos bien a nosotros mismos, aumentan las probabilidades de aprovechar las oportunidades que se nos presentan, poniendo en práctica nuestras habilidades y aptitudes, además ayuda que nuestras emociones nos frenen (Travis Bradverry y Jean Graves. 2012. P. 39).

- Autogestión: Es el segundo componente más importante de la inteligencia emocional, está conformada por el autocontrol emocional, transparencia, adaptabilidad, logro, iniciativa y optimismo, por el conocimiento de nuestras propias emociones, con el fin de gestionar un comportamiento positivo.

b.2) Componente Social:

- Conciencia Social: conformada por la empatía, conciencia de la organización, y servicio. Esta competencia consiste en captar y entender las emociones de los demás.

Escuchar y observar son los elementos más importantes de esta competencia, pues para lograr escuchar y observar debemos de dejar de hacer muchas cosas,

entre ellas dejar de hablar, dejar de pensar en lo que vamos a decir a continuación, debido a que tenemos que ponernos en el lugar de la otra persona (Bradverry y Graves, 2012).

- Gestión de las relaciones: “La gestión de las relaciones es la capacidad de utilizar el conocimiento de las propias emociones y la de los demás para gestionar las interacciones con éxito” (Bradverry y Graves).

Este componente está conformado por el liderazgo, que viene a ser la capacidad de influencia en los demás, con el fin de catalizar el cambio, gestionar conflictos, establecer vínculos de trabajo en equipo y colaboración.

c) Modelo de BarOn:

La línea de investigación científica de BarOn, es una continuación y expansión del trabajo de Wechsler, Doll, Gardner, Mayer & Salovey. Sin embargo, su contribución al campo de la inteligencia emocional es haber construido las dimensiones y haber definido los constructos en su “Modelo Multifactorial” (Ugarriza, 2001).

El modelo de inteligencia emocional y social que propone BarOn, pone énfasis en el proceso, antes que en los logros. Para Barón (1997) la inteligencia emocional está relacionada con el desarrollo de habilidades, competencias y capacidades, tanto personales como sociales, las cuales influyen en la capacidad de adaptación al mundo real para lograr el éxito.

El Modelo Multifactorial está conformado por 5 componentes: Componente Intrapersonal (CIA), Componente Interpersonal (CIE), Componente de Adaptabilidad (CAD), Componente del Manejo del Estrés (CME), y Componente del Estado de Ánimo en General (CAG).

c.1) Componente Intrapersonal (CIA).- conformada por cinco subcomponentes:

- **Comprensión Emocional de sí mismo (CM):** es la habilidad para conocer, procesar y entender nuestros sentimientos y emociones, con el fin de conocer el origen de ellos.
- **Asertividad (AS):** es la habilidad para conocer nuestros sentimientos y emociones y la de los demás, sin perjudicar a ninguno.
- **Autoconcepto (AC):** es la habilidad para conocer, comprender y aceptar nuestros sentimientos, emociones, y limitaciones, respetándonos a nosotros mismos.
- **Autorrealización (AR):** consiste en desarrollar la habilidad para conocer lo que podemos y queremos hacer.
- **Independencia (IN):** es la habilidad para sentirnos seguros de nosotros mismos, con el fin de poder tomar decisiones.

c.2) Componente Interpersonal (CIE).- conformada por tres subcomponentes:

- **Empatía (EM):** Habilidad para identificar y entender las emociones de los demás.
- **Relaciones Interpersonales (RI):** Consiste en mantener relaciones con los demás, caracterizadas por una cercanía emocional.
- **Responsabilidad Social (RS):** Desarrollo de habilidades que nos permiten formar parte de un grupo social.

c.3) Componente de Adaptabilidad (CAD).- conformada por tres subcomponentes:

- Solución de Problemas (SP): Es la capacidad para reconocer y dar solución a dificultades que se presenten en el día a día.
- Prueba de la Realidad (PR): Habilidad para reconocer y contrastar lo que experimentamos y lo que realmente existe.
- Flexibilidad (FL): Habilidad para modificar nuestras emociones y conductas en determinadas situaciones.

c.4) Componente del Manejo del Estrés (CME).- conformada por dos subcomponentes:

- Tolerancia al Estrés (TE): Habilidad para saber lidiar circunstancias fuertes, actuando de manera activa y positiva.
- Control de los Impulsos (CI): Habilidad para controlar nuestros impulsos y sentimientos.

c.5) Componente del Estado de Ánimo en General (CAG).- conformada por dos subcomponentes:

- Felicidad (FE): Habilidad para disfrutar de sí mismo y de los demás, expresando sentimientos positivos.
- Optimismo (OP): Es la habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida, manteniendo una buena aptitud en todo momento.

Los modelos de inteligencia emocional mencionados, tienen conceptos básicos en común, con similitud en los nombres. Entre las ideas básicas que comparten es que

hacen referencia al reconocimiento de las emociones y sentimientos propios y la de los demás, tratando de lograr un balance entre la inteligencia emocional y la lógica de nuestras emociones, con el fin de desarrollarse de la manera más positiva en el mundo de hoy.

1.3.1.3. La Inteligencia Emocional en la Organización

Los seres humanos experimentamos emociones que son capaces de sacar lo mejor o peor de cada persona, para ello es de vital importancia conocer sobre la inteligencia emocional tanto en la vida personal, como en lo profesional; pues si bien resulta difícil manejar nuestras emociones, más difícil nos resultará manejarlas en la organización dónde laboramos y pasamos gran parte de nuestra vida, compartiendo e interrelacionándonos con nuestros compañeros de trabajo.

La inteligencia emocional influye en las organizaciones en sus diferentes áreas de talento humano, como: selección y retención de personal, trabajo en equipo, productividad, compromiso, etc.

La inteligencia emocional empieza a percibirse desde la selección de personal, teniendo esta un impacto muy significativo en el éxito o fracaso de las contrataciones. Cuando una persona ingresa a trabajar a una empresa, no sólo necesita comprometerse, sino también saber cómo hacer su trabajo, necesita sentir que lo que está haciendo tiene un valor significativo y que está contribuyendo para que la empresa crezca y que se le reconozca por ello (Marcano, 2005).

Los equipos emocionalmente inteligentes muestran mayor cooperación, compromiso y creatividad, lo que se ve reflejado en la eficacia organizativa. El individuo emocionalmente inteligente contribuye a la Inteligencia Emocional del grupo, y la Inteligencia Emocional del grupo contribuye a la Inteligencia Emocional de cada uno de sus integrantes, logrando así que las personas que forman parte de grupos se convierten en individuos más

inteligentes emocionalmente; esto permitirá que se cumplan con los objetivos organizacionales de manera óptima y cada miembro se sentirá satisfecho con su rendimiento laboral (Román, 2014, p. 18).

1.3.2. Motivación

1.3.2.1. Definiciones

El término motivación posee muchas definiciones, tanto psicológicas como organizacionales, pero desde ambos puntos de vista se relaciona a la motivación con la palabra “mover”; es decir, es una acción, que orienta a moverse con el objetivo de conseguir un resultado.

Woolfol (1990), considera que la motivación energiza y hace que el individuo se mueva y dirija su conducta, con el fin de cumplir una meta.

Para Robbins (1996), la motivación es el deseo y la voluntad de realizar un esfuerzo con el fin de cumplir objetivos organizacionales, siempre y cuando estos objetivos satisfagan alguna de sus necesidades individuales, puesto que una necesidad no satisfecha conlleva a la tensión e incomodidad en los individuos, generando ciertos comportamientos. Esta definición, propone tres elementos de la motivación: intensidad, esfuerzo, y persistencia.

Reeve (1994), entiende la motivación como una causa de la conducta provocada por varios motivos que varían en intensidad y tiempo, como resultado de las condiciones del entorno, que conllevan a expresiones.

Stoner (1996), considera que la motivación es una característica de la Psicología humana, la cual posee factores que ocasionan, dirigen y sostienen la conducta humana, logrando que las personas realicen acciones.

Fischman (2014), tiene un concepto parecido al de Stoner, pues considera a la motivación como “la energía que dirige el comportamiento, ya sea agradable o desagradable”.

1.3.2.2. Primeras Teorías de la Motivación

Durante la década de los cincuenta, fue dónde se desarrollaron las tres principales teorías sobre motivación; sin embargo, en la actualidad son cuestionadamente validadas por diversos aspectos, pero posiblemente son la base para la explicación de la motivación y sus teorías contemporáneas. Las tres teorías en mención son: Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, Teoría X y Y, por último la Teoría de la Motivación e Higiene (Robbins, Couter. 2005).

a) Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Al tratar de explicar sobre motivación, resulta imposible no hablar sobre la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow, que afirma que la persona es un todo organizado e integrado que tiene una fuerza que impulsa al hombre a desarrollar acciones, a esta fuerza la llama “motivación”, por lo tanto, toda la persona está motivada para alcanzar ciertas necesidades, no sólo una parte de ella. (Maslow, 1991, p. 3).

Partiendo de este punto, esta teoría plantea que en todo individuo existen cinco necesidades organizadas jerárquicamente, que conforme se satisface una necesidad, la siguiente se vuelve dominante, la base de la pirámide está compuesta por necesidades básicas (Robbins, Coulter, 1996, p. 531).

a.1) Necesidades Fisiológicas.-

Son los llamados impulsos fisiológicos o necesidades básicas, de sobrevivencia, ante estas necesidades las demás se vuelven secundarias, y no requerirán atención; si todas

las necesidades están sin satisfacer, y el organismo está dominado por las necesidades fisiológicas, las necesidades restantes pueden ser inexistentes o ser desplazadas.

Entre las principales necesidades fisiológicas tenemos: respirar, comer, beber, necesidad de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico. (Robbins, Coulter, 1996).

a.2) Necesidades de Seguridad.-

Cuando se satisface la necesidad fisiológica enseguida surge otra necesidad, la necesidad de seguridad. Estas necesidades se refieren a la necesidad de protección física y emocional, a la ausencia del peligro y medio (Robbins, Coulter, 1996).

a.3) Necesidades Sociales.-

Maslow, describió a esta necesidad como una necesidad de aspecto psicológico y emocional, tomando como punto de partida que el ser humano es un ser social por naturaleza, es decir, tiene la necesidad ser aceptado y pertenecer a un grupo social, está relacionado con el afecto y amistad; las relaciones de pareja, amistad y familiares ayudan a cumplir esta necesidad. (Robbins, Coulter, 1996).

a.4) Necesidades de Estima.-

Según Maslow, una vez que la persona satisface la necesidad social, empieza a buscar la estima propia, el respeto por sí mismo, y ganarse el respeto y reconocimiento de los demás, es decir, tiende a establecer y escalar en la jerarquía de un grupo. (Maslow, 1991).

La aceptación y aprecio de uno mismo, contribuye a la confianza propia, según Maslow, hay dos necesidades de reconocimiento, una necesidad superior y otra inferior. La necesidad superior de reconocimiento incluye el respeto, autoestima, valoración de sí mismo y libertad; en tanto la necesidad inferior de reconocimiento incluye dignidad,

aceptación y respeto del entorno hacia uno mismo, y lograr mantener una buena reputación a nivel social.

a.5) Necesidades de Autorrealización.-

Esta es la máxima necesidad en la pirámide de Maslow; se refiere al crecimiento propio, al logro, a la autosatisfacción, a convertirse en lo que es capaz de ser, al deseo de reputación, estatus, etc.; esta necesidad no es fácil de alcanzar, pues el individuo debe poseer una gran cantidad de cualidades como: optimismo, responsabilidad, autónomos, percepción, creatividad, entre otros. (Maslow, 1991).

La teoría de la pirámide de Maslow, se centra en la satisfacción de cinco tipos de necesidades, conforme se satisfaga una, la siguiente necesidad se vuelve predominante.

Maslow, clasificó las necesidades en niveles altos y bajos, las necesidades fisiológicas y de seguridad fueron consideradas de nivel bajo (necesidad de orden inferior, se satisfacen desde el exterior), mientras que las otras tres necesidades fueron consideradas de nivel alto (necesidades de orden superior, se satisfacen desde el interior) (Robbins, Coulter, 1996).

El principal aporte de Abraham Maslow con su pirámide de necesidades ha sido lograr entender que a veces ejecutamos acciones para motivar a las personas que no responden a su necesidad prioritaria, por lo tanto no obtenemos resultados los esperados; es por ello que no es de extrañarse que algunos incentivos en la empresa solo sean llamativos para algunas cuantas personas si no responde a las necesidades por al menos de la mayoría y que termine siendo muy poco efectivo, e incluso se considere su retiro por creerlo inefectivo, cuando lo inefectivo ha sido la implementación del mismo.

b) Teoría X y Teoría Y de McGregor

McGregor propuso dos puntos de vista respecto a la motivación en las personas, negativo y positivo. Al punto de vista negativo, lo denominó Teoría X, y al punto positivo, Teoría Y. Éstas están basadas en la visión de los jefes y el trato a sus subordinados, las dos teorías se explicarán a continuación (Robbins, Coulter, 1996).

b.1) Teoría X.- Las principales ideas adoptadas por los jefes, según esta teoría son:

- A los empleados por naturaleza les desagrada trabajar, por lo cual lo evitan hasta que sea posible.
- Debido a que los empleados no les gusta trabajar, éstos deben ser obligados a trabajar, con amenazas, castigos y control para lograr metas deseadas.
- A los empleados no les gusta que se le asignen responsabilidades, por lo que buscarán una dirección formal en lo posible.
- A los empleados les importa más seguridad en el trabajo, y demostrarán poca ambición.

b.2) Teoría Y.- Las principales ideas adoptadas por los jefes, según esta teoría son:

- Los empleados conciben al trabajo como algo natural.
- Los empleados se comprometen con los objetivos de la organización, debido a que se sienten autocontrolados.
- Las personas promedio aceptan las responsabilidades que se les asignen y aprenden de ellas.

- Se les da poder de tomar decisiones a los empleados.

McGregor sostenía que las suposiciones de la Teoría Y son más válidas que las de la Teoría X (Robbins, Coulter, 1996, p. 533).

c) Teoría de la Motivación e Higiene

Esta teoría también es llamada Teoría de los dos factores, que fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg.

Para realizar esta teoría, Herzberg realizó estudios con ingenieros y contadores, basándose en lo que las personas quieren y sienten al realizar su trabajo; les pidió que describieran situaciones en las que se habían sentido bien o mal al realizar sus labores.

Luego de analizar los resultados de su investigación, Herzberg resuelve que existen dos factores separados que influyen en la motivación y que influyen en la satisfacción laboral, los factores higiénicos y los factores motivacionales.

c.1) Factores de Higiene.-

Son aquellos factores que cuando no existen, conllevan a la insatisfacción del trabajador, pero si estos factores existen, no generan motivación, sino las personas entran a un estado neutral, por ejemplo las condiciones de trabajo.

c.2) Factores Motivacionales.-

Estos factores incrementan la motivación y satisfacción laboral, elevando así la productividad; es en este tipo de factor dónde según Herzberg tienen que centrarse los jefes, utilizando el reconocimiento, logro, ascensos, entre otros, como motivadores.

1.3.2.3. Enfoques Contemporáneas de la Motivación

a) Teoría de las Tres Necesidades

David McClelland, es el autor de esta teoría, quien dice que existen tres motivos o necesidades para que el individuo trabaje: Necesidad de Logro, Necesidad de Poder y Necesidad de Afiliación. (David y Newstrom, 1993).

- Necesidad de Logro.- Es “el impulso y la necesidad de la persona por crecer y lograr su desarrollo, por convicción propia.
- Necesidad de Poder.- Esta necesidad busca influir sobre otras personas, con el objetivo de provocar cambios en determinadas circunstancias, generalmente estas personas son líderes, pues les gusta asumir riesgos e influir en las demás personas, pero también están en constante competencia.
- Necesidad de Afiliación.- Se basan en la necesidad de las personas de interrelacionarse, estableciendo vínculos de amistad, pues las personas prefieren situaciones de cooperación más que las de competencia.

b) Teoría de la Equidad

“El término de equidad relaciona al concepto de justicia y trato igual en comparación con otros que se comportan de manera similar” (Robbins y Coulter, 1996, p. 545).

La teoría de la equidad fue desarrollada por J. Stacey Adams, quien propone que los empleados perciben y comparan lo que aportan al trabajo (esfuerzo, educación y experiencia) con sus resultados (sueldo, reconocimiento, ascenso) con sus pares laborales (Robbins y Coulter, 1996, p. 545). Si el empleado percibe que la situación es justa, ingresa a un estado de equidad, de lo contrario si perciben que la situación es injusta, los empleados harán algo al respecto.

Los empleados pueden realizar cuatro comparaciones al referente (Robbins, 2004):

- Yo interior: Las experiencias del trabajador en la misma organización, pero en cargo diferente.
- Yo exterior: Las experiencias del trabajador en otra organización.
- Otro interior: Otros u otros trabajadores dentro de la misma organización.
- Otro Exterior: Otros u otros trabajadores fuera de la actual organización.

Robbins (2004), sostiene que existen cuatro moderadoras respecto a la elección del referente: género, antigüedad, nivel en la organización y escolaridad. Luego de seleccionar el referente se procederá a realizar la comparación, en el caso que el trabajador sienta desigualdad, podría tener cinco comportamientos: (i) cambiar sus aportaciones y por ende su resultado en el trabajo; (ii) inducir a sus demás compañeros a que cambien sus aportaciones y resultados; (iii) distorsionar las percepciones del yo; (iv) escoger una persona diferente con la cual compararse; (v) renunciar a su trabajo.

Si bien, esta teoría tiene sus aciertos, también posee muchos vacíos, la principal de cómo definen los empleados sus aportaciones y resultados (Robbins y Coulter, 1996).

c) Teoría de las Expectativas:

Esta teoría inicialmente la propuso Victor Vroom, siendo complementada por Lawler III, afirma que “la fuerza de una tendencia a actuar de una manera, depende de la fuerza de una expectación de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentre atractivo” (Robbins, 2004). Lo que quiere decir, que los trabajadores se sentirán motivados en incrementar su desempeño, si satisfacen sus metas personales y si son recompensados.

Vroom, esquematiza tres tipos de relaciones:

- Relación Esfuerzo – Desempeño: el trabajador sabe que si realiza un mayor esfuerzo por desarrollar sus tareas, obtendrá un mejor desempeño laboral.
- Relación Desempeño – Recompensa: el trabajador asume que al aumentar su desempeño laboral, será recompensado por la organización.
- Relación Recompensa – Metas Personales: es el valor que el trabajador le da al resultado de sus labores, en la medida que satisfagan sus metas personales.

1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en la motivación de los choferes de la Empresa de Transporte El Cortijo S.A. de la ciudad de Trujillo, en el año 2016?

1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIOS

La inteligencia emocional, pese a ser un concepto nuevo, ha ido ganando mayor importancia no sólo en la vida personal, sino también en el mundo empresarial, sustituyendo al coeficiente intelectual.

La inteligencia emocional, está relacionada con el reconocimiento y manejo de emociones, habilidades y comportamientos propios y de los demás, ante situaciones cotidianas, es por tal razón que es importante que los individuos que constantemente enfrenten situaciones de estrés y tienen trato directo con el público (cliente) tengan un buen manejo sus emociones y se encuentren motivados.

Ante lo expuesto anteriormente, esta investigación se justifica por lo siguiente:

- Aportará conocimiento, debido a que el término de inteligencia emocional es relativamente nuevo, pues no existen muchos autores que hablen de ella propiamente, es por ello que se analizará bajo la teoría de BarOn Ice, quién cuenta con un cuestionario ya validado a nivel mundial.
- Ayudará a resolver el problema de la inteligencia emocional y motivación laboral, identificando si la primera influye en la segunda, y en qué medida; información que podrá ser tomada para futuras investigaciones.

- La investigación servirá de guía para trabajos futuros sobre inteligencia emocional y motivación laboral, concluyendo si existe una correlación alta o débil.
- Al finalizar la investigación, teniendo los resultados de la empresa de transportes se podrá dar la importancia necesaria a la inteligencia emocional y motivación laboral de los choferes de microbuses.

1.6. HIPÓTESIS

- H_i : La inteligencia emocional influye directa y positivamente en la motivación de los choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, en el año 2016.
- H_0 : La inteligencia emocional no influye en la motivación de los choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, en el año 2016.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General:

Evaluar la influencia de la Inteligencia Emocional en la motivación de los choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, en el año 2016.

1.7.2. Objetivo Específicos:

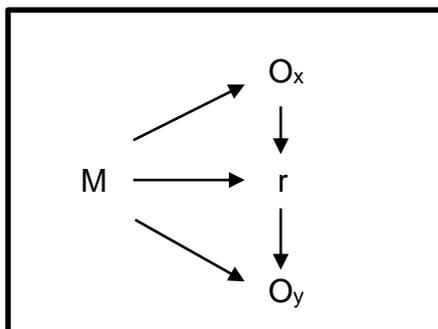
- Evaluar la inteligencia emocional de los choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, en el año 2016.
- Analizar el nivel de motivación de los de los choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, en el año 2016.

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación:

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo correlacional - causal, puesto que tiene como objeto describir dos variables, y determinar la causa-efecto de las variables en los sujetos de estudio. En este tipo de diseño de investigación, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema de diseño es el siguiente:



Dónde:

- M: Choferes de la empresa de transportes El Cortijo.
- O_x : Inteligencia Emocional
- O_y : Motivación
- r : Correlación Causal

2.2. Variables, Operacionalización:

| Variable | Dimensiones | Indicador | Unidad de Análisis | Técnica | Instrumento | Ítem | Escala |
|-------------------------|---------------------------|--|--------------------|-----------|-----------------------|---|---|
| Inteligencia Emocional. | Componente Intrapersonal. | <ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia emocional • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia | Choferes | Encuesta. | Cuestionario cerrado. | Autoconocimiento 7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116. Asertividad 22, 37, 67, 82, 96, 111, 126. Autoconcepto 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129. Autorrealización: 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125. | Rara vez o nunca. Pocas veces. Algunas veces. Muchas veces. Muy frecuentemente o siempre. |

| | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------------|--|----------|-----------|-----------------------|--|---|
| Inteligencia Emocional. | | | | | | Independencia 3, 19, 32, 48, 92, 107 y 121. | |
| | Componente Interpersonal. | <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Empatía. • Responsabilidad social. | Choferes | Encuesta | Cuestionario cerrado. | Empatía: 18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124. Relaciones Interpersonales: 10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128. R. Social: 16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104 y 119. | Rara vez o nunca. Pocas veces. Algunas veces. Muchas veces. Muy frecuentemente o siempre. |
| | Componente Adaptabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. | Choferes | Encuesta. | Cuestionario cerrado. | Solución de Problemas: 1, | Rara vez o nunca. Pocas veces. Algunas veces. |

| | | | | | | | |
|------------------------|--------------------|--|----------|----------|-----------------------|---|--|
| Inteligencia Emocional | | <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de realidad. • Flexibilidad. | | | | <p>15, 29, 45, 60, 75, 89, 118.</p> <p>Prueba de Realidad: 8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127.</p> <p>Flexibilidad: 14, 28, 43, 59, 74, 87, 103 y 131.</p> | <p>Muchas veces.</p> <p>Muy frecuentemente o siempre.</p> |
| | Gestión de estrés. | <ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés. • Control de impulsividad | Choferes | Encuesta | Cuestionario cerrado. | <p>Tolerancia al Estrés: 4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108 y 122.</p> <p>Control de Impulsividad: 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102,</p> | <p>Rara vez o nunca.</p> <p>Pocas veces.</p> <p>Algunas veces.</p> <p>Muchas veces.</p> <p>Muy frecuentemente o siempre.</p> |

| | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|----------|-----------|-----------------------|--|---|
| | | | | | | 110, 117 y 130. | |
| | Estado de Ánimo General. | <ul style="list-style-type: none"> • Felicidad. • Optimismo. | Choferes | Encuesta. | Cuestionario cerrado. | Felicidad: 2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105 y 120. Optimismo: 11, 20, 26, 54, 80, 106, 108 y 132. | Rara vez o nunca. Pocas veces. Algunas veces. Muchas veces. Muy frecuentemente o siempre. |

| Variable | Dimensiones | Indicador | Unidad de Análisis | Técnica | Instrumento | Ítem | Escala |
|------------|--|--|--------------------|-----------|---------------|--------------------|---|
| Motivación | Necesidades de protección y seguridad. | Nivel de seguridad económica. Nivel de seguridad personal. Consecución de Nivel de vida razonable. | Choferes. | Encuesta. | Cuestionario. | 1, 5, 9,13 y 17. | Completamente de acuerdo. Básicamente de acuerdo. Parcialmente de acuerdo. Un poco de acuerdo. No estoy de acuerdo. |
| | Necesidades Sociales y de pertenencia. | Nivel de interacción social. Nivel de identidad con el grupo. Necesidad de amistad. | Choferes. | Encuesta. | Cuestionario. | 2, 6, 10, 14 y 18. | Completamente de acuerdo. Básicamente de acuerdo. Parcialmente de acuerdo. |

| | | | | | | | |
|-------------|----------------------------|---|-----------|-----------|---------------|--------------------|---|
| Motivación. | Necesidades de Autoestima. | <p>Necesidad de amor.</p> <p>Necesidad de sentirse valioso.</p> <p>Nivel de respeto a sí mismo.</p> | Choferes. | Encuesta. | Cuestionario. | 3, 7, 11, 15 y 19. | <p>Un poco de acuerdo.</p> <p>No estoy de acuerdo.</p> <p>Completamente de acuerdo.</p> <p>Básicamente de acuerdo.</p> <p>Parcialmente de acuerdo.</p> <p>Un poco de acuerdo.</p> <p>No estoy de acuerdo.</p> |
|-------------|----------------------------|---|-----------|-----------|---------------|--------------------|---|

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|-----------|-----------|---------------|--------------------|--|
| | Necesidades de autorrealización. | <p>Nivel de desarrollo personal.</p> <p>Nivel de desarrollo profesional.</p> <p>Nivel de desarrollo laboral.</p> | Choferes. | Encuesta. | Cuestionario. | 4, 8, 12, 16 y 20. | <p>Completamente de acuerdo.</p> <p>Básicamente de acuerdo.</p> <p>Parcialmente de acuerdo.</p> <p>Un poco de acuerdo.</p> <p>No estoy de acuerdo.</p> |
|--|----------------------------------|--|-----------|-----------|---------------|--------------------|--|

2.3. Población y Muestra:

La población, está conformada por los choferes de los microbuses de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C. de la ciudad de Trujillo, noventa y nueve (99):

$$N = 99$$

Para la muestra se trabajará con toda la población, es decir con los 99 choferes, con la finalidad que los datos obtenidos sean suficientemente representativos de la realidad objeto de estudio.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

La técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método. En la presente investigación se empleará un instrumento para cada variable.

2.4.1. Inventario de BarOn (I-ce):

La evaluación de la variable independiente de Inteligencia Emocional, se realizará con el Inventario de BarOn (I-ce). El nombre original de la evaluación es "EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory", elaborado por Reuven Bar-On en 1997, el cual fue adaptado por la peruana Nelly Ugarriza Chávez.

Esta evaluación puede ser administrada en forma individual o colectiva, en un tiempo aproximado de 30 a 40 minutos, sin embargo no tiene límite de tiempo; consta de 133 ítems claros y comprensibles.

El inventario de BarOn I-ce, está conformado por 5 dimensiones y 15 indicadores de inteligencia emocional, que se detallan a continuación:

La primera dimensión es el Componente Intrapersonal, que presenta los indicadores de autoconciencia emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.

La segunda dimensión es el Componente Interpersonal, el cual presenta tres indicadores, relaciones interpersonales, empatía y responsabilidad social.

La tercera dimensión es el Componente de Adaptabilidad, conformado por tres indicadores, solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad.

La cuarta dimensión es el Componente del Manejo del Estrés, conformado por tres indicadores: tolerancia al estrés y control de impulsividad.

La quinta dimensión es el Componente del Estado de Ánimo General, que reúne dos indicadores: felicidad y optimismo.

Validez:

El Inventario de BarOn I-CE, posee nueve tipos de estudio de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva.

Confiabilidad:

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el Inventario de BarOn I-CE en el extranjero arrojan que los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 0.69 fue Responsabilidad Social y el más alto 0.86 para Compresión de sí mismo.

2.4.2. Cuestionario MBM:

La variable de motivación laboral será medida a través del cuestionario MbM elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D en el año 1996. Este cuestionario consta de veinte (20) ítems que reflejan lo que el colaborador piensa respecto a su vida laboral.

La finalidad de este instrumento es descubrir las motivaciones laborales más importantes para el trabajador. Esta evaluación puede aplicarse de manera individual o colectiva, durante 20 minutos aproximadamente, el cuestionario no tiene respuestas correctas o incorrectas,

El MBM está compuesto por cuatro (4) factores, en relación a las necesidades de protección y seguridad, sociales y de permanencia, autoestima y la última de autorrealización.

Validez

El cuestionario MbM elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D, es validado por la Asociación Americana Psicológica de Estados Unidos (15 expertos de la Universidad de Michigan).

En primer lugar el cuestionario se aplicó a 345 asistentes y ejecutivos de Chicago, luego se aplicó a 298 voluntarios del sector inmobiliario (versión definitiva).

Confiabilidad

Este cuestionario posee una confiabilidad de 0.87 y una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.90, esto confirma la homogeneidad y direccionalidad de cada ítem.

2.5. Métodos de Análisis de Datos:

El análisis de datos se realizará mediante el programa computarizado de Microsoft Excel, dónde se ingresarán los resultados de las encuestas de las dos variables, los cuales serán procesados y tabulados con el fin de obtener tablas y gráficos.

Posteriormente se comparará los resultados con las guías de los instrumentos de aplicación, analizando cada uno de los factores y dimensiones de las dos variables, con el fin de encontrar el grado de correlación de las dimensiones de cada variable. Se debe tener en cuenta que los instrumentos a aplicar ya se están validados.

2.6. Aspectos Éticos:

La presente investigación involucra la recolección de datos e información de autores relacionados al tema, respecto a la inteligencia emocional y motivación laboral.

Una de las consideraciones éticas fue la de no excluir a ningún trabajador para el estudio de la investigación, así como explicar a la unidad de análisis que la investigación serviría para mejorar sus condiciones laborales, y que es de carácter anónimo.

La consideración más importante desde el punto de vista personal, es la confidencialidad, respecto al manejo de la información.

CAPÍTULO III RESULTADOS

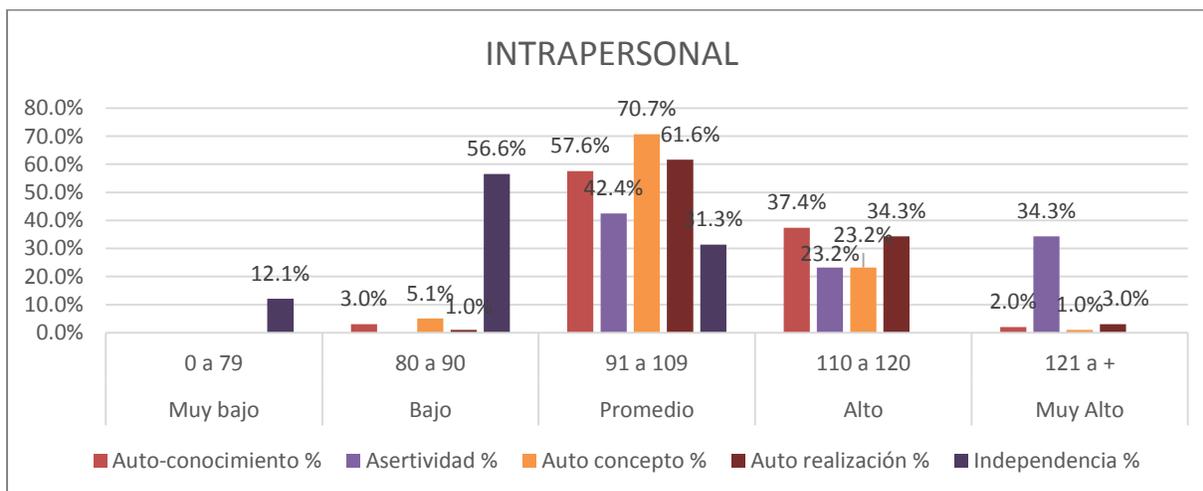
3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL: Instrumento Baron ICE

Tabla N° 1: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Intrapersonal

| DIMENSIÓN INTRAPERSONAL (CIA) | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------|-------------------|---------------|-------------|---------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|---------------|-----------|---------------|
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | | Auto-conocimiento | | Asertividad | | Auto concepto | | Auto realización | | Independencia | | Promedio | |
| | | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Muy bajo | 0 a 79 | 0 | - | 0 | - | 0 | - | 0 | - | 12 | 12.1% | 0 | 0.0% |
| Bajo | 80 a 90 | 3 | 3.0% | 0 | - | 5 | 5.1% | 1 | 1.0% | 56 | 56.6% | 4 | 4.0% |
| Promedio | 91 a 109 | 57 | 57.6% | 42 | 42.4% | 70 | 70.7% | 61 | 61.6% | 31 | 31.3% | 81 | 81.8% |
| Alto | 110 a 120 | 37 | 37.4% | 23 | 23.2% | 23 | 23.2% | 34 | 34.3% | 0 | - | 14 | 14.1% |
| Muy Alto | 121 a + | 2 | 2.0% | 34 | 34.3% | 1 | 1.0% | 3 | 3.0% | 0 | - | 0 | - |
| TOTAL | | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 01: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Intrapersonal



Interpretación: El 81.8% de los encuestados tienen un nivel promedio de inteligencia emocional, de acuerdo a la dimensión intrapersonal, mientras que un 14.1% de los encuestados poseen un alto nivel de inteligencia emocional.

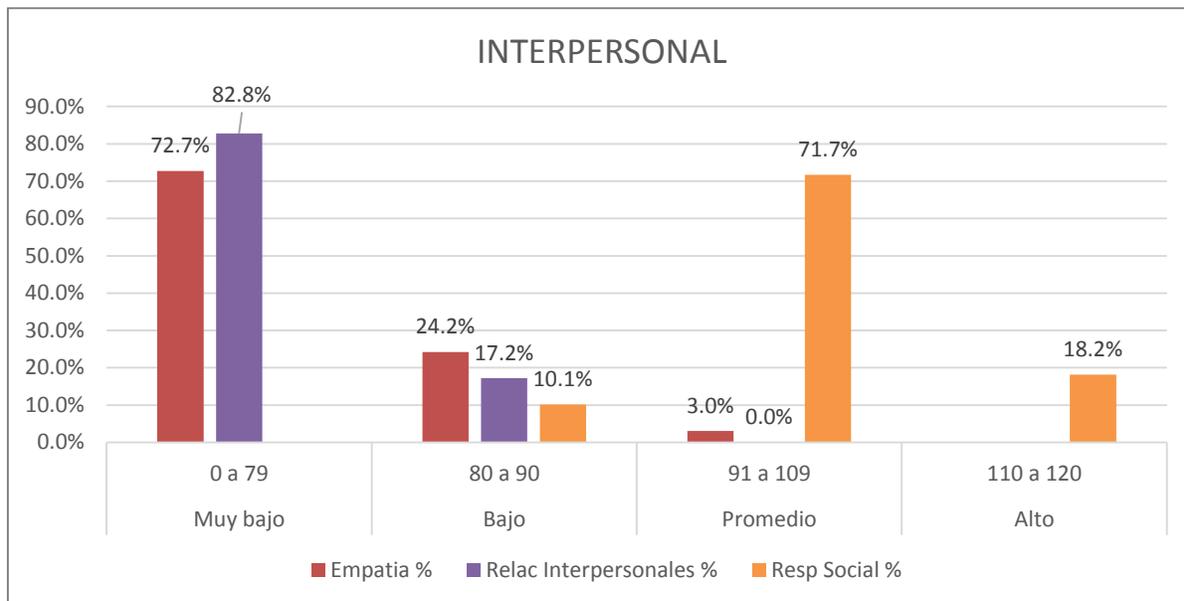
En la dimensión autoconocimiento, el 57.6% de los encuestados tienen un nivel promedio; en la dimensión asertividad, el 42.4% poseen un nivel promedio; en la dimensión autoconcepto, el 70.7% tiene un nivel promedio y un 23.2% de encuestados tiene un alto nivel; en la dimensión autorrealización el 61.6% de encuestados tiene un nivel promedio y el 34.3% tiene un alto nivel de autorrealización. En la dimensión Independencia el 56.6% de encuestados posee un bajo nivel.

Tabla N° 2: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Interpersonal.

| INTERPERSONAL | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------|-----------|-------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|
| Inteligencia Emocional | | Empatía | | Rel. Interpersonal | | Resp. Social | | Promedio | |
| | | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Muy bajo | 0 a 79 | 72 | 72.7% | 82 | 82.8% | 0 | | 21 | 21.2% |
| Bajo | 80 a 90 | 24 | 24.2% | 17 | 17.2% | 10 | 10.1% | 61 | 61.6% |
| Promedio | 91 a 109 | 3 | 3.0% | 0 | 0.0% | 71 | 71.7% | 17 | 17.2% |
| Alto | 110 a 120 | 0 | | 0 | | 18 | 18.2% | 0 | |
| Muy Alto | 121 a + | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| Total | | 99 | 100% | 99 | 100% | 99 | 100% | 99 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 02: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Interpersonal.



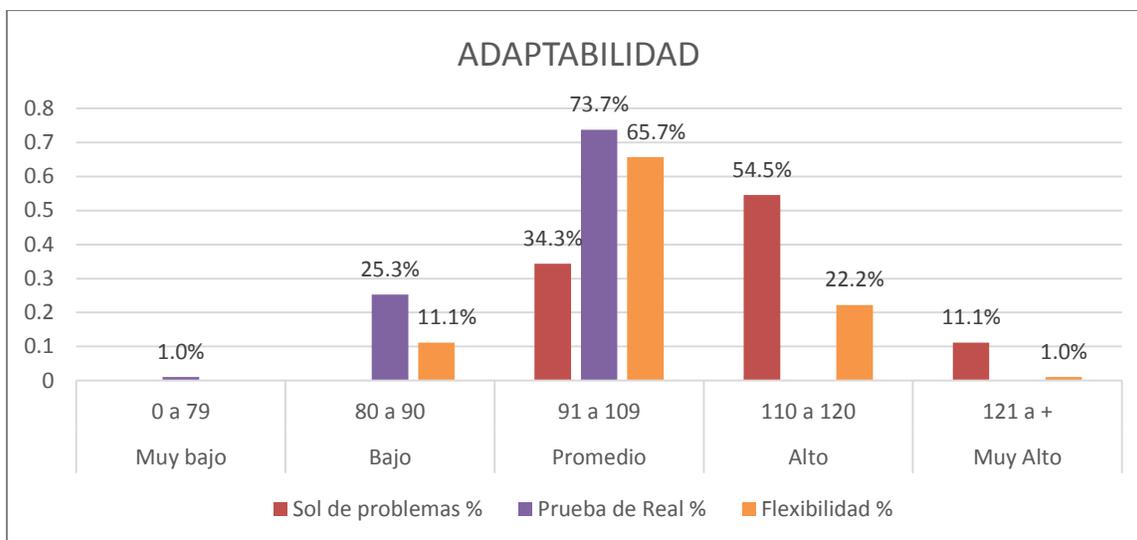
Interpretación: La dimensión Interpersonal se encuentra en promedio en un nivel bajo, el indicador de responsabilidad social posee un nivel promedio (71.7%), el indicador de relaciones personales se encuentra en un nivel muy bajo (82.8%) y la empatía también posee un nivel muy bajo (72.7%).

Tabla N° 3: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Adaptabilidad

| ADAPTABILIDAD | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------|-------------------|---------------|----------------|---------------|--------------|---------------|-----------|---------------|
| Inteligencia Emocional | | Sol. de problemas | | Prueba de Real | | Flexibilidad | | Promedio | |
| | | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Muy bajo | 0 a 79 | 0 | - | 1 | 1.0% | 0 | - | 0 | - |
| Bajo | 80 a 90 | 0 | - | 25 | 25.3% | 11 | 11.1% | 1 | 1.0% |
| Promedio | 91 a 109 | 34 | 34.3% | 73 | 73.7% | 65 | 65.7% | 92 | 92.9% |
| Alto | 110 a 120 | 54 | 54.5% | 0 | - | 22 | 22.2% | 6 | 6.1% |
| Muy Alto | 121 a + | 11 | 11.1% | 0 | - | 1 | 1.0% | 0 | - |
| Total | | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 03: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Adaptabilidad



Interpretación: El 92.9% de los encuestados tienen un nivel promedio en lo que respecta a la dimensión de adaptabilidad.

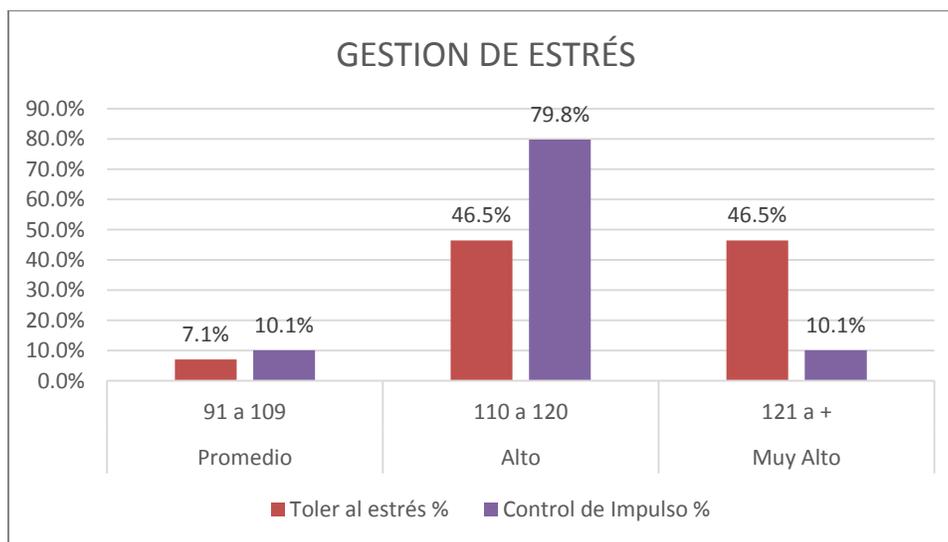
En la sub dimensión de solución de problemas el 54.5% se encuentra en un nivel alto; en lo que respecta a prueba de la realidad, el 73.7% posee un nivel promedio, mientras que en la sub dimensión de flexibilidad el 65.7% tienen un nivel promedio.

Tabla Nº 4: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Gestión del Estrés

| GESTION DE ESTRÉS | | | | | | | |
|------------------------|-----------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|-----------|---------------|
| Inteligencia Emocional | | Tolerancia al estrés | | Control de Impulso | | Promedio | |
| | | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Muy bajo | 0 a 79 | 0 | | 0 | | 0 | |
| Bajo | 80 a 90 | 0 | | 0 | | 0 | |
| Promedio | 91 a 109 | 7 | 7.1% | 10 | 10.1% | 5 | 5.1% |
| Alto | 110 a 120 | 46 | 46.5% | 79 | 79.8% | 67 | 67.7% |
| Muy Alto | 121 a + | 46 | 46.5% | 10 | 10.1% | 27 | 27.3% |
| Total | | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nº 04: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Gestión del Estrés



Interpretación: En esta dimensión más de la mitad de los choferes (67.7%) posee un alto nivel de gestión del estrés.

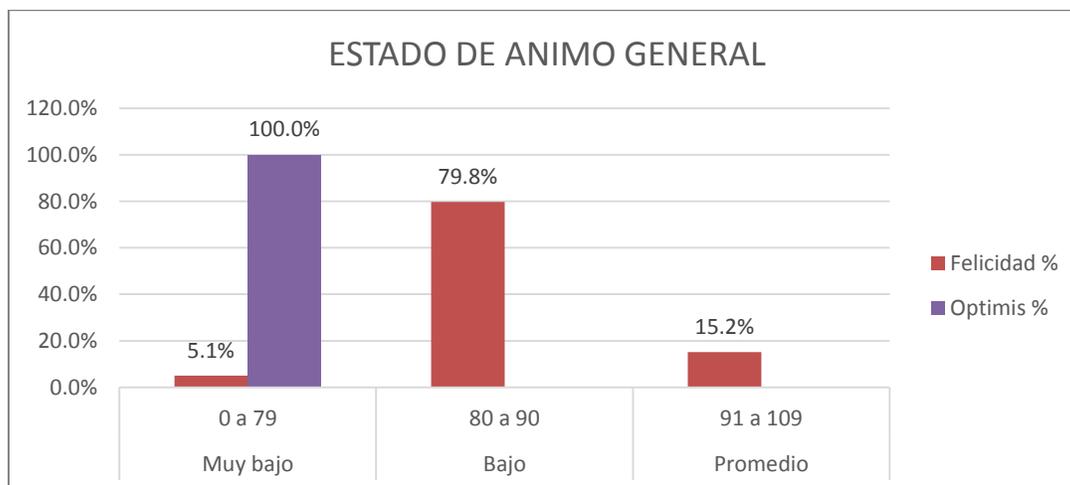
El 93% de los choferes tienen una alta y muy alta tolerancia al estrés, sólo el 7.1% posee un nivel promedio; el 79.8% posee un alto control de impulsos.

Tabla N° 5: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Estado de Ánimo en General

| ESTADO DE ANIMO EN GENERAL | | | | | | | |
|----------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Inteligencia Emocional | | Felicidad | | Optimis | | Promedio | |
| | | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Muy bajo | 0 a 79 | 5 | 5.1% | 99 | 100.0% | 83 | 83.8% |
| Bajo | 80 a 90 | 79 | 79.8% | 0 | - | 16 | 16.2% |
| Promedio | 91 a 109 | 15 | 15.2% | 0 | - | 0 | - |
| Alto | 110 a 120 | 0 | - | 0 | - | 0 | - |
| Muy Alto | 121 a + | 0 | - | 0 | - | 0 | - |
| Total | | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% |

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 05: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Estado de Ánimo en General



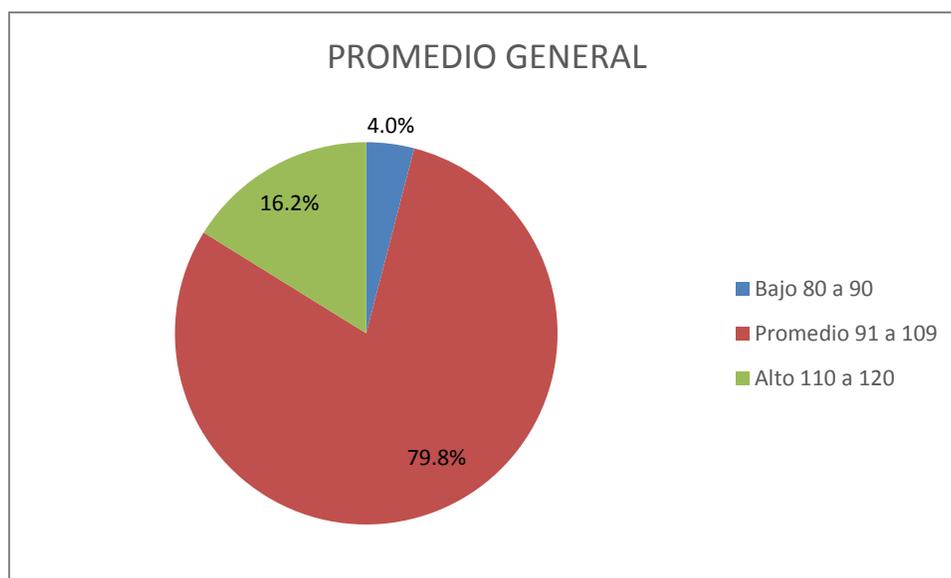
Interpretación: EL 100% de los choferes posee un nivel de optimismo muy bajo, mientras que el 79.8% posee un nivel bajo de felicidad y el 15.2% posee un nivel promedio.

Tabla Nº 6: Distribución de la inteligencia emocional de choferes de la E.T. “El Cortijo”.

| Inteligencia Emocional | | Ptje Total | |
|------------------------|-----------|------------|---------------|
| Nivel | | Cantidad | % |
| Muy bajo | 0 a 79 | 0 | |
| Bajo | 80 a 90 | 4 | 4.0% |
| Promedio | 91 a 109 | 79 | 79.8% |
| Alto | 110 a 120 | 16 | 16.2% |
| Muy Alto | 121 a + | 0 | |
| Total | | 99 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nº 06: Distribución de la inteligencia emocional de choferes de la E.T. “El Cortijo”.



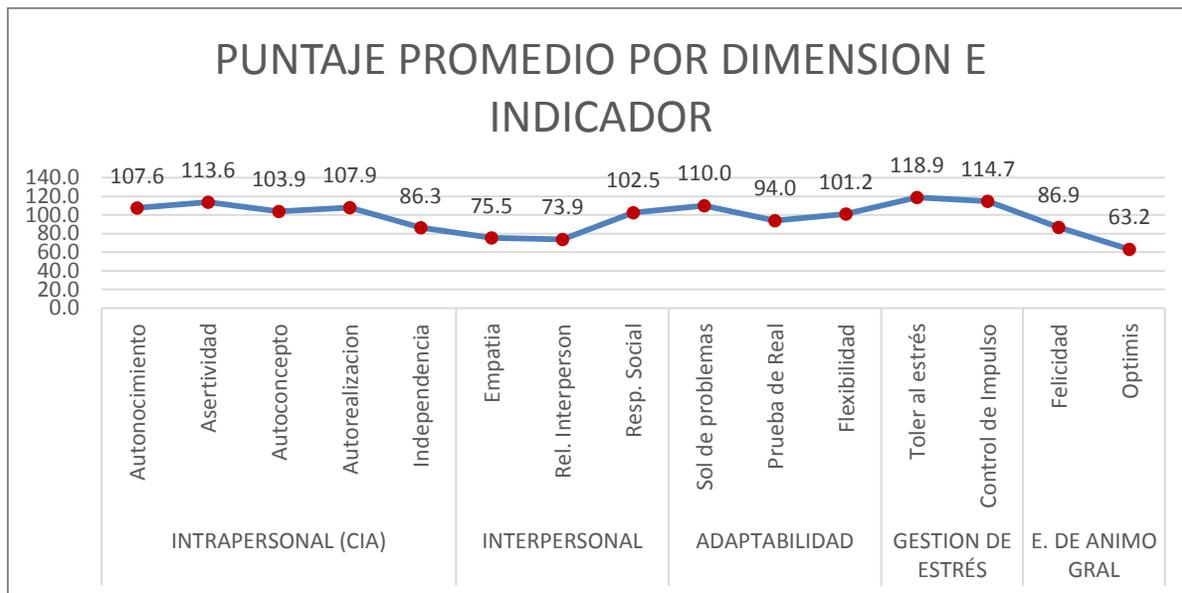
Interpretación: El 79.8% de los choferes de la E.T. El Cortijo tienen un nivel promedio de inteligencia emocional, mientras que el 16.2% poseen una inteligencia emocional alta.

Tabla Nº 7: Puntaje promedio por indicador y dimensión

| DIMENSIÓN | INDICADOR | PROMEDIO | DESV STD | CATEGORIA |
|-----------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| INTRAPERSONAL (CIA) | Autoconocimiento | 107.65 | 6.66 | Promedio |
| | Asertividad | 113.63 | 8.91 | Alto |
| | Autoconcepto | 103.87 | 7.93 | Promedio |
| | Autorrealización | 107.90 | 6.73 | Promedio |
| | Independencia | 86.28 | 5.99 | Bajo |
| | Promedio | 103.87 | 5.44 | Promedio |
| INTERPERSONAL | Empatía | 75.48 | 8.52 | Muy Bajo |
| | Rel. Interpersonal | 73.92 | 5.56 | Muy Bajo |
| | Resp. Social | 102.48 | 8.59 | Promedio |
| | Promedio | 83.96 | 6.24 | Bajo |
| ADAPTABILIDAD | Sol de problemas | 110.03 | 8.31 | Alto |
| | Prueba de Realidad | 94.05 | 5.86 | Promedio |
| | Flexibilidad | 101.19 | 7.69 | Promedio |
| | Promedio | 101.76 | 4.89 | Promedio |
| GESTION DE ESTRÉS | Tolerancia al estrés | 118.86 | 7.09 | Alto |
| | Control de Impulso | 114.68 | 4.64 | Alto |
| | Promedio | 116.77 | 4.77 | Alto |
| E. DE ANIMO GENERAL | Felicidad | 86.88 | 4.70 | Bajo |
| | Optimismo | 63.25 | 5.29 | Muy Bajo |
| | Promedio | 75.06 | 4.02 | Muy Bajo |
| Promedio General | | 103.23 | 6.57 | Promedio |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 07: Puntaje promedio por indicador y dimensión



Interpretación: De las cinco dimensiones que emplea el test de BarOn ICE, dos se encuentran en un nivel promedio, la dimensión intrapersonal y de adaptabilidad. La dimensión de gestión del estrés se encuentra en un nivel alto, mientras que la dimensión interpersonal y estado de ánimo en general están en un nivel bajo y muy bajo respectivamente.

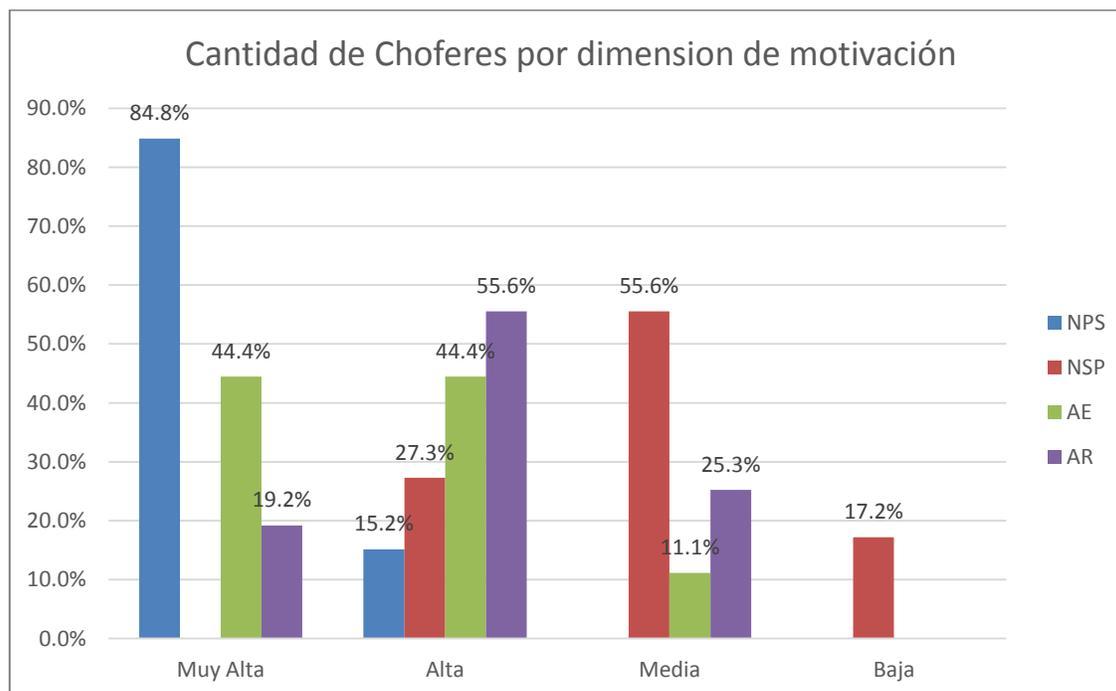
3.2. MOTIVACIÓN: Instrumento Cuestionario MbM

Tabla Nº 8: Distribución de choferes por dimensiones de motivación

| NECESIDAD | | PROTECCION Y SEGURIDAD | | SOCIALES Y DE PERTINENC | | AUTOESTIMA | | AUTO-REALIZACION | |
|------------------|----------|------------------------|---------------|-------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| | | CANT | % | CANT | % | CANT | % | CANT | % |
| MA | Muy Alta | 84 | 84.8% | 0 | 0.0% | 44 | 44.4% | 19 | 19.2% |
| A | Alta | 15 | 15.2% | 27 | 27.3% | 44 | 44.4% | 55 | 55.6% |
| M | Media | 0 | 0.0% | 55 | 55.6% | 11 | 11.1% | 25 | 25.3% |
| B | Baja | 0 | 0.0% | 17 | 17.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| MB | Muy Baja | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| TOTAL | | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100.0% | 99 | 100% |
| PROMEDIO | | 24.36 | | 17.0 | | 22.32 | | 20.37 | |
| DESV STD | | 1.37 | | 2.50 | | 2.38 | | 2.38 | |
| CATEGORIA | | MUY ALTA | | MEDIA | | ALTA | | MEDIA | |

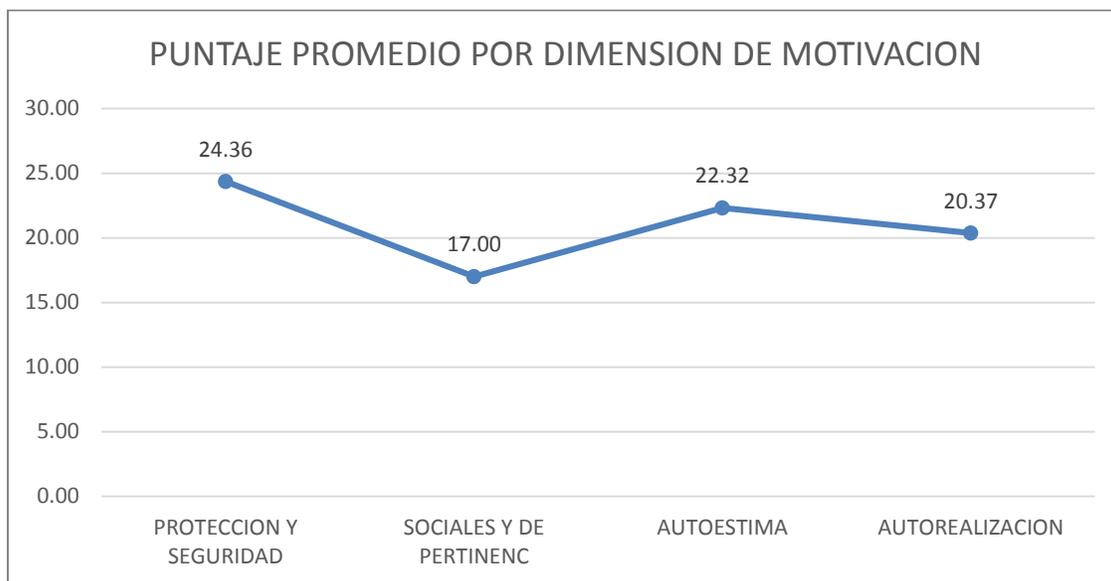
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nº 08: Distribución de choferes por dimensiones de motivación



Interpretación: El gráfico N° 07 muestra que los choferes de la E.T. “El Cortijo”, poseen un nivel de motivación muy alto en lo que respecta a protección y seguridad (84.8%); la dimensión de social y pertenencia posee un nivel medio (55.6%), más del 88% posee el autoestima alta y muy alta; la dimensión de autorrealización posee un nivel medio.

Gráfico N° 09: Puntaje Promedio por Dimensión de Motivación



Interpretación: Las cuatro dimensiones de la motivación se encuentran en un nivel alto, alto y media; es decir ninguna de sus dimensiones posee un promedio de nivel bajo.

3.3. PRUEBA DE HIPOTESIS

- $H_0: \rho=0 \rightarrow$ correlación = 0, es decir no hay relación.
- $H_1: \rho \neq 0$

Tabla Nº 9: Correlaciones SPSS

| | | Intra | Inter | Adaptabilidad | G_Estres | E_Animo | Tot_IE | PS | SP | Estima | Reali |
|---------------|---|--------|--------|---------------|----------|---------|--------|-------|--------|--------|-------|
| Intra | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | 1 | | | | | | | | | |
| Inter | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | ,775** | 1 | | | | | | | | |
| Adaptabilidad | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | ,688** | ,609** | 1 | | | | | | | |
| G_Estres | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | ,712** | ,599** | ,385** | 1 | | | | | | |
| E_Animo | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | ,668** | ,759** | ,412** | ,643** | 1 | | | | | |
| Tot_IE | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | ,942** | ,885** | ,759** | ,773** | ,786** | 1 | | | | |
| PS | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | -.061 | -.063 | -.048 | -.101 | -.012 | -.066 | 1 | | | |
| SP | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | .049 | .068 | .043 | .043 | .039 | .057 | .078 | 1 | | |
| Estima | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | -.064 | -.131 | .004 | -.165 | -.134 | -.090 | .033 | ,340** | 1 | |
| Reali | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | ,203* | .180 | ,220* | .193 | .176 | ,228* | ,253* | -.017 | -.074 | 1 |
| | | .044 | .075 | .029 | .056 | .081 | .023 | .012 | .866 | .467 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla Nº 10: Matriz De Correlaciones Según Excel

| | <i>INTRAP</i> | <i>INTERP</i> | <i>ADAPT</i> | <i>G. ESTRÉS</i> | <i>E. ANIMO</i> | <i>TOT IE</i> | <i>PS</i> | <i>SP</i> | <i>Estima</i> | <i>Reali</i> |
|-----------|---------------|---------------|--------------|----------------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------|---------------|--------------|
| INTRAPERS | 1 | | | | | | | | | |
| INTERPERS | 0.77 | 1 | | | | | | | | |
| ADAPTAB | 0.69 | 0.61 | 1 | | | | | | | |
| G. ESTRÉS | 0.71 | 0.60 | 0.38 | 1 | | | | | | |
| E. ANIMO | 0.67 | 0.76 | 0.41 | 0.64 | 1 | | | | | |
| TOT IE | 0.94 | 0.89 | 0.76 | 0.77 | 0.79 | 1 | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| PS | -0.06 | -0.06 | -0.05 | -0.10 | -0.01 | -0.07 | 1 | | | |
| SP | 0.05 | 0.07 | 0.04 | 0.04 | 0.04 | 0.06 | 0.08 | 1 | | |
| Estima | -0.06 | -0.13 | 0.00 | -0.17 | -0.13 | -0.09 | 0.03 | -0.34 | 1 | |
| Reali | 0.20 | 0.18 | 0.22 | 0.19 | 0.18 | 0.23 | 0.25 | -0.02 | -0.07 | 1 |

Interpretación: Dado que los valores son muy cercanos a 0, se puede apreciar que NO hay relación entre la Inteligencia Emocional con la motivación, por lo que se acepta la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal de la presente investigación fue evaluar la influencia de la inteligencia emocional en la motivación de los choferes de la E.T. “El Cortijo”, de la ciudad de Trujillo, 2016; de ello se desprendieron los dos objetivos específicos: 1. Evaluar la inteligencia emocional de los choferes de la E.T. “El Cortijo” y 2. Analizar el nivel de motivación de los de los choferes de la E.T. “El Cortijo”.

En lo que respecta al objetivo principal, si la inteligencia emocional influye en la motivación de los choferes, los resultados revelaron que no hay correlaciones significativas entre ambas variables, es decir, que son variables independientes una de la otra, tal como lo verificó Martín de Benito (2011), Troya (2014), Domínguez (2016), quienes establecen que no hay una relación significativa entre los componentes de ambas variables.

En la investigación de Cera Castillo; Almagro Bartolome, Conde Garcia Saenz Lopez emplearon el instrumento de la versión española de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) para recoger la inteligencia emocional y el Clima motivacional percibido en el deporte-2 (PMCSQ-2, Newton, Duda y Yin 2000), ellos establecieron que hay relación en algunos subcomponentes pero utilizaron otros instrumentos para medir ambas variables.

De manera similar Domínguez A, Domínguez R, López Pérez en su investigación “Motivación e inteligencia emocional en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria, también demuestra que hay correlaciones positivas con algunos subcomponentes y correlaciones mínimas o nulas en otros subcomponentes; estos también usaron los instrumentos de Cuestionario de Motivación y Estrategias de Aprendizaje (CMEA) (Ramírez, Bueno y Ortega, 2010), traducido al español a partir del Motivated Strategies for Learning Questionnaire (MSLQ) (Pintrich, Smith, García y McKeachie, 1991).

Además, se ha probado con las categorías (ya no con los números), obteniéndose lo siguiente:

Tabla N° 11: Cuadro Bidimensional de las Dimensiones de Motivación e Inteligencia Emocional

| DIMENSIONES | | Protec. Seg. | | | Social y Pert. | | | | Estima | | | | Autorrealización | | | |
|---------------|----------|--------------|----|-----|----------------|----|----|-----|--------|----|----|-----|------------------|----|----|-------|
| | | A | MA | TOT | A | B | M | TOT | A | M | MA | TOT | A | M | MA | Total |
| INTRAPERSONAL | Alto | 2 | 9 | 11 | 3 | 3 | 5 | 11 | 6 | 1 | 4 | 11 | 6 | 3 | 2 | 11 |
| | Bajo | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| | Promedio | 13 | 71 | 84 | 22 | 12 | 50 | 84 | 36 | 10 | 38 | 84 | 47 | 20 | 17 | 84 |
| | TOTAL | 15 | 84 | 99 | 27 | 17 | 55 | 99 | 44 | 11 | 44 | 99 | 55 | 25 | 19 | 99 |
| Interpers | Bajo | 8 | 52 | 60 | 17 | 10 | 33 | 60 | 27 | 9 | 24 | 60 | 36 | 11 | 13 | 60 |
| | Muy Bajo | 4 | 21 | 25 | 6 | 5 | 14 | 25 | 11 | 0 | 14 | 25 | 12 | 11 | 2 | 25 |
| | Promedio | 3 | 11 | 14 | 4 | 2 | 8 | 14 | 6 | 2 | 6 | 14 | 7 | 3 | 4 | 14 |
| | Total | 15 | 84 | 99 | 27 | 17 | 55 | 99 | 44 | 11 | 44 | 99 | 55 | 25 | 19 | 99 |
| Adaptab | Alto | 3 | 1 | 4 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| | Bajo | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Promedio | 12 | 82 | 94 | 27 | 15 | 52 | 94 | 42 | 11 | 41 | 94 | 53 | 22 | 19 | 94 |
| | Total | 15 | 84 | 99 | 27 | 17 | 55 | 99 | 44 | 11 | 44 | 99 | 55 | 25 | 19 | 99 |
| G_Estres | Alto | 11 | 69 | 80 | 24 | 12 | 44 | 80 | 36 | 9 | 35 | 80 | 45 | 20 | 15 | 80 |
| | Muy Alto | 3 | 10 | 13 | 1 | 3 | 9 | 13 | 6 | 2 | 5 | 13 | 7 | 2 | 4 | 13 |
| | Promedio | 1 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 4 | 6 | 3 | 3 | 0 | 6 |
| | Total | 15 | 84 | 99 | 27 | 17 | 55 | 99 | 44 | 11 | 44 | 99 | 55 | 25 | 19 | 99 |
| E_Animo | Bajo | 0 | 9 | 9 | 2 | 1 | 6 | 9 | 5 | 1 | 3 | 9 | 5 | 1 | 3 | 9 |
| | Muy Bajo | 15 | 75 | 90 | 25 | 16 | 49 | 90 | 39 | 10 | 41 | 90 | 50 | 24 | 16 | 90 |
| | Total | 15 | 84 | 99 | 27 | 17 | 55 | 99 | 44 | 11 | 44 | 99 | 55 | 25 | 19 | 99 |
| Total_IE | Alto | 3 | 12 | 15 | 5 | 3 | 7 | 15 | 6 | 1 | 8 | 15 | 8 | 3 | 4 | 15 |
| | Bajo | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| | Promedio | 12 | 68 | 80 | 20 | 12 | 48 | 80 | 36 | 10 | 34 | 80 | 45 | 20 | 15 | 80 |
| | Total | 15 | 84 | 99 | 27 | 17 | 55 | 99 | 44 | 11 | 44 | 99 | 55 | 25 | 19 | 99 |

Hipótesis

H₀: La motivación es independiente de la inteligencia emocional.

H₁: La motivación depende de la inteligencia emocional.

Tabla 12: Prueba CHI Cuadrado

Sig. asintótica (2 caras)

| | PS | SP | ESTIMA | REALI |
|-----------|-------|-------|--------|-------|
| INTRAPERS | 0.67 | 0.134 | 0.9 | 0.753 |
| INTERPERS | 0.742 | 0.987 | 0.313 | 0.103 |
| ADAPTAV | 0.003 | 0.166 | 0.571 | 0.297 |
| G_ESTRES | 0.681 | 0.343 | 0.765 | 0.396 |
| E_ANIMO | 0.184 | 0.769 | 0.76 | 0.403 |
| TOTAL IE | 0.61 | 0.157 | 0.859 | 0.664 |

Se aprecia en la Prueba Chi cuadrado que la significancia bilateral (p-valores) son mayores que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir que la motivación es independiente de la inteligencia emocional (no hay relación).

Los resultados de acuerdo al primer objetivo específico muestran que la mayoría de los Choferes tienen un nivel promedio de inteligencia emocional; es decir, poseen una capacidad emocional adecuada, según lo explica Baron Ice; la dimensión intrapersonal alcanzó un nivel promedio, lo que quiere decir que los choferes se sienten bien con ellos mismos, a veces expresan sus sentimientos, y se sienten un poco independientes; la dimensión interpersonal, se encuentra en un nivel bajo, lo que explica porque los choferes no se relacionan mucho entre ellos, y tienen dificultades para relacionarse con otras personas; la dimensión de adaptabilidad posee un nivel promedio, es decir que a los choferes les cuesta un poco adaptarse a situaciones nuevas, como fue el cambio de chofer y cobrador, a quedarse sólo ellos desarrollando las dos funciones; en la dimensión de gestión del estrés poseen un nivel alto, esto es bueno para la empresa porque quiere decir que no pierden el control ante situaciones bajo presión, como es el caso del tráfico; y la dimensión de estado de ánimo en general se encuentra en un nivel muy bajo, lo que

quiere decir que los choferes no disfrutaban lo que realizan, pues la mayoría de ellos ya lleva años en la empresa.

Respecto al segundo objetivo específico, que se refiera a la motivación, los resultados arrojan que los choferes tienen una muy alta capacidad de protección y seguridad; según lo que explica Robbins (1996), esto se debe a que una vez satisfechas las necesidades fisiológicas se pueden satisfacer las necesidades de seguridad, que abarca la seguridad tanto física como emocional; la dimensión de social y pertenencia se encuentra en un nivel promedio, es decir los choferes sienten que a veces no pueden integrarse a un grupo social; la dimensión de autoestima se encuentra en un nivel alto, pues pese a tener algunos inconvenientes en ser aceptados por los demás, ellos se valoran por todo lo que han conseguido, se respetan y son queridos y aceptados por su familia, esto concuerda con lo dicho por Maslow (1991), la dimensión de autorrealización se encuentra en un nivel alto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

A partir de las teorías empleadas, resultados obtenidos y la discusión de los mismos se concluye que:

La inteligencia emocional no influye en la motivación laboral de los choferes, tal como lo muestra la tabla N° 09 y 10; además la prueba chi cuadrado arroja un resultado similar, pues la significancia bilateral es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, y se concluye que la motivación es independiente a la inteligencia emocional.

La conclusión del primer objetivo específico, respecto a la inteligencia emocional, arroja que la mayoría de choferes poseen un buen manejo y control de emociones; la dimensión intrapersonal se encuentra en un nivel promedio (81.8%), esta dimensión evalúa el yo interior, quiere decir que los choferes se aceptan como son y no tienen dificultad para expresar sus sentimientos ; la interpersonal se encuentra en un nivel bajo (61%), por lo que a muchos de los choferes carecen de habilidades sociales, la adaptabilidad de los choferes se encuentra en un nivel promedio (92.9%); costándoles así adaptarse a los cambios; gestión del estrés posee un 67.7% que se encuentran en un nivel alto, los choferes ya se han adaptado a trabajar bajo estrés, como es el caso del tránsito y la dimensión de estado de ánimo en general posee un nivel bajo (83.8%).

Respecto al segundo objetivo específico, que consiste en analizar el nivel de motivación, se concluye que la motivación de los choferes de la E.T. “El Cortijo” se encuentra en un nivel alto, lo que les permite satisfacer sus necesidades básicas buscando llegar a las de autorrealización, sólo la dimensión de social y pertenencia se encuentra en un nivel promedio (55.6%), las dimensiones de protección y seguridad y autoestima se encuentran en un nivel muy alto, con 84.8% y 44.4%

respectivamente, la dimensión de autorrealización se encuentra en un nivel alto, el 55.6% de los choferes se encuentra en ese nivel.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Para esta investigación se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se han encontrado indicios de investigaciones correlacionales entre Inteligencia Emocional y Liderazgo, por tal razón se recomienda realizar una investigación correccional comparativa a fin de corroborar la correlación.
- Realizar talleres dónde se trabaje la dimensión de estado de ánimo en general que se encuentra en un nivel bajo, poniendo énfasis en sus dos sub dimensiones: felicidad y optimismo, para ello se emplearía la psicología positiva, que estudia la felicidad, cuyo principal objetivo es desarrollar habilidades que permitan reconocer y desarrollar el optimismo, gratitud y el amor; además podrían realizarse talleres de risoterapia, técnicas de relajación y biodanza y la dinámica de “dibújate de aquí en cinco años”.
- Para mejorar la dimensión de Social y pertenencia de la variable de motivación que se encuentra en un nivel medio, deben realizarse talleres de trabajo en equipo y actividades que promuevan la integración entre todos los choferes, como por ejemplo: celebraciones por el día de la madre, del padre, navidad, olimpiadas, celebraciones de cumpleaños, además de dinámicas: “pelota al aire”, “batalla naval”, “ejercicio de la nasa”, “el lazarillo”.

OBSERVACIONES

- 1. Agregar índice de tablas y gráficos**
- 2. Agregar al resumen los principales resultados del estudio**

CAPITULO VII

REFERENCIAS

- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Inteligencia emocional y social: teoría, desarrollo, evaluación y aplicación en el hogar, la escuela y el trabajo. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bradberry T. & Greaves J. (2012). Inteligencia emocional 2.0: Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente. Barcelona, España: Editorial Conecta.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
- Fernández, J. (2009). Escala de Motivaciones Psicosociales. Madrid, España: Tea Ediciones.
- Fienco V. & Itúbuero J. (2012). La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain. Cuenca, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- Figini, A.L. (2009). La inteligencia emocional aplicada a recursos humanos. Córdoba, Argentina: Ediciones Macchi.
- Fischman D. & Matos L. (2014). Motivación 360°. Lima, Perú: Editorial Planeta Perú S.A.
- Gan F. & Triginé J. (2012). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Gan F. & Triginé J. (2012). Inteligencia emocional. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Goleman D. (1996). Inteligencia emocional. Barcelona, España: Editorial Kairos.
- Goleman D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Editorial Kairos.
- Goleman D. (2009). La inteligencia emocional en la empresa. Barcelona, España: Editorial Kairos.
- Gutiérrez Lozano, G. (2012). Inteligencia emocional y estrés laboral en agentes de seguridad CIVISESAC de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw – Hill Interamerica.
- Herrera D. (2009). Teorías contemporáneas de la motivación: Una perspectiva aplicada. Lima, Perú: Fondo Editorial de la PUCP.
- Maslow A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Olvera Y., Domínguez B. & Cruz A. (2002). Inteligencia emocional: manual para profesionales en el ámbito industrial. México D.F.: Plaza y Valdéz S.A. de C.V.

- Pérez Rojas A. (2012). Inteligencia emocional y motivación del estudiante universitario. (Tesis de doctorado inédita). Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Reeve, J. (1996). Motivación y emoción. Madrid: McGraw Hill.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración. México: Prentice Hall.
- Rodríguez M. (1988). Motivación en el trabajo. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Rodríguez Costilla, E. (2015). Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en conductores de taxis de una empresa de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Salovey, J y Mayer, D (1990). Inteligencia Emocional. México: Editorial McGraw – Hill.
- Talledo Manrique, M. (2015). Clima Laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Ugarriza N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través de BarOn (-Ice) en una muestra de Lima Metropolitana. Universidad de Lima, Perú.

- Varas Napan, M. (2014). Inteligencia emocional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Vásquez Guevara, J. (2015). Inteligencia emocional y estilos de liderazgo en los colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Trujillo. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Zapata, C. (2011). Inteligencia emocional y estilos de liderazgo en PASSA. Mina Quiruvilca. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

ANEXOS

AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Trujillo, 15 de Agosto de 2016

Sr.
NEHEMIAS SANDOVAL ASCON
Gerente General de Empresa de Transportes El Cortijo S.A.

Presente.-

Asunto: Solicitud para Investigación de Inteligencia Emocional y Motivación Laboral para obtener el grado de Magister en Talento Humano

Estimado Sr. Nehemías Sandoval, en primer lugar extenderle mi cordial saludo, a la vez presentarme ante ud., soy DANITZA UCEDA TRUJILLO, identificada con DNI 44602494.

Hago de su conocimiento que actualmente estoy cursando el III Ciclo de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, teniendo que desarrollar mi proyecto de tesis para la obtención de mi grado; en tal sentido y según el marco del convenio de apoyo interinstitucional firmado entre ambas organizaciones, acudo a su despacho para **solicitarle su autorización con el fin de que me permita realizar un estudio de investigación sobre "Inteligencia Emocional y Motivación Laboral" en su representada.**

Dicha investigación será de utilidad para Ud. y para todo su equipo de colaboradores, puesto que le permitirá medir la inteligencia emocional de sus jefes de área e identificar la motivación laboral de los colaboradores, mejorando así la productividad laboral. Para llevar a cabo la investigación en mención, se necesitará aplicar dos encuestas a sus colaboradores en el mes de Noviembre aproximadamente.

Sin otro particular me despido,

Cordialmente,



Lic. Danitza Uceda Trujillo
DNI: 44602494

EMPRESA DE TRANSPORTES
"EL CORTIJO" S.A.

NEHEMIAS SANDOVAL ASCON
DIRECTOR - GERENTE

15/08/16

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO BARON - ICE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Zorla Lorena Leturia Zúñiga con
documento de identidad N° 44482428, de profesión Psicóloga,
con grado de Licenciada en Psicología, ejerciendo actualmente como
Psicóloga en la Clínica Santa Ana.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, a los efectos de su aplicación en la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, luego de hacer las observaciones pertinentes.


Zorla Lorena Leturia Zuniga
PSICÓLOGA
C. Ps. P. 16639

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Rebeca Ysabel Veloz Peláez con
documento de identidad N° 41025352, de profesión psicóloga,
con grado de Magister, ejerciendo actualmente como
Coordinadora C.E. Trujillo - Universidad Señor de Sipán.

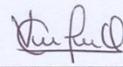
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, a los efectos de su aplicación en la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, luego de hacer las observaciones pertinentes.


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Veronica Carolina Lopez Quezada con documento de identidad N° 43289261, de profesión Psicologa, con grado de Licenciada en Psicología, ejerciendo actualmente como Psicologa Senior en Selección de personal

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, a los efectos de su aplicación en la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, luego de hacer las observaciones pertinentes.

 . P.S. P.S. 14124.

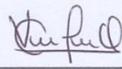
Firma

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO MBM

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Veronica Carolina Lopez Obvezada con documento de identidad N° 43289261, de profesión Psicologa, con grado de Licenciada en Psicología, ejerciendo actualmente como Psicologa Senior en Selección de personal

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, a los efectos de su aplicación en la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, luego de hacer las observaciones pertinentes.

 . P.S. P.S. 14724.
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Zoila Lorena Leturia Zúñiga con
documento de identidad N°... 44482428, de profesión Psicóloga
con grado de ... Licenciada en Psicología , ejerciendo actualmente como
..... Psicóloga en la Clínica Santa Ana.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, a los efectos de su aplicación en la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, luego de hacer las observaciones pertinentes.


Zoila Lorena Leturia Zuniga
PSICÓLOGA
C. Ps. P. 16639

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Rebeca Ysabel Veloz Peláez con documento de identidad N° 41025352, de profesión psicóloga, con grado de Magister, ejerciendo actualmente como Coordinadora C.E. Trujillo - Universidad Señor de Sipán

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, a los efectos de su aplicación en la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad César Vallejo, luego de hacer las observaciones pertinentes.


Firma