



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PALACIO DE JUSTICIA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO, REGIÓN TEXCOCO”

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA

LUIS JAVIER HERRERA HERNANDEZ

DIRECTOR

LIC. ANTONIO HINOJOSA ESQUIVEL

REVISORES

LIC. GRACIELA MARÍA A. CHÁVEZ RAMÍREZ

LIC. FRANCISCO J. RUIZ GUZMAN

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, DICIEMBRE DE 2015.

Texcoco, México a 27 de Noviembre de 2015.

**M. EN C. E. VIRIDIANA BANDA ARZATE
SUBDIRECTORA ACADEMICA DEL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO.
PRESENTE:**

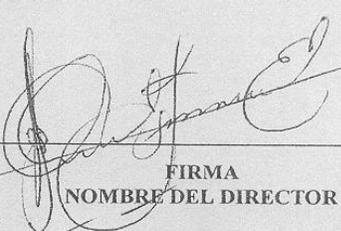
**AT'N L. EN I.A. CINTHYA TERESITA ISLAS RODRÍGUEZ
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE TITULACION.**

Con base en las revisiones efectuadas al trabajo escrito titulado "Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral Del Palacio De Justicia Del Poder Judicial Del Estado De México, Región Texcoco" que para obtener el título de Licenciado en Administración presenta el sustentante Luis Javier Herrera Hernández, con número de cuenta: 0814692 respectivamente, se concluye que cumple con los requisitos teórico-metodológicos por lo que se le otorga el voto aprobatorio para su sustentación, pudiendo **continuar con la etapa de digitalización** del trabajo escrito.

ATENTAMENTE


Cinthya Teresita Islas Rodríguez
FIRMA
NOMBRE DEL REVISOR


Luis Javier Herrera Hernández
FIRMA
NOMBRE DEL REVISOR


FIRMA
NOMBRE DEL DIRECTOR

c.c.p. Luis Javier Herrera Hernández
c.c.p. Lic. Antonio Hinojosa Esquivel
c.c.p.- L. En I.A. Cinthya Teresita Islas Rodríguez

**TITULACION
RECIBIDO**
Por Luis Herrera
Texcoco, Méx., a 27 de Nov. de 15

AGRADECIMIENTOS

A DIOS Y A LA VIRGEN DE GUADALUPE

Por darme esta gran oportunidad de lograr uno de mis objetivos primordiales, por brindarme a mí y a mi familia tanta bondad, amor y misericordia. Agradezco que me permitan sonreír ante todos mis logros que son resultados de su grandiosa ayuda, por estar presentes no solo en esta etapa importante de mi vida, sino en todo momento ofreciendo lo mejor de mí y buscando lo mejor para mi persona. Este trabajo ha sido una bendición en todo sentido y agradezco, que mis ganas no cesaran de agradecer de esta meta cumplida.

A SAN MIGUEL ARCÁNGEL Y AL ÁRCANGEL SAN GABRIEL.

Agradezco a San Miguel Arcángel por su apoyo divino y su eterna bondad e intercesión como protector y abogado particular trayendo luz a mi camino y mi mente, tu príncipe de la milicia celestial, defiéndeme de toda batalla y lucha contra el mal; y a ti glorioso Arcángel San Gabriel gracias por guiarme y hacerme sentir tu presencia, transformando mi mundo con la luz de las infinitas posibilidades e hilvanando con tanta destreza los hilos del destino y que tu divina providencia se extienda sobre mí y mi familia y así unidos dar gracias a dios.

A MI MADRE María de Jesús Hernández Medrano.

A quien no encontré las palabras ni la manera de poder agradecerle tanto que ha hecho por mí, impulsándome a ser mejor persona cada día, sabiendo también que este y cada uno de los logros que vienen son también logros de ella, así como también, mi apoyo en mis fracasos y en cada una de las decisión. Siempre estaré agradecido contigo por tanto sacrificio, esfuerzo y dedicatoria que me has brindando, por cada regaño por cada enojo sabiendo que es para mi bien estar. Te agradezco infinitamente todas las posibilidades y herramientas que me has dado para poder desenvolverme profesional y personalmente. Te amo mucho mamita.

AGRADECIMIENTOS

A MI PADRE Javier Herrera Salazar

Que me ha brindado la oportunidad de poder cursar una carrera, por su apoyo personal y demostrarme que ahora en adelante lo que logre y quiera en esta vida será por mi propio trabajo y esfuerzo, puesto que me ha dado una de las mejores herencias que es la educación, muchas gracias.

A MIS HERMANOS MARCOS, DOMINGO, EDUARDO Y MI SOBRINO GABRIEL EDUARDO

Les agradezco infinitamente cada experiencia vivida, por cada regaño, por cada alegría, por cada consejo que me han dado, por acompañarme en este logro y en los que vienen contando con su apoyo incondicionalmente en las buenas y en las malas, y que comprendan que ahora en adelante yo también paso a formar parte de las decisiones como familia y que cuentan con mi apoyo indudablemente; a mi sobrino Gabriel Eduardo que llego en el momento indicado para unir más a nuestra familia, por darnos alegrías y felicidad en la casa pudiendo compartir tiempo de felicidad en familia. De corazón muchas gracias.

A MIS PROFESORES LIC. ANTONIO HINOJOSA ESQUIEL Y LIC. GRACIELA MARÍA A. CHÁVEZ RAMÍREZ

Por cada experiencia, consejo y apoyo incondicional en la culminación de este trabajo, estando en plena y entera disposición para este proyecto, por las incontables charlas y tiempo que me brindaron, así como también, las herramientas y recursos que me aportaron para la realización de este trabajo y agradezco poder decir con orgullo que fueron unos de mis mejores profesores que me impartieron clases dentro de mi carrera como director y revisora siendo participe de esta tesis. Muchas gracias.

ÍNDICE

ABSTRACT /RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO I PALACIO DE JUSTICIA	4
1.1 Poder Judicial del Estado de México.	4
1.2 Antecedentes de la Organización.	4
1.3 Servicio que ofrece	5
1.4 Estructura Orgánica de la Organización	6
1.5 Servicio	8
CAPITULO II. CONCEPTOS GENERALES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	10
2.1 Inteligencia Emocional en la Actualidad.....	10
2.2 Concepto de Inteligencia Emocional.....	13
2.3 Inteligencia Emocional en las Organizaciones.....	17
2.4 Modelos de Inteligencia Emocional.....	22
2.5 Concepto de Desempeño Laboral.....	25
2.6 Importancia de la evaluación del desempeño laboral.	27
2.7 Evaluación del Desempeño Laboral.....	29
2.8 Retroalimentación.	31
2.9 Modelos de Desempeño Laboral.	32

CAPITULO III. CUERPO METODOLÓGICO.....	35
3.1 Planteamiento del Problema.	35
3.2 Objetivo de la Investigación.	36
3.3 Pregunta de Investigación.....	36
3.4 Hipótesis.	36
3.5 Variables.	37
3.6 Instrumento.	37
CAPITULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1 Descripción de resultados.....	41
4.2 Análisis de resultados	49
4.2.1. Comparación de inteligencia emocional por género.	49
4.2.3. Comparación de Inteligencia Emocional por Antigüedad Laboral.....	51
4.2.4. Comparación de Desempeño Laboral por Género.	52
4.2.5. Comparación del Desempeño Laboral por Edad	53
4.2.6. Comparación de Desempeño Laboral por Antigüedad Laboral.	54
4.2.7. Comparación de Puesto/Categoría por Inteligencia Emocional.....	55
4.2.7.1. Puesto/ Categoría Técnico Judicial.	55
4.2.7.2. Puesto/Categoría Notificador Judicial.....	56
4.2.7.3. Puesto/Categoría Archivista.	57
4.2.7.4. Puesto/Categoría Secretaria Auxiliar Projectista.	58
4.2.7.5. Puesto/Categoría Secretario Judicial.....	59
4.2.7.6. Puesto/Categoría Secretaria de Magistrado.....	60
4.2.7.7. Puesto/Categoría Ayudante General.....	61

4.2.7.8. Puesto/Categoría Juez**	62
4.2.7.9. Puesto/Categoría Asistente Administrativo.....	63
4.2.7.10. Puesto/Categoría Auxiliar Operativo.....	64
4.2.7.11. Puesto/Categoría Delegado Administrativo.	65
4.2.7.12. Puesto/Categoría Asistente de Magistrado.	66
4.2.8. Comparación de Puesto/Categoría por Desempeño Laboral.	67
4.2.8.1. Puesto/ Categoría Técnico Judicial.	67
4.2.8.2. Puesto/ Categoría Notificador Judicial.....	68
4.2.8.3. Puesto/ Categoría Archivista.	69
4.2.8.4. Puesto/ Categoría Secretaria Auxiliar Projectista.	70
4.2.8.5. Puesto/ Categoría Secretario Judicial.....	71
4.2.8.6. Puesto/ Categoría Secretaria de Magistrado.....	72
4.2.8.7. Puesto/ Categoría Ayudante en General.....	73
4.2.8.8. Puesto/ Categoría Juez**	74
4.2.8.9. Puesto/ Categoría Asistente Administrativo.....	75
4.2.8.10. Puesto/ Categoría Auxiliar Operativo.....	76
4.2.8.11. Puesto/ Categoría Delegado Administrativo**	77
4.2.8.12. Puesto/ Categoría Asistente de Magistrado	78
4.3 Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral.	79
4.3.1. Correlación entre Factor Competencia personal de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.	79
4.3.2. Correlación entre Factor de Competencia Personal de Regulación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.	80
4.3.3. Correlación entre Factor de Competencia Social de Reconocimiento y Desempeño Laboral.....	81

4.3.4. Correlación entre Factor de Competencia Social de Regulación y Desempeño Laboral.....	81
CONCLUSIONES.....	83
ANEXOS	85
Anexo 1. Instrumento de Desempeño Laboral.....	85
Anexo 2. Instrumento de la Inteligencia Emocional.....	89
GLOSARIO.....	95
REFERENCIAS.....	96

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Modelos de la Inteligencia Emocional.....	24
Cuadro 2. Estructura del cuestionario Inteligencia Emocional.	38
Cuadro 3. Variables del cuestionario Desempeño Laboral.	40
Cuadro 4. Género de empleados encuestados.....	41
Cuadro 5. Edad de empleados encuestados.....	44
Cuadro 6. Categoría/Puestos de empleados encuestados.	46
Cuadro 7. Antigüedad Laboral de empleados encuestados.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica del Palacio de Justicia Del Poder Judicial del Edo. México Región Texcoco.	7
Figura 2. Modelo de la inteligencia emocional y la eficacia organizacional.	20
Figura 3. Porcentaje de género de empleados encuestados.	42
Figura 4. Porcentaje de edad en empleados encuestados.	45
Figura 5. Porcentaje de categoría/puesto de empleados encuestados.....	47
Figura 6. Porcentaje de antigüedad laboral.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparación de Inteligencia emocional por género	50
Tabla 2. Comparación de Inteligencia emocional por edad.....	51
Tabla 3. Comparación de inteligencia emocional por antigüedad laboral	52
Tabla 4. Comparación de Desempeño Laboral por género.....	53
Tabla 5. Comparación de Desempeño Laboral por edad.....	53
Tabla 6. Comparación de desempeño laboral por antigüedad laboral	54
Tabla 7. Comparación de significancia puesto/categoría técnico judicial por inteligencia emocional.....	55
Tabla 8. Comparación de significancia puesto/categoría notificador judicial por inteligencia emocional	56
Tabla 9. Comparación de significancia puesto/categoría archivista por inteligencia emocional.....	57
Tabla 10. Comparación de significancias puesto/categoría secretaria auxiliar proyectista por inteligencia emocional.....	58
Tabla 11. Comparación de significancias puesto/categoría secretario judicial por inteligencia emocional.....	59
Tabla 12. Comparación de significancias puesto/categoría secretaria de magistrado por inteligencia emocional.....	60
Tabla 13. Comparación de significancias puesto/categoría ayudante general inteligencia emocional.....	61
Tabla 14. Comparación de significancias puesto/categoría juez inteligencia emocional.....	62
Tabla 15. Comparación de significancias puesto/categoría asistente administrativo inteligencia emocional.....	63
Tabla 16. Comparación de significancias puesto/categoría auxiliar operativo inteligencia emocional.....	64

Tabla 17. Comparación de significancias puesto/categoría delegado administrativo inteligencia emocional.	65
Tabla 18. Comparación de significancias puesto/categoría asistente de magistrado inteligencia emocional.	66
Tabla 19. Comparación de significancias puesto/categoría técnico judicial por desempeño laboral.	67
Tabla 20. Comparación de significancias puesto/categoría notificador judicial por desempeño laboral.	68
Tabla 21. Comparación de significancias puesto/categoría archivista por desempeño laboral.	69
Tabla 22. Comparación de significancias puesto/categoría secretaria auxiliar proyectista por desempeño laboral.	70
Tabla 23. Comparación de significancias puesto/categoría secretario judicial por desempeño laboral.	71
Tabla 24. Comparación de significancias puesto/categoría secretario judicial por desempeño laboral.	72
Tabla 25. Comparación de significancias puesto/categoría ayudante en general por desempeño laboral.	73
Tabla 26. Comparación de significancias puesto/categoría juez por desempeño laboral.	74
Tabla 27. Comparación de significancias puesto/categoría asistente administrativo por desempeño laboral.	75
Tabla 28. Comparación de significancias puesto/categoría auxiliar operativo por desempeño laboral.	76
Tabla 29. Comparación de significancias puesto/categoría juez por desempeño laboral.	77

Tabla 30. Comparación de significancias puesto/categoría auxiliar operativo por desempeño laboral.....	78
Tabla 31. Correlación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.	79
Tabla 32. Correlación entre el Factor Competencia Personal y Desempeño Laboral.	80
Tabla 33. Correlación entre en el Factor de Competencia Personal de Regulación y Desempeño Laboral.	80
Tabla 34. Factor de Competencia Social de Reconocimiento y Desempeño Laboral.	81
Tabla 35. Factor de Competencia Social de Regulación y Desempeño Laboral...	82

ABSTRACT /RESUMEN

La inteligencia emocional se ha considerado como una variable que permite mejorar habilidades al ser humano en lo personal y en el conocimiento y manejo de sus propias emociones, así como también, en el manejo de las mismas en los demás mediante la empatía y asertividad, siendo indispensables para las decisiones racionales, donde simplifican las decisiones armonizando cabeza y corazón comprendiendo precisamente la emoción de manera inteligente.

El objetivo de esta investigación fue identificar si la inteligencia emocional correlaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. La muestra fue de 93 personas, desarrollando el instrumento “Inventario de Inteligencia Emocional” de (Andújar, 2003), con confiabilidad de un alfa de Cronbach de 0.8551 y para la medición del desempeño laboral la “Evaluación de Factores de Actuación Profesional” de la (Secretaría de la Función Pública, 2000) con confiabilidad de un alfa de Cronbach de 0.91. La correlación se hizo mediante un programa estadístico que arrojó el resultado que si se encuentra relacionada la inteligencia emocional con el desempeño laboral en este centro de trabajo.

Palabras Claves: inteligencia emocional y desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN

Los cambios en las organizaciones, así como los recientes desarrollos en el área del comportamiento positivo organizacional, han promovido la importancia de la eficacia social en los centros de trabajo. Un tipo de eficacia social que ha recibido una considerable atención recientemente es la inteligencia emocional.

Muchas industrias han pensado en el desarrollo de los centros de trabajo a través del concepto de la inteligencia emocional como una herramienta para un mejor desenvolvimiento. La inteligencia emocional parece marcar un paso significativo en las actitudes que se desprenden en los centros de trabajo; actitudes que tienen que ver con las emociones. Muchos autores han destacado la inteligencia emocional como primer orden en la conducta de los individuos y por ende que afecta a las organizaciones.

Los seres humanos son un componente de múltiples emociones y estas pueden liberar una gran variedad de conductas que pueden mejorar o empeorar el desempeño de un individuo. El elemento humano es un capital que toma los demás recursos existentes de la organización y los maneja; de tal manera que puede hacer que una empresa se desarrolle o muera en poco tiempo. De ahí la importancia de conocer el potencial humano que opera una organización y los factores que lo afectan.

Las investigaciones de diversos autores manifiestan que realmente existe una afectación del desempeño laboral por las emociones, y que es de suma importancia que los individuos conozcan y aprendan a manejar todas sus emociones para no cosechar resultados amargos. La presión y exigencia por parte de las instancias involucradas en el servicio de impartición de justicia genera en los trabajadores frustración por sentirse fracasados, enojo al no cumplir con los objetivos establecidos que el puesto requiere existiendo tendencia a tener desórdenes emocionales.

El trabajador adquiere destrezas y desarrolla habilidades para enfrentar situaciones en procesos judiciales que se complican aún más cuando resulta difícil coincidir en circunstancias de la atmosfera de los sentimientos y de la reacción ante los posibles hechos. El nivel de exigencia de los puestos es alto, así como también, de los jefes inmediatos provocando nivel de estrés elevado implicando irritabilidad con el cliente y conflictos laborales, es por ello la importancia de esta investigación en determinar si realmente la inteligencia emocional de los prestadores de servicio de la impartición de justicia al cliente está relacionado con el desempeño laboral.

En el capítulo 1 se abarca al sujeto de estudio, conoceremos sus antecedentes, su perfil, los servicios que brinda y como está estructurado, permitiéndonos conocer el comportamiento del mismo y que nos lleva a establecer la problemática que da inicio a esta investigación.

En el capítulo 2 se hace referencia a los conceptos que se pretenden relacionar, mencionando su definición, su importancia que tiene impacto en las organizaciones, modelos presentados por diversos autores y el desarrollo de los mismos a los temas a estudiar en esta investigación.

En el capítulo 3 hace alusión a toda la base metodológica que sustenta esta investigación, planteamiento de las variables a tratar y la importancia de esta investigación, las hipótesis de la investigación; modelos de diversos autores, métodos e instrumentos a usar y el procedimiento de la realización de este trabajo.

En el capítulo 4 presenta el análisis de los resultados obtenidos relacionados con los objetivos planteados en el marco metodológico, así como también, las hipótesis mencionadas y los resultados de la investigación de este trabajo.

CAPITULO L PALACIO DE JUSTICIA

En este capítulo explicaremos al sujeto de estudio, conoceremos sus antecedentes, su perfil, los servicios que brinda y como está estructurado.

1.1 Poder Judicial del Estado de México.

Es un órgano del Poder Público del Gobierno del Estado de México responsable de administrar la justicia dentro de la sociedad. Es una función primordial del Estado mediante la aplicación de normas jurídicas en la solución de conflictos garantizando el estado de derecho. La organización se entiende como conjunto de órganos judiciales o jurisdiccionales (juzgados y tribunales) ejerciendo potestad jurisdiccional.

Su misión es “Impartir y administrar la justicia, con estricto apego a la ley, de manera objetiva, imparcial, pronta y expedita, atendiendo a las demandas de la sociedad y preservando el estado de derecho, para contribuir a la paz social y equidad social”.

Su visión es “Consolidarse como un órgano de vanguardia fincado en los valores de responsabilidad, compromiso, honestidad y lealtad hacia la ciudadanía a través de una cultura de calidad que genere credibilidad y confianza en la administración e impartición de justicia, brindando servicios de excelencia a la propia sociedad”.

1.2 Antecedentes de la Organización.

Consejo De La Judicatura

Su creación como órgano colegiado y deliberado del Poder Judicial del Estado de México tiene precedentes en La Reforma Federal de diciembre de 1994, que modificó la composición y funcionamiento de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Hasta antes de la reforma integral de 1995 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México creó el Consejo de la Judicatura, como un órgano más del Poder Judicial; la toma de decisiones de carácter administrativo correspondía al Pleno del Tribunal Superior de Justicia.

La Reforma a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, de marzo de 1995. El artículo 106 establece que la administración, vigilancia y disciplina del Poder Judicial, estarán a cargo del Consejo de la Judicatura, conforme a las bases de esta Constitución y las leyes respectivas. En esencia, es un órgano colegiado del gobierno; dotado de autonomía. Es responsable de atender dentro del Poder Judicial todos los problemas de naturaleza administrativa y velar por el buen funcionamiento del Poder Judicial del Estado de México.

En el Palacio de Justicia del Poder Judicial del Edo. De México, Región Texcoco, en su interior se encuentran juzgados y salas que son los Órganos Jurisdiccionales en los que se imparte la justicia, cuando se tiene una disputa o controversia judicial entre dos partes acude, se inicia un proceso y el órgano es el encargado de resolver.

1.3 Servicio que ofrece

El Poder Judicial del Estado de México ofrece diversos servicios en línea como lo son:

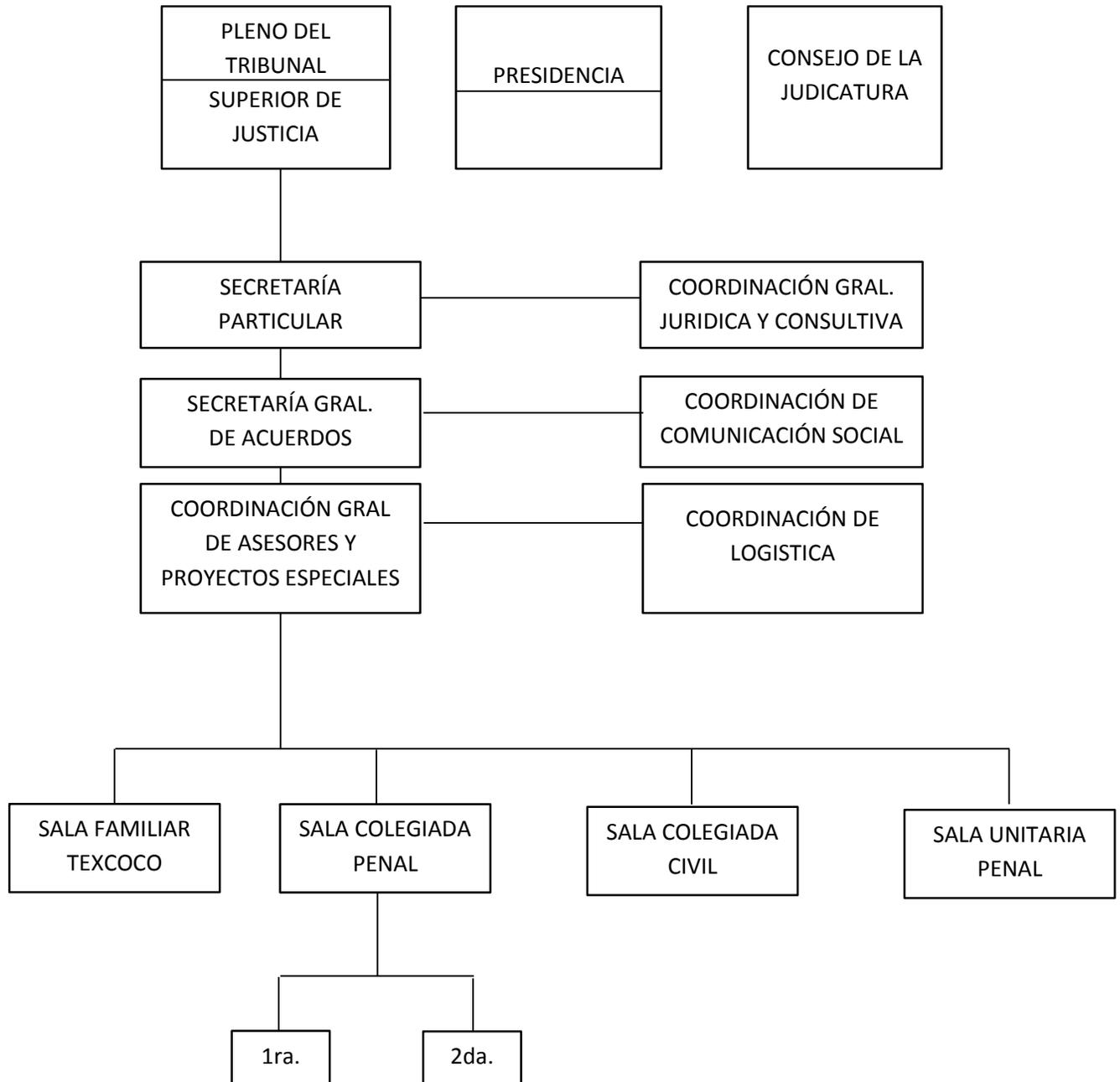
- Boletín judicial: En este módulo se consulta las publicaciones del Boletín Judicial del Poder Judicial del Estado, por expediente, juzgado, fechas o edictos. La información que se muestra solo tiene carácter informativo.
- Formatos en Materia Familiar: Son tipos de formato de demandas, consignación de Alimentos, así como también, formatos para la demanda de violencia familiar para el procedimiento de conciliación y el formato de demanda para el procedimiento de controversia de violencia familiar.
- Transparencia: que deberá clasificarse como confidencial o reservada, así como para atender y resolver los requerimientos de la Unidad de Información del Poder Judicial.

- Estadística Judicial: Ponderación de cada actividad que realiza cada juzgado en determinado tiempo.
- Directorio de extensiones
- Consulta de circulares: Marcos Normativos de Actuación o Ámbito de Competencia
- Jurisprudencia
- Sistema de Gestión de Justicia Penal
- Información jurídica relevante
- Calendario: calendario oficial de labores del Poder Judicial del Estado de México para el año en curso
- Carta de Derechos y Obligaciones de los usuarios de la Justicia: garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia; establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio; así como las obligaciones de calidad en la prestación del servicio a cargo del Poder Judicial del Estado de México.
- Convenios de Colaboración (remisión de Exhortos) PJ-Edomex y TSJ-DF
- Correo electrónico institucional
- Correo electrónico Cateo
- Correo electrónico para los Abogados
- Registros para recibir notificación electrónica: es solo para consulta de asuntos en juzgados mercantiles en Toluca, Tlalnepantla y Naucalpan.
- Quejas o Denuncias
- Expediente virtual.

1.4 Estructura Orgánica de la Organización

El Palacio de Justicia del Poder Judicial del Edo. De México Región Texcoco, Edo. se encuentra constituido por Sala 1ra. Colegiada Penal de Texcoco, Sala 2da. Colegiada Penal de Texcoco, Sala Unitaria Penal de Texcoco, Sala Colegiada Civil de Texcoco, Sala Familiar de Texcoco (ver Figura 1).

Figura 1. Estructura Orgánica del Palacio de Justicia Del Poder Judicial del Edo. México Región Texcoco.



Fuente. Elaboración propia

1.5 Servicio

El servicio empieza a las 8:30 a.m. con una jornada laboral de 7 horas que puede extenderse por atención al público y actividades del personal derivadas del trabajo hasta 12 horas después.

Las salas son órgano revisor de los juzgados de primera instancia, en un 90% las audiencias se resuelven mediante video grabaciones que se someten oralmente.

Sala Familiar (materia familiar) resuelve recursos de apelaciones y resuelve controversias familiares y recusaciones, competencias y excusar (asunto que no puede resolver por un interés el juez o autoridad en turno, designando a otra persona). Dar trámite a amparos directos cuando se trata de impugnar o resoluciones de las propias salas (expedientes). Controversias de guarda y custodia, reconocimiento y desconocimiento de paternidad, es también donde se puede revocar el fallo del juez mediante la última instancia que puede llegar el cliente que es el amparo para impugnar el fallo de una resolución en ámbito familiar dividido por orden y materia.

Sala Colegiada Penal (materia penal) amparos directos, resolución y trámite de amparo directo e indirecto con juzgados del distrito y combatir las resoluciones de los clientes. Tramite de copias y certificadas de expedientes solicitadas por el cliente, se someterá a revisión extraordinaria: declarar la inocencia de un sentenciado siempre y cuando aporte nuevas pruebas que lo eximan de su responsabilidad o en su caso se promueve para que se reduzca la pena en caso de exista una reforma favorable.

Sala Colegiada Civil (materia en derecho de las personas) recursos de apelación, queja, resolución de controversia civil, (bienes y obligaciones en materia civil) en virtud de comerciante, cuestión agraria y laboral, relacionadas con el código civil y sucesiones, contrato de arrendamiento, desahucio del inmueble arrendado, contrato de compra/venta con juez civil (derecho común / derecho de las personas) tramite de amparos.

Sala Unitaria Penal (materia penal) recursos de apelación y controversias cuando la pena de prisión no exceda de tres años y la multa que no exceda 300 veces el salario mínimo, resuelve los recursos de cuantía menor, muy limitado su ámbito; resuelve recursos de apelaciones y resultados de controversias y tramite de amparos directos e indirectos.

Amparo indirecto: cuando se promueve contra resoluciones que ponen fin a la controversia y resuelve cuestiones de fondo.

Amparo Indirecto: no resuelven el asunto de fondo y no pone fin al procedimiento.

CAPITULO II. CONCEPTOS GENERALES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.

2.1 Inteligencia Emocional en la Actualidad.

Somos seres humanos que buscamos la creación de relaciones sociales y hacer vínculos con los demás. Vínculos correlacionados con la satisfacción de las necesidades fisiológicas (considerando la pirámide de necesidades de Maslow).

La toma de decisiones no puede tomarse correctamente solo gracias a la racionalidad, exigen sentimientos y sabiduría emocional acumulada gracias a experiencias pasadas. La clave para la toma de decisiones personales más acertada es estar en sintonía con nuestros sentimientos.

La influencia de la inteligencia emocional en la cultura popular y en la comunidad académica ha sido extendida de manera rápida. Esto ha incitado un número extraordinario de investigaciones (Emerling y Goleman, 2003)

Mora (2008) hace mención sobre el estilo de vida que se lleva en la época actual, incluyendo la hipercompetencia en el terreno individual y empresarial, la presión del reloj, la exigencia constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos. El resultado a menudo es el desequilibrio emocional. Este desequilibrio no solo afecta la vida más íntima de una persona sino que afecta su trabajo y desarrollo profesional. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente para que trabajen en beneficio propio de modo que nos ayuden a controlar conductas y nuestros pensamientos en pos de mejores resultados.

Goleman (2001) menciona un modelo de inteligencia emocional basado en la teoría del desarrollo, la cual tiene aplicabilidad en el dominio del trabajo y en las organizaciones efectivas. Este modelo establece cuatro dominios: autoconocimiento, automanejo, conciencia social y manejo de relaciones.

Goleman (2001) vio la inteligencia emocional como una idea o tema que surgió de un largo conjunto de investigaciones sobre el rol de las emociones en la vida humana. Esas investigaciones diferencian la forma en la cual las competencias; tales como empatía y autocontrol contribuyen a importantes resultados en la familia, en los centros de trabajo y en otras áreas de la vida.

El modelo de Goleman (2001) se encuentra muy relacionado con el modelo de Gardner (1993) de la siguiente manera: autoconocimiento y autocontrol de las emociones caen dentro de la inteligencia intrapersonal establecida por Gardner. La conciencia social y el manejo de relaciones caen dentro de la inteligencia interpersonal.

Gardner (1989) menciona que la inteligencia interpersonal es la capacidad para comprender a los demás: qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos; y la inteligencia intrapersonal es una capacidad correlativa, vuelta hacia el interior. Capacidad de formar un modelo preciso y realista de uno mismo para poder operar eficazmente en la vida.

Goleman (2005) menciona que la expresión de las emociones es una competencia social, a esto se le llama reglas de demostración. Existen tres tipos de reglas de demostración: a) Minimizar la muestra de emociones, b) Exageración de las emociones y; c) Reemplazo de una emoción por otra. La inteligencia emocional es una meta-habilidad y determina lo bien o mal que podemos utilizar cualquier otro talento, el problema está en cuán educadas se encuentren nuestras emociones, al educar los sentimientos, las emociones son al mismo tiempo el medio y el fin.

Goleman (2001) hizo mayores aportaciones, dentro de las cuales se tiene el establecimiento de las características fundamentales de la inteligencia emocional las cuales son: a) Expresión de la vida emocional, b) El nacimiento y desarrollo de las emociones, c) Aceptación de la propia vida como una fuente de energía para los demás, d) La imagen que uno tiene de sí mismo, e) El autocontrol de las propias emociones, f) La empatía y; g) La fluidez libre y positiva de las emociones.

Bermúdez, Álvarez y Sánchez (2003) en su investigación sobre la correlación entre la inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico, hacen referencia a trabajos realizados sobre la inteligencia emocional, pero dentro de un contexto teórico y que carecen de estudios empíricos que evalúen lo mencionado en dichos trabajos. Dentro de los trabajos realizados algunas definiciones de la inteligencia emocional han abarcado una gran gama de variables; se relación de forma negativa la inteligencia emocional con las medidas de ajuste emocional (depresión y ansiedad), y también se relaciona de forma negativa con la escala de alexitimia, pero encontró que se relaciona de manera positiva con variables de percepción interpersonal y empatía emocional.

Hass y Prim (2003) realizaron una investigación donde buscaba determinar la correlación entre la capacidad de percibir emociones, expresiones faciales, tacto musical, cuadros y relatos (historia) que se supone están ligadas a la inteligencia emocional con los rasgos de personalidad y el raciocinio verbal y espacial, obteniéndose los siguientes resultados: 1) La inteligencia emocional puede ser la realización de un conjunto de habilidades, que fueron presentadas como tareas para ser realizadas por los sujetos; 2) Todas las tareas presentan relación mutua, independientemente del método de puntuación empleado; 3) La inteligencia emocional se relaciona de manera moderada con medidas de inteligencia; 4) La inteligencia emocional es promisoras como de otras cualidades, tales como empatía, flexibilidad y conducta en actividades de vida en los aspectos culturales, crecimiento personal y entretenimiento y; 5) Los adultos tuvieron un desempeño menor que los adolescentes.

De lo antes mencionado se desprende que la habilidad de la inteligencia emocional habla del conjunto de características que posee un individuo, que lo hace diferente a los demás y que le permite tener un ajuste social; así como la forma de comunicarse con sus semejantes; y las características de la inteligencia emocional hablan de la forma un individuo dentro de un entorno.

2.2 Concepto de Inteligencia Emocional.

El concepto de Inteligencia Emocional ha sufrido varios progresos a través del tiempo, ya que cada autor lo definía de acuerdo a las experiencias, por lo que tuvieron que pasar varios años para llegar al concepto que actual que conocemos.

Goleman (2001) lo fijaba como un “acto sabio” en las relaciones y experiencias humanas, habilidad para entender y controlar a los seres humanos. El ser humano crea procesos de información emocional; las personas comprenden y utilizan la información de emociones en las relaciones sociales.

Para Stock (1999) la Inteligencia Emocional no es un coeficiente intelectual, ni un número, pero si expresado como el éxito en la vida, refiriéndose a ser inteligente. En el modelo de Stock (1999) incluyo los siguientes elementos: autoconciencia, manejo de emociones, automotivación, reconocimiento de emociones de otros y manejo de relaciones.

Goleman (2001) desarrolla un concepto de inteligencia emocional, que define como la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, controlando impulsos, regulando humor, evitando que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar y empatizar con los demás.

Mayer y Caruso (2002) coinciden en la relación entre inteligencia y emoción, con atención en lo relacionado en manejo de conflictos que indican las formas posibles que pueden ser usados de manera conjunta. La felicidad, la tristeza, el enojo y el miedo refieren sentimientos que mandan información sobre las relaciones. La inteligencia se refiere a la capacidad de realizar razonamientos abstractos, reconocimiento de modelos y comparaciones y contrastes. Estos autores definen la inteligencia emocional como la capacidad para entender y explicar emociones, por una parte y por la otra entender y explicar emociones para realizar pensamientos.

La cognición es la comprensión de uno mismo y de los demás en relación a los motivos, a los hábitos del trabajo y la utilización de esa perspicacia para dirigir la propia vida y llevarse con los semejantes; sin dejar atrás el papel que juega el sentimiento en la inteligencia haciendo las relaciones complejas, apremiantes y a menudo desconcertantes.

Mayer & Salovey (1990) proponen las 5 esferas principales para comprender la capacidad de entendimiento y el actuar predeterminadamente en las relaciones humanas las cuales son las siguientes:

- Conocer las propias emociones: reconociendo un sentimiento mientras ocurre para la comprensión de uno mismo.
- Manejar emociones: capacidad basada en la conciencia de uno mismo.
- Propia Motivación: capacidad para ser más productiva y eficaz en cualquier tarea.
- Reconocimiento de emociones en los demás: “empatía” señales sociales para reconocer lo que otros quieren o necesitan.
- Manejar relaciones: manejar emociones de los demás.

Ricca (2003) afirma que la Inteligencia Emocional es aplicada a una constelación de habilidades envueltas en la efectiva utilización de las emociones en los procesos de razonamiento. Estas habilidades son extensamente aprendidas y desarrolladas en tiempo y son necesarias para hacer frente a las demandas del medio. Sostiene que la inteligencia emocional es una habilidad mental envuelta en la percepción, entendimiento y manejo de emociones.

Orr y Sherlock (2006) definen la inteligencia emocional como una habilidad, capacidad o herramienta para percibir, evaluar y manejar emociones de uno mismo, de otros y de grupos. Menciona que es una inteligencia social que incluye la habilidad de monitorearnos a nosotros mismos, los sentimientos y emociones de otros y el uso de esa información es para guiarnos en el pensamiento y en la acción.

En esta investigación se empelará la definición de Orr y Sherlock (2006), ya que va de acorde con las variables a medir en el instrumento utilizado en la investigación las cuales son: Competencia personal de reconocimiento, Competencia personal de regulación, Competencia social de reconocimiento y Competencia social de regulación.

Calle (1999) menciona que no habrá modo de mejorar la vida afectiva y compartirla con los demás mientras no mejoremos nuestra calidad de vida psíquica. Si uno se conoce mejor, estará en la disposición de conocer de manera objetiva a los demás. Hace mención que mientras más equilibrada la esfera emocional de los individuos, esta proyectara un mejor plano hacia los ámbitos de acción de los individuos; como lo puede ser la familia, compañeros y en el desempeño laboral.

Calle (1999) con la finalidad de destacar los conceptos para la elaboración de un marco teórico respecto a la educación emocional, rescata los principales contextos de aplicación de la inteligencia emocional, los cuales son a) El contexto comunitario; que involucra las relaciones dentro de una sociedad la cual se encuentra integrada por diferentes actores como compañeros de trabajo, vecinos y demás. En este contexto hace referencia a la fuente generadora de conflictos, las que pueden ser el trabajo, transporte, relación con vecinos, relación con compañeros de trabajo, el jefe, la situación política y económica de la comunidad, etc. Los conflictos afectan las emociones, de tal manera que pueden producir resultados negativos y violentos, b) El contexto curricular, el que implica conocimiento de las emociones dentro del desarrollo integral del individuo; integrando programas educativos sobre inteligencia emocional dentro de espacios educativos. Los objetivos de la educación emocional son: adquirir mejores conocimientos de las propias emociones negativas intensas; desarrollar la habilidad para regular las propias emociones; identificar las emociones de los demás; desarrollar habilidad de regular las emociones propias, así como también, generar emociones positivas y la habilidad de relacionarse emocionalmente de manera positiva con los demás y; c) El contexto familiar el cual habla del

desarrollo de habilidades emocionales procede del hogar, principalmente de las relaciones o interacciones de los padres con los hijos y las relaciones entre los propios hermanos.

Fernandez (2007) hace referencia a las emociones positivas, siendo aquellas que estimulan el éxito profesional y personal; si nos gusta y entusiasma la tarea que realizamos, nos resultará un placer cumplir con ella. Si nos sentimos a gusto en nuestro puesto de trabajo porque los compañeros de trabajo son agradables, cooperativos y empáticos, nuestro rendimiento será óptimo o mejor; y si por el contrario, las emociones negativas nos frenan; cuando nos disgustamos por culpa del jefe, nos desmotivamos y nos cuesta implicarnos y comprometernos en el trabajo, si se está con el pendiente de perder el empleo de trabajo, sin darnos cuenta de los errores durante la jornada laboral.

Extremera y Fernández (2004) refieren la importancia de la inteligencia emocional en los individuos, ya que las personas con mayor inteligencia emocional, son más hábiles en la percepción y comprensión de emociones ajenas y poseen mejores habilidades de regulación. Las habilidades interpersonales son un componente de la vida social que ayuda a los individuos a interactuar y obtener beneficios mutuos. Comentan también que las personas con escasa inteligencia emocional, desarrollan conductas destructivas en las que se aprecia un déficit emocional, presentado así mismos niveles de impulsividad y peores habilidades interpersonales, lo cual favorece el desarrollo de diversos comportamientos antisociales. La inteligencia emocional es una habilidad aprendida, por ende se desarrolla con la edad y la experiencia. Quien pretende alcanzar el éxito, debe saber manejar las emociones tanto como las propias, como las de los demás.

Rodríguez (2001) hace mención en que las soluciones de problemas, las personas con alta inteligencia emocional usan las emociones creadas por las situaciones para diagnosticar y resolver problemas, refiriéndose que poseen una mayor claridad en la toma de decisiones, planeación, y generación de ideas considerando múltiples opiniones. Pueden generar mayor emoción por un proyecto, energizar, dirigir y motivar a un grupo y a ellos mismos para el logro de

los objetivos. También considera que la inteligencia emocional está asociada a la depresión, soledad, frustración, culpa, inestabilidad, desacuerdo, resentimiento y fracasos.

2.3 Inteligencia Emocional en las Organizaciones.

Muchas organizaciones han pensado en el desarrollo de los centros de trabajo como una herramienta para mejor y mayor aprovechamiento. La inteligencia emocional parece un buen auge en las actividades y actitudes que se tienen en los centros de trabajo, derivadas de las emociones.

Con los recientes desarrollos en el área del comportamiento positivo organizacional, han promovido la importancia de la eficacia social en los centros de trabajo. Una eficacia social que ha recibido mayor aportación actualmente es la inteligencia emocional.

Abraham (1999) aclara que las reglas para el trabajo están cambiando. Estamos siendo juzgados por un nuevo sistema: no solo por lo listos que somos o por nuestra experiencia y entrenamiento, sino también por qué tan bien nos manejamos y manejamos a otros. Abraham (1999), define que la inteligencia emocional ha ganado prestigio en el conocimiento y también en el académico, tema prominente dentro del manejo de recursos humanos, liderazgo y capacitación.

Rajeli (2005) considera que, en el ámbito organizacional, el creciente interés en la inteligencia emocional y sus aplicaciones ha generado una serie de enfoques nuevos. Se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral y en el desarrollo del clima organizacional, buscando la manera de solucionar a los problemas del manejo de las emociones de los trabajadores.

Una vida saludable y balanceada es algo realmente deseado, pero puede no ser fácil lograr posicionarse en esa situación debido a un alto nivel de estrés, agotamiento y grandes demandas de tiempo actualmente que vive la sociedad.

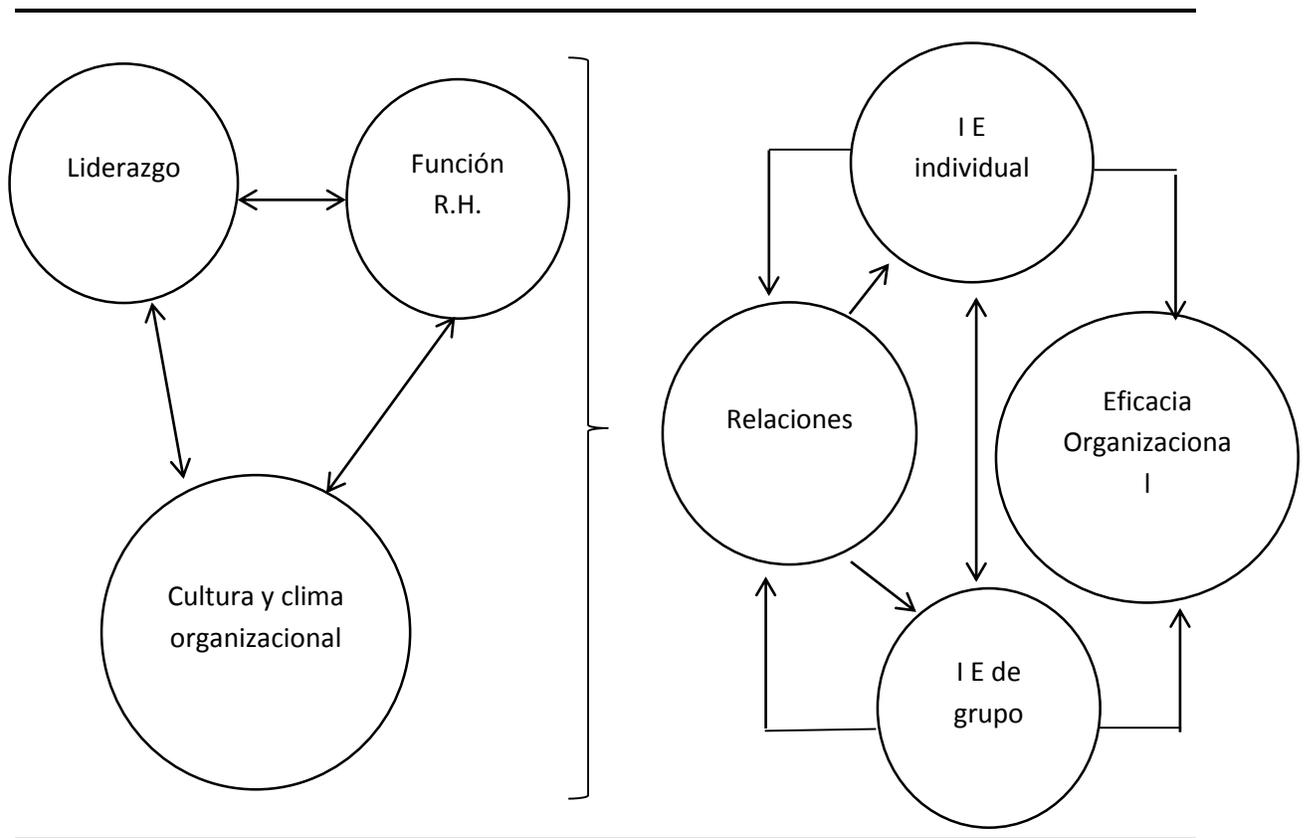
Sjöberg (2001) comenta que un alto nivel de inteligencia emocional debería traer recompensas tangibles en el contexto laboral. En particular, se espera que este nivel alto de inteligencia emocional sirva para lograr altos salarios, en un nivel constante de educación. La gente con un nivel alto de inteligencia emocional debería también ser mejor ajustada en la vida laboral y contar con un mejor valor a su trabajo. Menciona que dentro de las organizaciones, la inteligencia emocional tiene un alto impacto, ya que en ellas se incrementan las dificultades relacionadas con el área humana, como puede ser retención de empleados que poseen técnicas o conocimientos que son importantes para el logro de los objetivos, o en los cuales la empresa ha invertido tiempo y dinero.

Cherniss (2001) cita las grandes necesidades que todas las organizaciones tienen a encarar, tanto la empresa del sector público como del sector privado, y de que alguna forma la inteligencia emocional está vinculada con ellas debido a que la gente necesita enfrentarse a cambios masivos y rápidos, necesita ser creativa para manejo de la innovación, administrar grandes cantidades de información, incrementar clientes leales, ser más motivada y comprometida, trabajar mejor en la unidad, y las organizaciones necesitan hacer mejor uso de los talentos especiales disponibles, identificar líderes potenciales en sus filas y prepararlos para ascensos, identificar y controlar grandes talentos y necesita hacer buenas decisiones acerca de los nuevos mercados, productos y estrategias de alianza.

Cherniss (2001) afirma que la inteligencia emocional ha influenciado a las organizaciones primeramente con la retención y reclutamiento del talento, sin embargo, la inteligencia emocional influye en las organizaciones en varias áreas como: reclutamiento y retención de empleados, desarrollo de empleados, trabajo en equipo, empleados comprometidos con moral y salud, innovación, trabajo productivo, eficiencia, ventas, ingresos, calidad de servicio y clientes leales. Cherniss establece un modelo donde describe la relación de la inteligencia emocional con las organizaciones (figura 2). En este modelo se observan tres factores organizaciones que están interrelacionados. Cada uno de estos factores influye en la inteligencia emocional a través de su impacto en las relaciones,

dando origen a la inteligencia emocional individual y la inteligencia emocional grupal. En estos dos últimos elementos afectan a la organización de manera positiva o negativa dependiendo de la dirección que las emociones tomen.

Figura 2. Modelo de la inteligencia emocional y la eficacia organizacional.



Fuente: Elaboración propia

La línea final del uso de la inteligencia emocional es que, el gerente o aquellas personas que tienen un alto grado de relación con las organizaciones y el logro de objetivos en ellas, puedan pensar acerca de las emociones y en definitiva, puedan ser mejores, arreglárselas, anticiparse y manejar los cambios de una manera efectiva.

Mayer y Caruso (2002) manifiestan que la información emocional juega un rol crítico en los centros de trabajo, desde que las relaciones se forman son gobernadas por reglas de conducta de cooperación que son provocadas por nuestras emociones. El entender esta información y sus efectos sobre el personal y la organización, es un quehacer de la inteligencia emocional.

El líder es capaz de manejar y aprovechar el lado emocional de una organización, infundirá fortaleza y sentido dentro de la dirección de las estructuras, y traerá a

ello mayor confort. El líder que usa sus sentimientos y su conocimiento tanto técnico como de las emociones de los demás, tendrá ciertas ventajas sobre aquellos que no pueden.

Santini (2007) refiere la trascendencia de la inteligencia emocional en el liderazgo como una preocupación del líder más allá de su contexto de acción, de su área de influencia. Es sentir necesidades y sueños del grupo, trabajar principios como centro de acción logrando la realización mediante la realización de los demás.

Santini (2007) menciona que el líder necesita una fuerte formación en temas de su dominio para conocer, conducir a los demás y transmitir la visión a su equipo. Actividades y metas por un lado (tareas y organización) y la influencia en individuos y grupos en situaciones determinadas (personas y contexto).

El líder necesita formarse en ejecución efectiva de las actividades y desarrollo e interacción con personas, siendo esto último la parte más importante y tal vez, la menos concreta de su formación.

Mayer y Caruso (2002) afirman que la gente con alta inteligencia emocional construirán una fábrica social dentro de una organización, mientras que aquellos bajos en inteligencia emocional pueden tender a crear problemas para la organización a través de sus comportamientos individuales. El entendimiento de sentimientos y emociones es una habilidad para dirigir hacia lo establecido pero perteneciente a los líderes efectivos. Es un núcleo de competencias para gerentes efectivos.

Douglas, Frink y Ferris (2004) puntualizaron declaraciones concernientes a la predictibilidad del desarrollo del trabajo en las organizaciones a través de la personalidad. Sin embargo existen datos que han demostrado que la conciencia ha sido el más consistente predictor del desarrollo laboral de todos los factores integrantes de la personalidad. Con lo cual se quiere dar a entender que, tener conciencia sobre los aspectos de la personalidad y más sobre el componente emocional permiten un mejor desarrollo laboral. También para ellos, el auto-monitoreo es una herramienta social muy reconocida que ha sido notado como un

factor que influencia el comportamiento individual y eficacia social. Personas con alto nivel de auto-monitoreo tienden a emerger como líderes de grupos. Un bajo nivel de auto-monitoreo refleja un comportamiento que requiere una alta supervisión.

La inteligencia emocional se requiere para poder obtener una serie de conductas laborales que incluye: empleados comprometidos, equipos de trabajo, desarrollo de talento, innovación, calidad en el servicio y clientes leales.

Zeidner, Matthews y Roberts (2004) afirman que la gente con altos niveles de inteligencia emocional experimentan más éxito en su profesión, construyen fuertes relaciones personales, guían de manera efectiva y disfrutan de mejor salud que aquellas personas con baja inteligencia emocional. Sugieren que esto se debe a que tienen más éxito al comunicar sus ideas de manera interesante y asertiva, haciendo sentir mejor a otros en sus centros de trabajo. Con alta inteligencia emocional los individuos; particularmente los peritos o especialistas en diseño de proyectos que comprenden productos en los cuales se relacionan sentimientos y estética se desenvolverán con mayor pasión.

2.4 Modelos de Inteligencia Emocional.

En este segmento se presentan modelos de inteligencia emocional de manera cronológica.

➤ *Modelo de Mayer y Caruso (2002)*

Este modelo incluye cinco elementos: autoconciencia, manejo de emociones, automotivación, reconocimiento de emociones de otros y, manejo de relaciones.

La autoconciencia se define como la capacidad de reconocer un sentimiento mientras ocurre y es considerada como la clave de la inteligencia emocional. El manejo de las emociones se considerada como la capacidad de manejar los sentimientos para que sean adecuados; es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo.

La automotivación se define como postergar la gratificación y contener la impulsividad para entrar en un estado de fluidez. El reconocimiento de emociones en otros se conceptualiza como la capacidad de ver en los demás los sentimientos que están ocurriendo dentro de ellos en una situación determinada, y por último, el manejo de las relaciones lo definen como la habilidad de manejar las emociones de los demás para llevarlos a un estado más ideal.

➤ *Modelo de Bar – On (1997)*

Este modelo establece cuatro dominios los cuales son intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y estado de ánimo en general. El intrapersonal implica comprensión de estados emocionales, incluyendo la posibilidad de que uno experimente múltiples emociones; aun nivel más maduro, percatarse de que, en ocasiones, uno no es consciente de sus propios sentimientos por dinámica inconsciente. En el campo interpersonal se debe desarrollar las habilidades para discriminar las emociones de los demás, basándose en gestos y situaciones expresivas que tienen algún grado de consenso en la cultura en cuanto a su significado emocional. Demostrar capacidad para involucrarse empáticamente y sintonizar con las experiencias emocionales de los otros; y en niveles más maduros, percatarse de que nuestra conducta emocional expresiva puede impactar en los demás. En la adaptabilidad se deben lograr habilidades en el uso de lenguaje apropiado y expresar verbalmente las emociones en términos que sean comunes en la propia cultura.

En términos de madurez se adquieren significados, características de la cultura, vinculando habilidades emocionales con su rol social, así como la adaptabilidad y afrontar las emociones asertivas o estresantes utilizando estrategias autoregulatoras, como la resistencia al estrés, la conducta evitativa o duración temporal de estados emocionales. En general en el estado de ánimo se trata de alcanzar la capacidad emocional de autoeficacia: las personas se perciben a sí misma del modo como realmente desea sentirse. Esto es autoeficacia emocional y significa que aceptan sus experiencias emocionales únicas y excéntricas o culturalmente convencionales.

➤ *Modelo de Goleman (2001)*

Este modelo es llamado los cuatro mayores grupos, es más que nada la extensión al modelo mostrado por Salovey y Mayer. En este modelo comprende la competencia personal de reconocimiento, competencia personal de regulación, competencia social de reconocimiento y competencia social de regulación, cada una integrada por diferentes factores.

- a) Competencia personal de reconocimiento: Autoconciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza.
- b) Competencia personal de regulación: autocontrol, confianza, concientización, autorrealización e iniciativa.
- c) Competencia social de reconocimiento: empatía, servicio de orientación y conciencia organizacional.
- d) Competencia social de regulación: desarrollo de otros, influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, cambio, construcción de lazos y trabajo en equipo.

Cuadro 1. Modelos de la Inteligencia Emocional.

<i>Mayer y Caruso</i>	<i>Bar On</i>
Autoconciencia	Intrapersonal
Manejo de emociones	Interpersonal
Automotivación	Adaptabilidad
Reconocimiento de emociones de otros	Estado de ánimo en general
Manejo de relaciones	
 <i>Goleman</i> 	
Competencia personal de reconocimiento	Competencia personal de regulación
a) Autoconciencia emocional	a) Autocontrol
b) Autoevaluación	b) Confianza
c) Autoconfianza	c) Concientización

Competencia social de reconocimiento	d) Autorrealización
a) Empatía	e) Iniciativa
b) Servicio de orientación	Competencia social de regulación
c) Conciencia Organizacional	a) Desarrollo de otros
	b) Influencia
	c) Comunicación
	d) Manejo de conflictos
	e) Liderazgo
	f) Cambio
	g) Construcción de lazos
	h) Trabajo en equipo

Fuente: elaboración propia

La propuesta de Goleman, antes ya mencionada se utilizará en esta investigación, ya que permitirá hacer un análisis más detallado acerca de los factores mencionados y sus subfactores para el logro de los propósitos de la misma.

2.5 Concepto de Desempeño Laboral.

Medir el desempeño laboral que ha tenido el personal es un elemento primordial para determinar la productividad que ha tenido el personal en distintas organizaciones.

Gardner (1998) determina la evaluación como “la obtención de información acerca de las habilidades y potencialidades de los individuos, con el objetivo de proporcionar una respuesta útil de los individuos evaluados y datos útiles de la comunidad que los rodea”.

Chiavenato (2000) define el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos; estrategia individual para lograr los objetivos”.

Relacionando el concepto de desempeño laboral proporcionado por Chiavenato y Gardner tenemos que la evaluación del desempeño laboral es un proceso que

tiene por finalidad medir las conductas del trabajador relacionadas con los objetivos institucionales.

Duran (2003) detalla que la actividad laboral de una persona que se desempeña en su centro de trabajo es por excelencia toda una institución; todo un universo. Horarios, distintos encuentros y obligaciones, o a una gama precisa de comportamientos esperados y esperables. En el desempeño laboral también se encuentra y se comprenden aspectos psíquicos, haciendo presentes ciertas patologías, tales como afecciones psicósomáticas, la ansiedad y la insatisfacción laboral.

Duran (2003) hace referencia que el enfrentamiento del hombre con su tarea, pone en peligro su vida mental, por lo que es conveniente un adecuado desarrollo del personal, que permita un ajuste con los requerimientos del puesto, para que disminuyan las patologías mencionadas.

Meléndez y Toro (2005) definen como “cosa observable que la gente hace (conductas) que son relevantes para los objetivos de la organización”.

El desempeño laboral se observa a través de los comportamientos que los trabajadores manifiestan en la realización de actividades que exigen los puestos, en los objetivos organizacionales; objetivos primordialmente del trabajo, cuya satisfacción o logro se relaciona con la actividad de la empresa; y objetivos propios de la organización, los cuales dependen de que los trabajadores realicen adecuadamente las actividades correspondientes.

Para la presente investigación se tomará el concepto de desempeño laboral proporcionado por Meléndez y Toro (2005).

Para Álvarez (2005) un tema polémico en la evaluación de desempeño laboral, es la evaluación de las habilidades o competencias que inicialmente se basan en enfoques de carácter conductistas; al evaluar a la persona en el proceso de realizar una tarea concreta y se compara con una especificación detallada de la tarea que había sido normalizada por un grupo de expertos. Sin embargo, la

evaluación de desempeño debe implicar una recopilación de pruebas o evidencias de desempeño y la aplicación de juicios profesionales.

La evaluación del desempeño es una función muy importante que, de alguna manera todas las empresas efectúan. Los empleados desean saber la manera o grado en que están cumpliendo con sus actividades para decidir las acciones que han de tomar.

2.6 Importancia de la evaluación del desempeño laboral.

La evaluación o medición del desempeño de los trabajadores arroja beneficios que, si la organización analizara, se daría cuenta que tiene más ventajas, que desventajas, ya que todo esfuerzo que los empresarios realicen; por pequeño que parezca en beneficio de la organización, será devuelto con creces.

El empleado proporciona conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas, junto con su aptitud hacia el aprendizaje para alcanzar un desempeño laboral óptimo; las organizaciones deben facilitar los elementos donde el trabajador pueda incrementar esas cualidades para su rendimiento eficiente.

El éxito de las empresas se basa en la capacidad de los empleados para identificar las cualidades fundamentales de los empleados, mediante la valoración de su actuación profesional o laboral. Por lo tanto, una finalidad importante es identificar las fortalezas y debilidades de cada persona en su puesto de trabajo. Esto no es más que valorar el actuar del trabajador para enfatizar las experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas; adicionando aquellas conductas necesarias para realizar labores específicas del puesto de trabajo.

González y Leal (2006) sugiere que la negatividad de incorporar las cualidades y características personales (conocimientos, habilidades y destrezas) en los procesos de planificación y valoración de actuación profesional, ha producido un exceso de horas-hombre desperdiciadas, una imagen poco atractiva de la empresa frente a otras organizaciones, utilización de tiempo de forma ineficaz, aprovechamiento inadecuado de los recursos, manejo ineficaz de la comunicación

y de su impacto en las relaciones interpersonales y en la manera como se manejan las promociones, transferencias, sobrecargas de trabajo, además de la falta de adiestramiento en las áreas claves operativas. También establece algunos indicadores de un buen desempeño como: actitud hacia el logro, capacidad para trabajar en equipo, valores hacia la responsabilidad, capacidad para la comunicación efectiva, disposición para el aprendizaje constante y actitud para aplicar normas de seguridad.

Rodríguez (2006) sostiene que la importancia de la evaluación radica en verla como una herramienta para promover procesos de mejora cualitativa y para avanzar en pro de objetivos de calidad y pertinencia. Esto con la plena confianza en la información obtenida dentro del proceso de evaluación no solo ocupará un espacio en el expediente del empleado o dentro de los archivos de la empresa, sino será la pauta para la implementación de estrategias de crecimiento.

Carreto y Cabrera (2003) han determinado los siguientes beneficios: 1) Instrumento poderoso para elevar el estrato organizativo de la función de la gerencia de los recursos humanos; 2) Herramienta importante para que la función de la gerencia de recursos humanos rinda cuentas sobre la eficiencia en el uso de recursos; 3) Mecanismos para promover el cambio mediante la identificación de necesidades, para dar energía a las acciones correctivas vía identificación de debilidades y fortalezas; también para establecer planes estratégicos de largo plazo; asignando recursos a aquellos programas que mejoren sustancialmente la productividad y rentabilidad y; 3) Método para evaluar el impacto financiero de los programas de la gerencia de recursos humanos y que permita tomar decisiones racionales cuando haya que elegir entre varios cursos de acción.

Todo lo anterior instruye o capacita a los gerentes de recursos humanos a comportarse como empresarios que deben gestionar el recurso humano al obligarlos a analizar el retorno que obtiene la organización a partir de ese recurso. La evaluación del desempeño no trata de evaluar por evaluar, ya que esta trata de reforzarla toma de decisiones.

Cubil y Ospina (2003) sostiene que la medición del desempeño es útil a la toma de decisiones para ir mejorando la gestión; permitir ir alcanzando mejores resultados y demuestra las fallas de las instituciones en sus procesos, normatividades, modalidades de trabajo, coordinación, vinculación, programación y uso de recursos. Todo lo anterior, con un reconocimiento de los efectos hacia las personas que conforman la administración. De aquí se desprende que los sistemas de evaluación deberán ser establecidos con la consideración de los diferentes actores implicados.

Para Gerogensen y Harris (1998) la evaluación del desempeño provee información útil sobre problemas imprevistos en áreas débiles, así como facilita las profesiones.

2.7 Evaluación del Desempeño Laboral.

Para evaluar el desempeño se necesita tomar en cuenta muchos factores que son importantes para el bien del ejercicio de las funciones de los empleados.

González & Leal (2006) comentan q las características personales que más se utilizan son género, edad, ocupación y educación. Mencionan que también existen factores situacionales relacionados con las características del trabajo, características de la organización y las experiencias que los empleados pueden llegar a tener. Algunas estrategias a considerar son el monitoreo, la evaluación como principios de desarrollo así como el cambio organizacional, con la finalidad de modificar las variables de comportamiento y desempeño laboral. Se han desarrollado acciones educativas y motivacionales de promoción-comunicación-participación orientadas a modificar actitudes; entender las necesidades del cambio, reconocer la importancia que tiene la satisfacción del cliente, así como los trabajadores de la institución.

Han existido diversos procedimientos utilizados para la evaluación del desempeño destacando los que menciona Rodríguez (2000) y que son: 1) Los que se basan en la opinión de los mismo trabajadores (autoevaluación); 2) de colegas; 3) de jefes de cursos; 4) Observadores externo y; 5) Aquellos que emplean instrumentos

estandarizados que pretenden medir en conjunto la eficiencia. Todos ellos sin aceptación alguna, ya que ninguno garantiza la imparcialidad, lo que limita seriamente su aplicación sistemática.

Las expectativas del desempeño implica realizar análisis de todos aquellos factores que involucran a una actividad; para lograr realizar una medición objetiva; así como tener presente que no todas las personas tienen el mismo grado de habilidad en la realización de las actividades.

El desarrollo del personal es desigual, debido a que las organizaciones son diversificadas y cada centro de trabajo cuenta con condiciones propias que los distinguen de los demás. Los seres humanos presentan diferencias individuales en sus aspectos fisiológicos, psicológicos, sociales y culturales; producto de la herencia y el medio ambiente que los rodea, tales consideraciones deben tomarse en cuenta en el momento de la evaluación.

Moreno (2004) hace referencia a las consideraciones de que la evaluación del desempeño no puede edificarse sobre una base intuitiva, necesita un proceso sistemático que implique aplicar principios, métodos e instrumentos; que la utilización de conocimientos técnicos y habilidades sobre evaluación del desempeño puede incrementar la objetividad y; la subjetividad cumple con una función más importante en el juicio que en la descripción.

Otro aspecto que se tiene que considerar en la evaluación del desempeño son ciertos atributos personales como edad, el departamento al que pertenecen, la posición, el estado civil, el lugar de trabajo y el salario; así como las actividades coordinadas, entusiasmo en el trabajo, relaciones laborales y calidad laboral. Estos aspectos o variables fueron determinados como muy impactantes por diversos autores, observando con la manipulación de ellos se tienen desempeños favorables o desfavorables.

García y Ovejero (1998) señalan que la información que se refiere al desempeño de un empleado que lleva a cabo una tarea o trabajo es un factor importante que influye en su aprendizaje, en el mantenimiento de los niveles de desempeño y la

motivación del individuo para mejorarlo. Pero a toda esta información hay que darle sentido, de tal manera que le sea significativa al trabajador para que corrija errores de rendimiento, reduzca la incertidumbre personal manteniendo las conductas deseadas y evalúe su propio desempeño.

A través de diversas preguntas, se trata de aceptar que se requieren resultados lo más adecuado para el beneficio social, pero que serán determinados por los agentes que toman las decisiones. De aquí se desprende que el sistema de evaluación deberá ser establecido por los diferentes actores implicados.

El principal objetivo colectivo es que se obtenga resultados con criterios de evaluación claramente definidos, los cuales pueden ser eficiencia, productividad y calidad, pero también sin olvidar que la evaluación del desempeño laboral está estrechamente vinculada al seguimiento de estándares de actuación.

Ferris y Judge (1991) señalan que existen varios aspectos que considerar en la obtención de un sistema de evaluación orientado a resultados: a) Saber qué: conocimientos, desarrollo y/o mejora; b) Saber cómo: capacidades técnicas, c) Saber por qué: comprensión de los sistemas; d) Interés en el por qué: Creatividad automotivada y; e) Interés en el fin: Búsqueda constante hacia resultados favorables.

Para muchas organizaciones, la meta principal de un sistema de evaluación del desempeño es el mejoramiento de éste. Sin embargo, también se pueden encontrar otras metas colaterales en áreas de los recursos humanos.

2.8 Retroalimentación.

La retroalimentación del desempeño (feedback) es importante para la administración de los Recursos Humanos. En la evaluación el supervisor examina el rendimiento de un empleado y comparte con él el análisis de los resultados obtenidos.

Billikupf (2007) menciona que aunque existe variabilidad entre los empleados; no todos tienen la capacidad, generalmente la mayoría desea saber si se desempeña

bien con comentarios positivos y retroalimentación con regularidad con regularidad.

La retroalimentación guía, motiva y refuerza comportamientos efectivos y reduce p detiene comportamiento no deseado. Dar retroalimentación también puede ser destructivo, considerado que toda retroalimentación debe ir acompañada de palabras que inspiren hacia el establecimiento de metas tendientes al mejoramiento. La utilización de la asertividad y la empatía permiten una actitud positiva hacia la información que se está proporcionando, rompiendo barreras que puedan detener el mejor uso de la misma.

Los receptores de la retroalimentación juzgan su valor y determinan si aceptan y actúan sobre la información recibida o la rechazan ignorándola.

2.9 Modelos de Desempeño Laboral.

Hoyos (2002) considera la medición del desempeño laboral a través de la evaluación de competencias, las cuales se encuentran integradas por diferentes factores, servirán como guía para una adecuada medición; implicando nivel de trabajo o puesto, seleccionando competencias que se ajuste al puesto, mencionando las siguientes:

- Competencias comunes: orientación a resultados, orientación al usuario, transparencia; y compromiso con la organización.
- Competencias de nivel directivo: liderazgo, planeación, toma de decisiones, dirección y desarrollo de personal; y conocimiento del entorno.
- Competencias de nivel profesional con personal a cargo: aprendizaje continuo, habilidad profesional, trabajo en equipo y colaboración, liderazgo de grupos de trabajo y toma de decisiones.
- Competencias de nivel técnico: habilidad técnica, trabajo en equipo.
- Competencias de nivel asesor: habilidad profesional, conocimiento del entorno, construcción de relaciones e iniciativa.
- Competencias de nivel profesional: aprendizaje continuo, habilidad profesional, trabajo en equipo y colaboración.

- Competencias de nivel de asistencial: manejo de información, adaptación al cambio, disciplina, relaciones interpersonales, colaboración, orientación de resultados, calidad, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

Por su parte Pérez (2009) sugiere los siguientes factores:

- ✓ Satisfacción al cliente: actitud de servicio.
- ✓ Trabajo en equipo: actitud y disponibilidad.
- ✓ Logros laborales: productividad, disminución de ausentismo; e higiene y seguridad.
- ✓ Liderazgo: planeación, delegación, girar instrucciones, coordinación, obtener cooperación, resolución de problemas, capacitación y enseñanza, motivación, mejoramiento continuo, manejo de estrés; control y seguimiento.
- ✓ Crecimiento personal: estudios individuales, cursos matriculados, relaciones interpersonales, superación de vicios, mejoramiento de debilidades personales y aprovechamiento de fortalezas.

Por otro lado El Gobierno Regional Junin de Perú (2011) en un estudio presentado para la evaluación del servidor público presentó los factores siguientes para una buena evaluación del desempeño laboral.

- Productividad: calidad, responsabilidad, y cumplimiento en el trabajo.
- Iniciativa: lealtad institucional.
- Conocimiento de sus funciones.
- Cooperación y trabajo en equipo.
- Desempeño en el cargo y Relaciones personales.

Como se puede observar, existen factores concordantes en las diferentes sugerencias presentadas por los autores. Es importante considerar que la selección de factores para medir el desempeño laboral está condicionada a la complejidad de la misma institución como a los tipos de puestos que se manejan dentro de la organización.

Para la presente investigación los factores que se analizan como componentes del desempeño laboral son:

Conocimiento del puesto: Conocimientos que poseen el individuo en la realización de las tareas que implica el puesto.

Calidad de trabajo: Calidad con la que se han realizado las tareas.

Técnica y Organización del trabajo: Forma en que se han realizado las tareas, siguiendo los procedimientos y que tan organizado esta el trabajo.

Necesidad de supervisión: Dependencia o independencia del personal hacia un superior en la realización de las funciones.

Capacitación recibida: Interés que muestra un individuo en mejorar la realización de su trabajo y su desarrollo personal al buscar cursos de actualización.

Iniciativa: Deseo que posee un individuo de realizar tareas por el mismo sin que exista una exigencia por algún superior.

Colaboración y Discreción: Grado de compromiso que posee un individuo con la institución en la solución de problemas y la confianza depositada en él sobre los mismos problemas.

Responsabilidad y Disciplina: Capacidad que posee un individuo de rendir cuentas sobre tareas que implica su trabajo y el cumplimiento de las normas establecidas en la institución.

Trabajo en equipo: Capacidad de integración con otras personas para la realización de trabajos.

Realizaciones interpersonales: Capacidad de un individuo para establecer relaciones con sus compañeros de trabajo y superiores.

Mejora continua: Atención que pone un individuo para el mejoramiento de su desempeño a través de la retroalimentación recibida de su jefe o por auto monitoreo.

CAPITULO III. CUERPO METODOLÓGICO.

3.1 Planteamiento del Problema.

Calle (1999) nos refiere que entre más equilibrada se encuentre la esfera emocional de los individuos, esta proyectara un mejor plano hacia los ámbitos de acción de los individuos; como lo puede ser familia, compañeros y en el desempeño laboral. Esto nos hace considerar la repercusión de las emociones en el desarrollo de los individuos.

Fernandez (2007) cita que las emociones negativas frenan el desarrollo en los puestos de trabajo; discusiones con los compañeros y jefes deterioran las relaciones laborales, haciendo que el individuo no desee llegar al trabajo o bajando su rendimiento.

El trabajador en las diferentes áreas del poder judicial contribuye a agilizar dicho servicio, mejorando la atención al público, agilizando procesos judiciales que redundan en beneficio de los justiciables y a la sociedad en general.

El trabajador adquiere destrezas y desarrolla habilidades para enfrentar situaciones en procesos judiciales que se complican aún más cuando resulta difícil coincidir en circunstancias en la atmosfera de los sentimientos y de la reacción ante los posibles hechos. El nivel de exigencia de los puestos es alto, así como también, de los jefes inmediatos provocando nivel de estrés elevado implicando irritabilidad con los solicitantes del servicio y hasta los mismos compañeros, generando conflictos laborales y perjudicando su integridad física, moral y emocionalmente; es por ello un requisito indispensable educar la enseñanza del manejo de las emociones en situaciones de esta índole.

La presión y exigencia por parte de las instancias involucradas en el servicio de impartición de justicia genera en los trabajadores frustración por sentirse fracasados, enojo por no cumplir con los objetivos establecidos que el puesto requiere existiendo tendencia a tener más desordenes emocionales.

3.2 Objetivo de la Investigación.

Identificar si la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México Región Texcoco.

Los objetivos específicos son:

Evaluar la relación entre los factores de inteligencia emocional con los de desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México Región Texcoco

Analizar el desempeño laboral por género, edad y antigüedad laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México Región Texcoco.

Comparar la inteligencia emocional por género, edad y antigüedad laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México Región Texcoco.

3.3 Pregunta de Investigación.

¿Existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México Región Texcoco?

3.4 Hipótesis.

Si existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Las mujeres poseen mayor inteligencia emocional que los hombres.

Las personas con mejor desempeño laboral presentan mayor inteligencia emocional.

Las personas con mayor edad presentan mejor inteligencia emocional.

Los hombres poseen mejor desempeño laboral que las mujeres.

Las personas con antigüedad laboral tienen mejor desempeño laboral.

3.5 Variables.

VI: Inteligencia Emocional

“capacidad, habilidad o instrumento para calificar, controlar y detectar las emociones de uno mismo, de otros y de grupos” (Orr y Sherlock, 2006)

VD: Desempeño Laboral

“Cosas observables que la gente hace (conducta) que son relevantes para los objetivos de la organización” (Meléndez y Toro, 2005)

3.6 Instrumento.

Escala de Inteligencia Emocional

El instrumento a utilizar para la recopilación de datos con respecto a la Inteligencia Emocional será el Inventario de Inteligencia Emocional (Andujar, 2003), el cual contiene 100 reactivos que miden las 20 dimensiones, cada una de cinco relaciones propuestas por Goleman (2001). El instrumento utilizará una escala de respuesta tipo Likert que alterna entre 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 4 (totalmente de acuerdo). La confiabilidad del instrumento es con un alfa de Cronbach de $\alpha = .8551$.

La calificación por factor son: Competencia Personal deficiente 15 y 60 alta, Competencia Personal de Regulación deficiente con 30 y alta con 120, Competencia Social de Reconocimiento, deficiente con 15 y 60 de alta; y Competencia Social de Regulación deficiente con 40 y 160 con alta.

La estructura del cuestionario se divide en:

Factores:

- Competencias Personales: Conciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza.
- Competencias personales de regulación: Autocontrol, confiabilidad, concienciación, adaptabilidad, deseo de logro, iniciativa.
- Competencias sociales de reconocimiento: Empatía, orientación al servicio, conciencia.
- Competencias sociales de regulación: Desarrollo de otros, influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, cambio, construcción de relaciones laborales.

Las preguntas se encuentran estructuradas como se muestra en el cuadro 2.

Cuadro 2. Estructura del cuestionario Inteligencia Emocional.

Factor	Sub factor	Preguntas	Puntuación		Total	
			Min	Max	Min	Max
Competencias personales	Conciencia emocional	1,2,3,4,5	5	20	15	60
	Autoevaluación	6,7,8,9,10	5	20		
	Autoconfianza	11,12,13,14,15	5	20		
Competencias personales de regulación	Autocontrol	16,17,18,19,20	5	20	30	120
	Confiabilidad	21,22,23,24,25	5	20		
	Concienciación	26,27,28,29,30	5	20		
	Adaptabilidad	31,32,33,34,35	5	20		
	Deseo de logro	36,37,38,39,40	5	20		
	Iniciativa	41,42,43,44,45	5	20		
Competencias sociales de reconocimiento	Empatía	46,47,48,49,50	5	20	15	60
	Orientación al servicio	51,52,53,54,55	5	20		
	conciencia	56,57,58,59,60	5	20		

Competencias sociales de regulación	Desarrollo de otros	de 61,62,63,64,65	5	20	40	160
	Influencia	66,67,68,69,70	5	20		
	Comunicación	71,72,73,74,75	5	20		
	Manejo de conflictos	76,77,78,79,80	5	20		
	Liderazgo	81,82,83,84,85	5	20		
	Cambio	86,87,88,89,90	5	20		
	Construcción de relaciones	91,92,93,94,95	5	20		
	colaboración	96,97,98,99,100	5	20		

Fuente: Elaboración Propia.

Escala de Desempeño Laboral

En este apartado la selección de información con relación al desempeño laboral será la Evaluación de Factores de Actuación Profesional (Secretaría de la Función Pública, 2000)

Contienen 55 relaciones que miden los 11 factores que se presentan en el siguiente cuadro

El instrumento a utilizar es una escala tipo Likert que alterna entre 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 4 (totalmente de acuerdo). La confiabilidad del instrumento es con un alfa de Cronbach de $\alpha = .91$.

Con variables del cuestionario como conocimiento del puesto, calidad del trabajo, técnica y organización del trabajo, necesidad de supervisión, capacitación recibida, Iniciativa, colaboración y discreción, responsabilidad y disciplina, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y mejora continua como se muestra en el cuadro 3.

Las calificaciones para cada factor son de 5-8 como deficiente, baja de 9-12, regulares de 13-16 y de 17- 20 como alta.

Cuadro 3.

Cuadro 3. Variables del cuestionario Desempeño Laboral.

Variables	Preguntas
Conocimiento del puesto	1,2,3,4 y 5
Calidad de trabajo	6,7,8,9 y 10
Técnica y organización del trabajo	11,12,13,14 y 15
Necesidad de supervisión	16,17,18,19 y 20
Capacitación recibida	21,22,23,24 y 25
Iniciativa	26,27,28,29 y 30
Colaboración y discreción	31,32,33,34 y 35
Responsabilidad y disciplina	36,37,38,39 y 40
Trabajo en equipo	41,42,43,44 y 45
Relaciones interpersonales	45,46,47,49 y 50
Mejora continua	51,52,53,54 y 55

Fuente: Elaboración Propia

3.7 Procedimiento.

Se dio autorización por parte del Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de México en la aplicación de las encuestas para las personas que laboran en el Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. Se platicó con los jefes inmediatos para hacerles notificar la resolución, contando con la mejor y mayor atención posible por parte del personal que labora en dicho lugar y en ese mismo momento se les distribuyó el cuestionario para que procedieran a contestarlo. Con la obtención de datos se realizó una base de datos con el programa estadístico IBM – SPSS, determinando las variables estadísticas que se ocuparon para la investigación.

CAPITULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados.

La población bajo estudio fue de un total de 93 trabajadores encuestados del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, de los cuales 55 son mujeres y 33 son hombres, con una media de 1.41, siendo el género femenino el que presenta mayor frecuencia y una desviación estándar ($\delta=.494$)

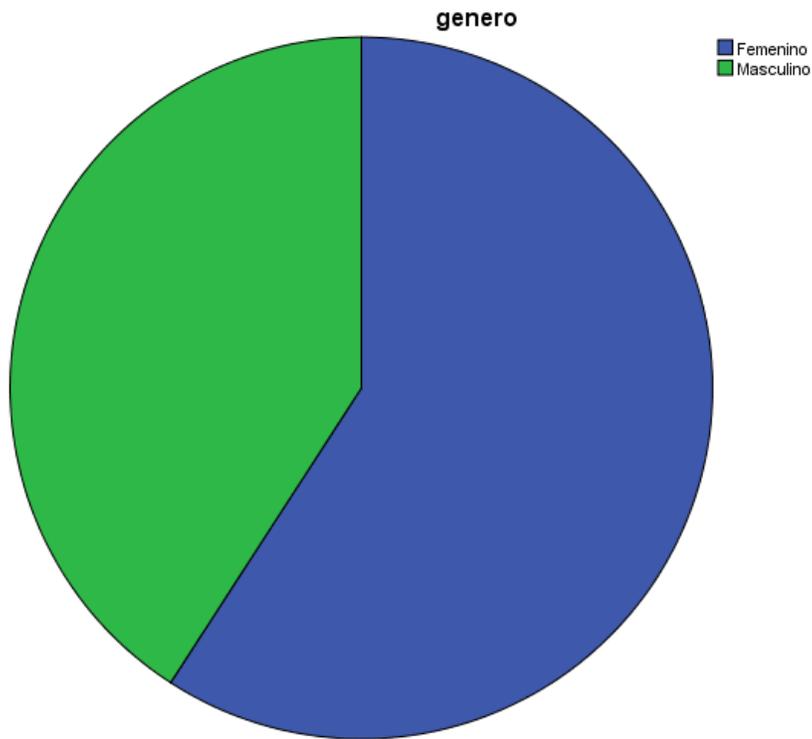
Cuadro 4. Género de empleados encuestados.

GÉNERO		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	55	59.1
	Masculino	38	40.9
	Total	93	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

Figura 3. Porcentaje de género de empleados encuestados.



Fuente: Elaboración Propia

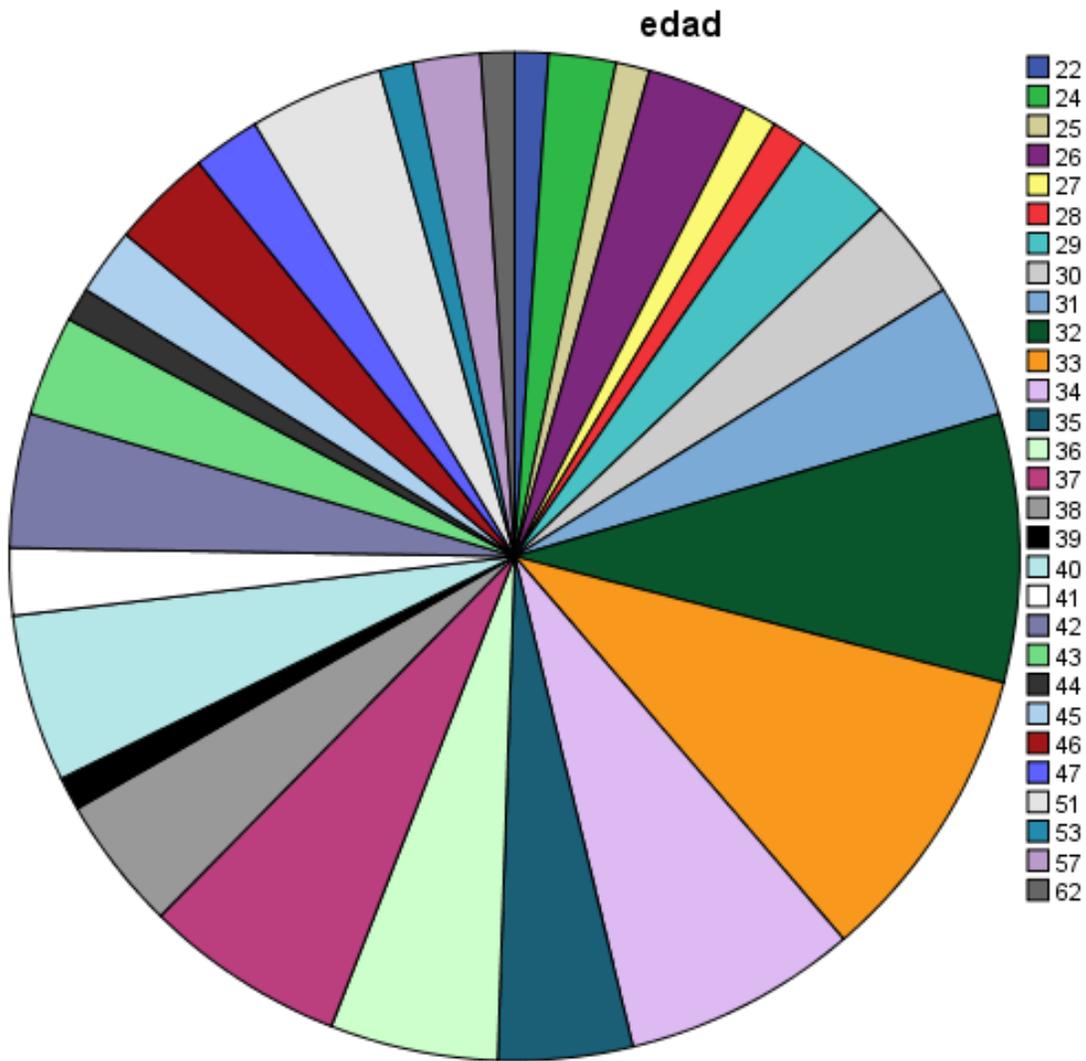
Dentro de la población encuestada la edad total tiene una media de muestra fue de 36.8 años, con un rango de 40, con 22 años min. Y 62 años máx. Siendo los 33 años la frecuencia que más coincide y una desviación estándar de 7.75 ($\delta=7.75$).

Cuadro 5. Edad de empleados encuestados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	22	1	1.1
	24	2	2.2
	25	1	1.1
	26	3	3.2
	27	1	1.1
	28	1	1.1
	29	3	3.2
	30	3	3.2
	31	4	4.3
	32	8	8.6
	33	9	9.7
	34	7	7.5
	35	4	4.3
	36	5	5.4
	37	6	6.5
	38	4	4.3
	39	1	1.1
	40	5	5.4
	41	2	2.2
	42	4	4.3
	43	3	3.2
	44	1	1.1
	45	2	2.2
	46	3	3.2
	47	2	2.2
	51	4	4.3
	53	1	1.1
	57	2	2.2
	62	1	1.1
	Total	93	100.0

Fuente: Elaboración Propia, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

Figura 4. Porcentaje de edad en empleados encuestados.



Fuente: Elaboración Propia, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

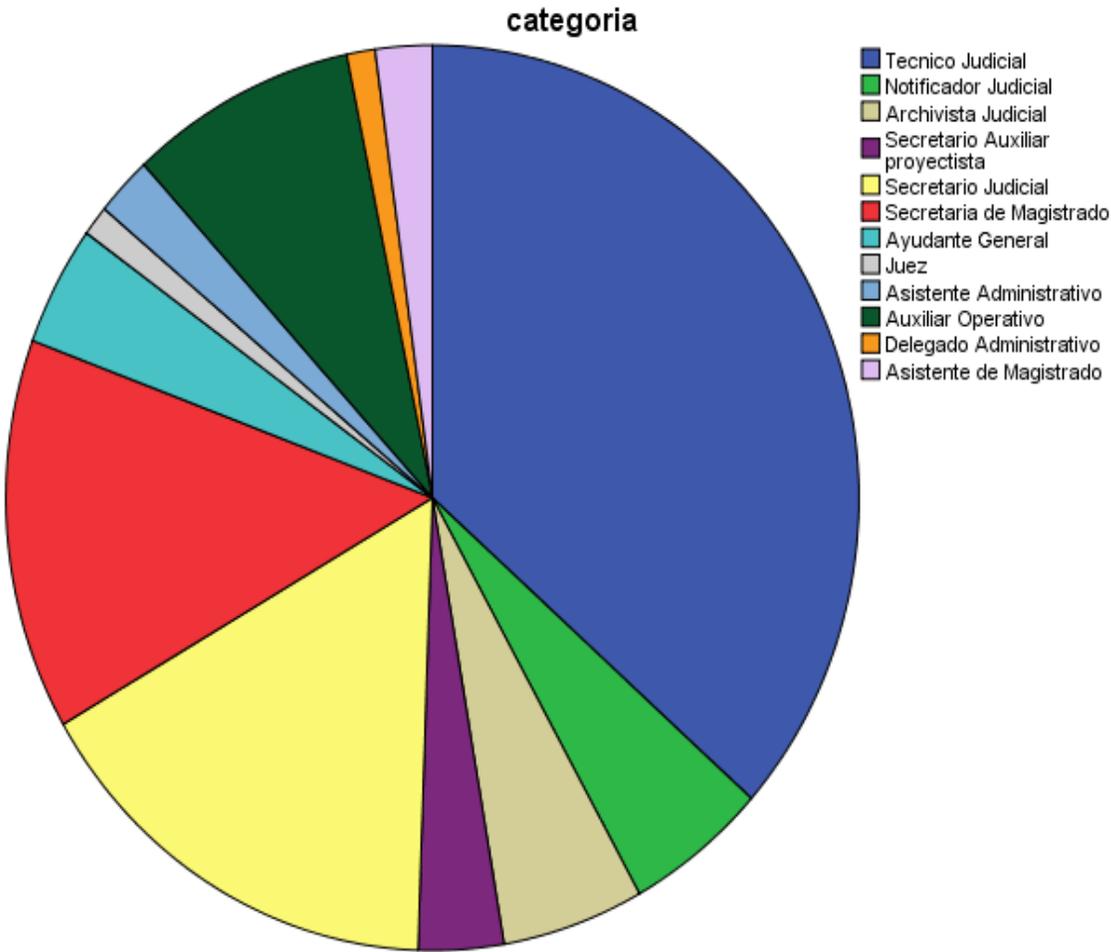
En la investigación el personal encuestado detalló su categoría/puesto dentro de la institución del Poder Judicial del Estado de México, de los cuales, Técnico Judicial es el puesto que presenta mayor frecuencia, teniendo un promedio de 4.22 y una desviación estándar ($\sigma=3.23$)

Cuadro 6. Categoría/Puestos de empleados encuestados.

Categoría/Puestos	Frecuencia	Porcentaje
Técnico Judicial	34	36.6
Notificador Judicial	5	5.4
Archivista Judicial	5	5.4
Secretario Auxiliar proyectista	3	3.2
Secretario Judicial	15	16.1
Secretaria de Magistrado	13	14.0
Ayudante General	4	4.3
Juez	1	1.1
Asistente Administrativo	2	2.2
Auxiliar Operativo	8	8.6
Delegado Administrativo	1	1.1
Asistente de Magistrado	2	2.2
Total	93	100.0

Fuente: Elaboración Propia, *Sig.*= Nivel de significancia (>0.05)

Figura 5. Porcentaje de categoría/puesto de empleados encuestados.



Fuente: Elaboración Propia, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

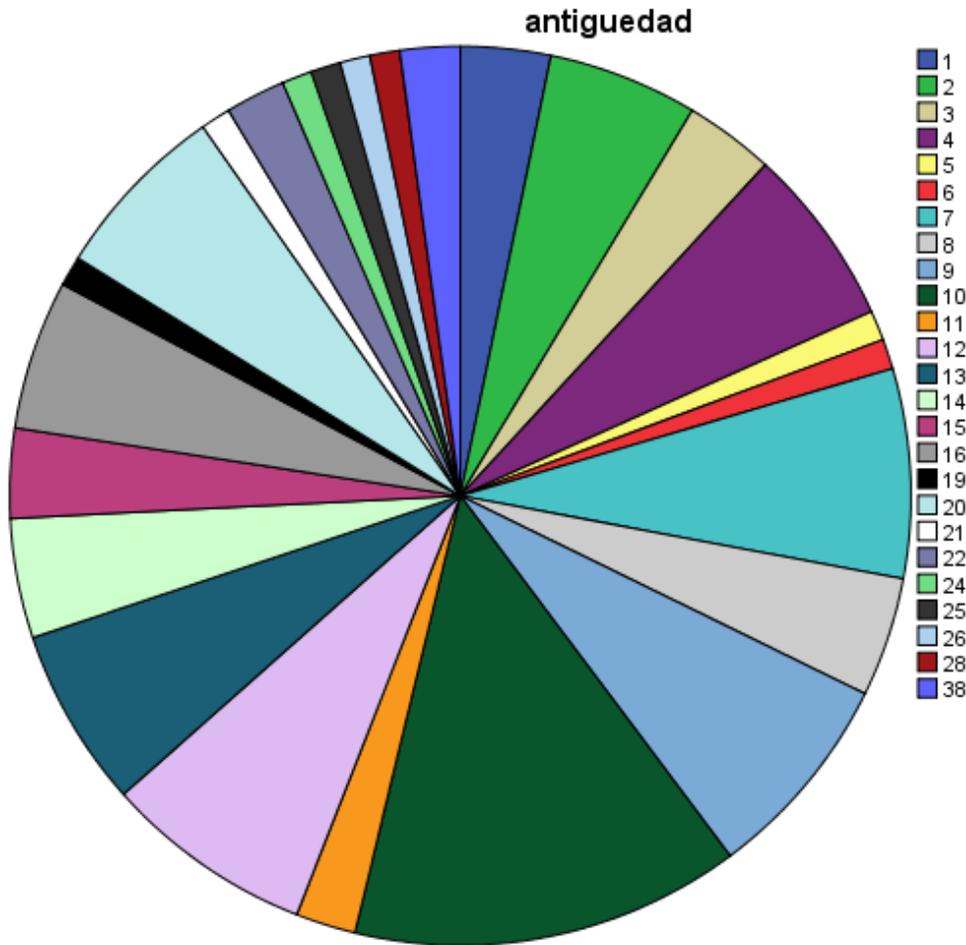
La información obtenida por parte de los trabajadores que laboran en el Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. Incluye una variable con respecto a la antigüedad laboral, con un promedio de 11.60 años, siendo 10 años la antigüedad laboral que más frecuencia tiene y una desviación estándar:($\delta= 7.28$), contando como min. 1 año y como máx. 38 años laborando y con rango total de 37.

Cuadro 7. Antigüedad Laboral de empleados encuestados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	3	3.2
	2	5	5.4
	3	3	3.2
	4	6	6.5
	5	1	1.1
	6	1	1.1
	7	7	7.5
	8	4	4.3
	9	7	7.5
	10	13	14.0
	11	2	2.2
	12	7	7.5
	13	6	6.5
	14	4	4.3
	15	3	3.2
	16	5	5.4
	19	1	1.1
	20	6	6.5
	21	1	1.1
	22	2	2.2
	24	1	1.1
	25	1	1.1
	26	1	1.1
	28	1	1.1
	38	2	2.2
	Total	93	100.0

Fuente: Elaboración Propia, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

Figura 6. Porcentaje de antigüedad laboral.



Fuente: Elaboración Propia, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2 Análisis de resultados

4.2.1. Comparación de inteligencia emocional por género.

Mediante distintas pruebas se buscó determinar si existe diferencia de inteligencia emocional total y género por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. (Tabla 1). En este apartado

se encontró diferencia significativa entre el total de inteligencia emocional. Siendo el género masculino quien tiende a tener mayor manejo de sus emociones.

Tabla 1. Comparación de Inteligencia emocional por género

Género	M	δ	Sig.
Femenino	314.27	27.62	
Masculino	319.13	31.11	
Total	316.25	29.03	0.559

Femenino (n=55), Masculino (n=38), M=Media, δ=desviación estándar, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.2. Comparación de Inteligencia emocional por edad.

Mediante análisis comparativo de medias y estadísticos descriptivos se determinó si existe diferencia de inteligencia emocional total y edad por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. (Tabla 2). En esta tabla se encontró diferencias significativas estadísticamente, por lo cual se afirma que la edad determina manejo de las emociones; siendo la edad 6 que incluye edades de 47 a 52 años que presenta una media de 324.16 y una desviación estándar de 45.09 la que refleja mayor inteligencia.

Tabla 2. Comparación de Inteligencia emocional por edad

<i>Edad</i>	<i>M</i>	<i>δ</i>	<i>Sig.</i>
1	307	-	
2	311.75	28.53	
3	312.67	24.74	
4	314.28	30.36	
5	321.86	33.36	
6	324.16	45.09	
7	338.33	13.05	
8	335	-	
Total	316.25	29.03	0.783

M=Media, *δ*=desviación estándar, *Sig.*= Nivel de significancia (>0.05)
 Edad 1 incluye edades menores o iguales a 22 años, Edad 2 incluye edades de 23 a 28 años, Edad 3 incluye edades de 29 a 34 años, Edad 4 incluye edades de 35 a 40 años, Edad 5 incluye edades de 41 a 46 años, Edad 6 incluye edades de 47 a 52 años, Edad 6 incluye edades de 53 a 58, Edad 8 incluye edades de 59 a 64 años.

4.2.3. Comparación de Inteligencia Emocional por Antigüedad Laboral.

Mediante análisis comparativo de medias y estadísticos descriptivos se determinó si existe diferencia de inteligencia emocional total y antigüedad laboral por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. (Tabla 3). En esta tabla si hubo diferencias significativas, por lo cual se afirma que la antigüedad determina manejo de las emociones; donde Antigüedad 6 de 22 a 26 años laborando refleja una desviación estándar mayor en comparativa con los demás grupos, siendo en estos años representa mayor inteligencia sobre sus emociones.

Tabla 3. Comparación de inteligencia emocional por antigüedad laboral

Antigüedad	<i>M</i>	δ	<i>Sig.</i>
1	308.66	32.53	
2	322.25	24.51	
3	309.18	26.69	
4	322.64	24.77	
5	307.37	35.56	
6	315.60	59.12	
7	337	-	
8	343.50	12.02	
Total	316.25	29.03	0.429

M=Media, δ =desviación estándar, *Sig.*= Nivel de significancia (>0.05)
 Antigüedad 1 incluye menor o igual 1 año laborando, Antigüedad 2 incluye de 2 a 6 años laborando, Antigüedad 3 incluye de 7 a 11 años laborando, Antigüedad 4 incluye de 12 a 16 años laborando, Antigüedad 5 incluye de 17 a 21 años laborando, Antigüedad 6 incluye de 22 a 26 años laborando, Antigüedad 7 incluye de 27 a 31 años laborando, Antigüedad 8 incluye de 37 a 41 años laborando

4.2.4. Comparación de Desempeño Laboral por Género.

Mediante distintas pruebas estadísticas se buscó determinar si existe diferencia de Desempeño Laboral total y género por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. (Tabla 4). En este apartado se encontró diferencia significativa entre el total de desempeño laboral por género. Siendo el género masculino quien tiende a tener mayor y mejor desempeño laboral.

Tabla 4. Comparación de Desempeño Laboral por género.

Género	M	δ	Sig.
Femenino	180.05	20.47	
Masculino	181.36	24.74	
Total	180.59	22.20	0.781

Femenino (n=55), Masculino (n=38), M=Media, δ=desviación estándar, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.5. Comparación del Desempeño Laboral por Edad

Mediante análisis comparativo de medias y estadísticos descriptivos se determinó si existe diferencia de desempeño laboral total y edad por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. (Tabla 5). En esta tabla se encontró diferencias significativas estadísticamente, por lo cual se afirma que la edad determina el desempeño laboral; siendo la edad 2 que incluye edades entre 23 a 36 años los que mejor se desempeñan en su labor con mayor desviación estándar comparada con los demás grupos.

Tabla 5. Comparación de Desempeño Laboral por edad.

Edad	M	δ	Sig.
1	168	-	
2	174.64	23.16	
3	188.03	19.68	
4	189.59	22.20	
Total	180.59	22.20	0.537

M =Media, δ =desviación estándar, $Sig.$ = Nivel de significancia (>0.05)
 Edad 1 incluye edades menor o iguales a 22 años, Edad 2 incluye edades entre 23 a 36 años,
 Edad 3 incluye edades entre 37 a 50 años, Edad 4 incluye edades entre 51 a 64 años.

4.2.6. Comparación de Desempeño Laboral por Antigüedad Laboral.

Mediante análisis comparativo de medias y estadísticos descriptivos se determinó si existe diferencia de desempeño laboral total y antigüedad laboral por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. (Tabla 6). En esta tabla se hubo diferencias significativas, por lo cual se afirma que la antigüedad determina mejor desempeño laboral; donde Antigüedad 2 de 2 a 9 años laborando refleja una desviación estándar mayor en comparativa con los demás grupos, siendo en estos años representa mayor desempeño laboral.

Tabla 6. Comparación de desempeño laboral por antigüedad laboral

Antigüedad	M	δ	$Sig.$
1	1	-	
2	5.82	2.56	
3	12.37	2.13	
4	21.08	1.83	
5	27	1.41	
6	38	-	
Total	11.60	7.280	0.202

M =Media, δ =desviación estándar, $Sig.$ = Nivel de significancia (>0.05)
 Antigüedad 1 incluye menor o igual 1 año laborando, Antigüedad 2 incluye de 2 a 9 años laborando, Antigüedad 3 incluye de 10 a 17 años laborando, Antigüedad 4 incluye de 18 a 25 años laborando, Antigüedad 5 incluye de 26 a 33 años laborando, Antigüedad 6 incluye de 34 a 41 años laborando.

4.2.7. Comparación de Puesto/Categoría por Inteligencia Emocional.

4.2.7.1. Puesto/ Categoría Técnico Judicial.

Determinando el puesto/categoría técnico judicial por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 7), el puesto/categoría Técnico Judicial fue el que tuvo mayor respuesta con un total de 34 encuestados, una media de 311.82 y una desviación estándar de 30.08 en comparación con los demás puestos asignados.

Tabla 7. Comparación de significancia puesto/categoría técnico judicial por inteligencia emocional.

CATEGORIA	Total	M	Δ	SIG.
Técnico Judicial	34	311.82	30.08	-
Notificador Judicial	5	322.2	15.25	0.046
Archivista	5	298.6	25.85	0.274
Secretaria Auxiliar Proyec.	3	329.33	24.37	0.434
Secretario Judicial	15	314.66	30.88	0.863
Secretaria de Magistrado	13	331.15	31.13	0.684
Ayudante Gral.	4	317	27.85	0.425
Juez	1	340	-	-
Asistente Admon.	2	330	29.69	0.678
Auxiliar Operativo	8	315.12	29.19	0.630
Delegado Administrativo	1	292	-	-
Asistente de Magistrado	2	306	33.94	0.887

M=Media, δ =desviación estándar, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.2. Puesto/Categoría Notificador Judicial.

Determinando el puesto/categoría notificador judicial por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 8). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes mencionado en la tabla 7.

Tabla 8. Comparación de significancia puesto/categoría notificador judicial por inteligencia emocional

CATEGORIA	Total	M	δ	SIG.
Notificador Judicial	5	322.2	15.25	-
Técnico Judicial	34	311.82	30.08	0.046
Archivista	5	298.6	25.85	0.485
Secretaria Auxiliar Proyec.	3	329.33	24.37	0.305
Secretario Judicial	15	314.66	30.88	0.112
Secretaria de Magistrado	13	331.15	31.13	0.197
Ayudante Gral.	4	317	27.85	0.396
Juez	1	340	-	-
Asistente Admon.	2	330	29.69	0.198
Auxiliar Operativo	8	315.12	29.19	0.178
Delegado Administrativo	1	292	-	-
Asistente de Magistrado	2	306	33.94	0.111

M=Media, δ=desviación estándar, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.3. Puesto/Categoría Archivista.

Determinando el puesto/categoría archivista por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 9). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 9. Comparación de significancia puesto/categoría archivista por inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.274
Notificador Judicial	0.485
Secretaria Auxiliar	
Proyec.	0.924
Secretario Judicial	0.420
Secretaria de Magistrado	0.553
Ayudante Gral.	0.890
Juez	-
Asistente Admon.	0.787
Auxiliar Operativo	0.590
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.626

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.4. Puesto/Categoría Secretaria Auxiliar Proyectista.

Determinando el puesto/categoría secretaria auxiliar proyectista por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 10). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 10. Comparación de significancias puesto/categoría secretaria auxiliar proyectista por inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.434
Notificador Judicial	0.305
Notificador Judicial	0.924
Secretario Judicial	0.557
Secretaria de Magistrado	0.681
Ayudante Gral.	0.962
Juez	-
Asistente Admon.	0.733
Auxiliar Operativo	0.691
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.476

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.5. Puesto/Categoría Secretario Judicial.

Determinando el puesto/categoría secretario judicial por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 11). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 11. Comparación de significancias puesto/categoría secretario judicial por inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.863
Notificador Judicial	0.112
Archivista	0.420
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.557
Secretaria de Magistrado	0.849
Ayudante Gral.	0.565
Juez	-
Asistente Admon.	0.772
Auxiliar Operativo	0.782
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.956

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.6. Puesto/Categoría Secretaria de Magistrado.

Determinando el puesto/categoría secretaria de magistrado por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 12). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 12. Comparación de significancias puesto/categoría secretaria de magistrado por inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.684
Notificador Judicial	0.197
Archivista	0.553
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.681
Secretario Judicial	0.849
Ayudante Gral.	0.693
Juez	-
Asistente Admon.	0.87
Auxiliar Operativo	0.929
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.965

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.7. Puesto/Categoría Ayudante General.

Determinando el puesto/categoría ayudante general por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 13). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 13. Comparación de significancias puesto/categoría ayudante general inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.425
Notificador Judicial	0.396
Archivista	0.89
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.962
Secretario Judicial	0.565
Secretaria de Magistrado	0.693
Juez	-
Asistente Admon.	0.884
Auxiliar Operativo	0.729
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.718

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.8. Puesto/Categoría Juez**

El puesto/categoría juez solo se obtuvo una encuesta por lo que no se tiene significancia relativa con los demás puestos antes mencionados.

Tabla 14. Comparación de significancias puesto/categoría juez inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	-
Archivista	-
Secretaria Auxiliar Proyec.	-
Secretario Judicial	-
Secretaria de Magistrado	-
Ayudante Gral.	-
Asistente Admon.	-
Auxiliar Operativo	-
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	-

** *Juez una sola encuesta.* Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.9. Puesto/Categoría Asistente Administrativo.

Determinando el puesto/categoría asistente administrativo por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 15). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 15. Comparación de significancias puesto/categoría asistente administrativo inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.678
Notificador Judicial	0.198
Archivista	0.787
Secretaria Auxiliar	
Proyec.	0.733
Secretario Judicial	0.772
Secretaria de Magistrado	0.87
Ayudante Gral.	0.884
Juez	-
Auxiliar Operativo	0.896
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	-

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.10. Puesto/Categoría Auxiliar Operativo

Determinando el puesto/categoría auxiliar operativo por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 16). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 16. Comparación de significancias puesto/categoría auxiliar operativo inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.630
Notificador Judicial	0.178
Archivista	0.59
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.691
Secretario Judicial	0.782
Secretaria de Magistrado	0.929
Ayudante Gral.	0.729
Juez	-
Asistente Admon	0.896
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.912

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.7.11. Puesto/Categoría Delegado Administrativo.

El puesto/categoría delegado administrativo solo se obtuvo una encuesta por lo que no se tiene significancia relativa con los demás puestos antes mencionados. (Tabla 17).

Tabla 17. Comparación de significancias puesto/categoría delegado administrativo inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	-
Archivista	-
Secretaria Auxiliar	-
Proyec.	-
Secretario Judicial	-
Secretaria de Magistrado	-
Ayudante Gral.	-
Juez	-
Asistente Admon.	-
Auxiliar Operativo	-
Asistente de Magistrado	-

***. Delegado administrativo una sola encuesta. Sig.= Nivel de significancia (>0.05)*

4.2.7.12. Puesto/Categoría Asistente de Magistrado.

Determinando el puesto/categoría asistente de magistrado por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Inteligencia Emocional (Tabla 18). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto que media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 7.

Tabla 18. Comparación de significancias puesto/categoría asistente de magistrado inteligencia emocional.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	0.887
Notificador Judicial	0.111
Archivista	0.626
Secretaria Auxiliar	
Proyec.	0.476
Secretario Judicial	0.557
Secretaria de Magistrado	0.965
Ayudante Gral.	0.718
Juez	-
Asistente Admon	-
Auxiliar Operativo	0.912
Delegado Administrativo	-

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8. Comparación de Puesto/Categoría por Desempeño Laboral.

4.2.8.1. Puesto/ Categoría Técnico Judicial.

Determinando el puesto/categoría técnico judicial por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 19), el puesto/categoría Técnico Judicial fue el que tuvo mayor respuesta con un total de 34 encuestados, con una media de 179.91, Desviación Estándar de 23.29 en comparación con los demás puestos asignados.

Tabla 19. Comparación de significancias puesto/categoría técnico judicial por desempeño laboral.

CATEGORIA	Total	M	δ	SIG.
Técnico Judicial	34	179.91	23.29	
Notificador Judicial	5	180.6	13.66	0.229
Archivista	5	173.8	19.61	0.402
Secretaria Auxiliar Proyec.	3	184.33	24.9	0.986
Secretario Judicial	15	177.46	24.4	0.924
Secretaria de Magistrado	13	197.3	11.33	0.011
Ayudante Gral.	4	155.75	12.97	0.157
Juez	1	212	-	-
Asistente Admon.	2	179	26.87	0.998
Auxiliar Operativo Delegado	8	177.12	25.84	0.869
Administrativo	1	185	-	-
Asistente de Magistrado	2	165.5	6.36	0.133

M=Media, δ=desviación estándar, Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.2. Puesto/ Categoría Notificador Judicial.

Determinando el puesto/categoría notificador judicial por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 20). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 20. Comparación de significancias puesto/categoría notificador judicial por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.229
Archivista	0.738
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.136
Secretario Judicial	0.246
Secretaria de Magistrado	0.380
Ayudante Gral.	0.545
Juez	-
Asistente Admon.	0.06
Auxiliar Operativo	0.259
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.063

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.3. Puesto/ Categoría Archivista.

Determinando el puesto/categoría archivista por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 21). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 21. Comparación de significancias puesto/categoría archivista por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.402
Notificador Judicial	0.738
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.530
Secretario Judicial	0.427
Secretaria de Magistrado	0.285
Ayudante Gral.	0.548
Juez	-
Asistente Admon.	0.588
Auxiliar Operativo	0.453
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.364

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.4. Puesto/ Categoría Secretaria Auxiliar Proyectista.

Determinando el puesto/categoría archivista por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 22). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 22. Comparación de significancias puesto/categoría secretaria auxiliar proyectista por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.986
Notificador Judicial	0.136
Archivista	0.530
Secretario Judicial	0.976
Secretaria de Magistrado	0.037
Ayudante Gral.	0.161
Juez	-
Asistente Admon.	0.987
Auxiliar Operativo	0.938
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.105

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.5. Puesto/ Categoría Secretario Judicial

Determinando el puesto/categoría secretario judicial por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 23). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 23. Comparación de significancias puesto/categoría secretario judicial por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.924
Notificador Judicial	0.246
Archivista	0.427
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.976
Secretaria de Magistrado	0.019
Ayudante Gral.	0.184
Juez	-
Asistente Admon.	0.971
Auxiliar Operativo	0.94
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.162

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.6. Puesto/ Categoría Secretaria de Magistrado

Determinando el puesto/categoría secretaria de magistrado por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 24). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 24. Comparación de significancias puesto/categoría secretario judicial por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.011
Notificador Judicial	0.380
Archivista	0.285
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.037
Secretario Judicial	0.019
Ayudante Gral.	0.900
Juez	-
Asistente Admon.	0.058
Auxiliar Operativo	0.029
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.404

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.7. Puesto/ Categoría Ayudante en General

Determinando el puesto/categoría ayudante general por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 24). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 25. Comparación de significancias puesto/categoría ayudante en general por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.157
Notificador Judicial	0.545
Archivista	0.548
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.161
Secretario Judicial	0.184
Secretaria de Magistrado	0.900
Juez	-
Asistente Admon.	0.152
Auxiliar Operativo	0.212
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.438

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.8. Puesto/ Categoría Juez**.

El puesto/categoría juez solo se obtuvo una encuesta por lo que no se tiene significancia relativa con los demás puestos antes mencionados.

Tabla 26. Comparación de significancias puesto/categoría juez por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	-
Archivista	-
Secretaria Auxiliar Proyec.	-
Secretario Judicial	-
Secretaria de Magistrado	-
Ayudante Gral.	-
Asistente Admon.	-
Auxiliar Operativo	-
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	-

** *Juez una sola encuesta. Sig.= Nivel de significancia (>0.05)*

4.2.8.9. Puesto/ Categoría Asistente Administrativo

Determinando el puesto/categoría asistente administrativo por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 27). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 27. Comparación de significancias puesto/categoría asistente administrativo por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.998
Notificador Judicial	0.06
Archivista	0.588
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.987
Secretario Judicial	0.971
Secretaria de Magistrado	0.058
Ayudante Gral.	0.152
Juez	-
Auxiliar Operativo	0.94
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	-

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.10. Puesto/ Categoría Auxiliar Operativo

Determinando el puesto/categoría auxiliar operativo por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 28). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 28. Comparación de significancias puesto/categoría auxiliar operativo por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.869
Notificador Judicial	0.259
Archivista	0.453
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.938
Secretario Judicial	0.94
Secretaria de Magistrado	0.029
Ayudante Gral.	0.212
Juez	-
Asistente Admon	0.940
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	0.197

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.2.8.11. Puesto/ Categoría Delegado Administrativo**

El puesto/categoría delegado administrativo solo se obtuvo una encuesta por lo que no se tiene significancia relativa con los demás puestos antes mencionados.

Tabla 29. Comparación de significancias puesto/categoría juez por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
Técnico Judicial	-
Archivista	-
Secretaria Auxiliar Proyec.	-
Secretario Judicial	-
Secretaria de Magistrado	-
Ayudante Gral.	-
Asistente Admon.	-
Auxiliar Operativo	-
Delegado Administrativo	-
Asistente de Magistrado	-

** *Delegado administrativo una sola encuesta. Sig.= Nivel de significancia (>0.05)*

4.2.8.12. Puesto/ Categoría Asistente de Magistrado

Determinando el puesto/categoría asistente de magistrado por parte de los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró una diferencia significativa principalmente por el número de encuestados correspondientes a su categoría por el total de Desempeño Laboral (Tabla 30). Se menciona simplemente la significancia de cada puesto/categoría puesto en comparación con los demás puestos y que la media es equitativa para los mismos puestos, así como también, el total de encuestados y su desviación estándar antes ya mencionado en la tabla 19.

Tabla 30. Comparación de significancias puesto/categoría auxiliar operativo por desempeño laboral.

Categoría	Sig.
técnico Judicial	0.133
Notificador Judicial	0.063
Archivista	0.364
Secretaria Auxiliar Proyec.	0.105
Secretario Judicial	0.162
Secretaria de Magistrado	0.404
Ayudante Gral.	0.438
Juez	-
Asistente Admon	-
Auxiliar Operativo	0.197
Delegado Administrativo	-

Sig.= Nivel de significancia (>0.05)

4.3 Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Se determinó si existe una correlación entre los diversos factores de la inteligencia emocional y el desempeño Laboral en general, dando como ($r=.428^{**}$), donde muestra que es positiva y si hay una buena correlación, los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 31

Tabla 31. Correlación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

		Totaldesem	Totalintemo
Totaldesem	Correlación de Pearson	1	.428**
	N	93	93
Totalintemo	Correlación de Pearson	.428**	1
	N	93	93

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

4.3.1. Correlación entre Factor Competencia personal de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

La correlación entre el factor competencia personal de la inteligencia emocional con el total del desempeño laboral fue negativa demostrando que si hay una correlación inversa mientras una crece la otra tiende a bajar aunque es muy poca la relación que se presenta pero es negativo entre este factor y el desempeño laboral, los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 32

Tabla 32. Correlación entre el Factor Competencia Personal y Desempeño Laboral.

		compers	Totaldesem
compers	Correlación de Pearson	1	-.061
	N	93	93
totaldesem	Correlación de Pearson	-.061	1
	N	93	93

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

4.3.2. Correlación entre Factor de Competencia Personal de Regulación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

La correlación entre el factor de competencia personal de regulación de inteligencia emocional y el total de desempeño laboral fue positiva demostrando que hay una correlación significativa entre este factor y el desempeño laboral, los resultados se muestran en la Tabla 33.

Tabla 33. Correlación entre en el Factor de Competencia Personal de Regulación y Desempeño Laboral.

		totaldesem	compersreg
totaldesem	Correlación de Pearson	1	.418**
	N	93	93
Compersreg	Correlación de Pearson	.418**	1
	N	93	93

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

4.3.3. Correlación entre Factor de Competencia Social de Reconocimiento y Desempeño Laboral.

La correlación entre el factor de competencia social de reconocimiento de Inteligencia emocional y el total del desempeño laboral fue positiva demostrando que hay una correlación significativa entre este factor y el desempeño laboral, los resultados se muestran en la Tabla 34

Tabla 34. Factor de Competencia Social de Reconocimiento y Desempeño Laboral.

		totaldese m	Comsocire co
totaldesem	Correlación de Pearson	1	.341**
	N	93	93
Comsocire co	Correlación de Pearson	.341**	1
	N	93	93

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

4.3.4. Correlación entre Factor de Competencia Social de Regulación y Desempeño Laboral.

La correlación entre el factor de competencia social de regulación de Inteligencia emocional y el total del desempeño laboral fue positiva demostrando que hay una correlación significativa entre este factor y el desempeño laboral, los resultados se muestran en la Tabla 35.

Tabla 35. Factor de Competencia Social de Regulación y Desempeño Laboral.

		totaldesem	comsocireg
totaldesem	Correlación de Pearson	1	.451**
	N	93	93
comsocireg	Correlación de Pearson	.451**	1
	N	93	93

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

Como se observa en las correlaciones a pesar de su baja significancia, muestra una ligera relación, y que, entre mayor sea la inteligencia emocional de los trabajadores será igual el desempeño laboral dentro del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, demostrando que la dependencia entre variables ligeramente es considerable, existiendo correlación entre el total de inteligencia emocional con el total del desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Como objetivo general en este estudio se propuso identificar si la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco; y como objetivos específicos evaluar la relación entre los factores de inteligencia emocional con el total de desempeño laboral, así como también, analizar el desempeño laboral por género, edad, antigüedad laboral y comparar la inteligencia emocional por género, edad y antigüedad laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco.

Con respecto al primer objetivo, los resultados obtenidos mostraron que existe correlación positiva, ya que del total de inteligencia emocional y el total de desempeño laboral mostraron un resultado significativo, comprobando la hipótesis que si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Con la anterior afirmación damos por descartada la hipótesis nula puesto que se rechaza al ser comprobable la correlación existente entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

La correlación entre los factores de competencia personal de regulación, social de reconocimiento y el factor de competencia social de regulación con el total de desempeño laboral; muestra una relación significativa, siendo el factor competencia personal la que mostro una correlación inversa.

Analizando el desempeño laboral por género se encontró que si existe una diferencia significativa entre el total de desempeño laboral, siendo el género masculino quien tiene mayor y mejor desempeño laboral comparado con el género femenino; edad, se comprueba que existe una diferencia significativa siendo de 23 a 36 años las edades que mayor y mejor desempeñan su labor; y en antigüedad laboral, hubo diferencia significativa determinando que de 2 a 9 años laborando representa mayor y mejor desempeño laboral.

Comparando la inteligencia emocional de los trabajadores en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, se encontró que en la edad si hay diferencia significativa entre el total de inteligencia emocional, determinando que la edad determina el manejo de emociones siendo de 47 a 52 años la edad que refleja mayor inteligencia de sus emociones; género, se encontró diferencia significativa entre el total de inteligencia emocional, siendo el género masculino que tiene mayor manejo de sus emociones; y en la antigüedad laboral, hubo diferencia significativa determinando que influye en el manejo de sus emociones, siendo de 6 a 22 años de antigüedad la que representa mayor inteligencia sobre sus emociones.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de Desempeño Laboral.

Desempeño Laboral

Género: _____

Edad: _____

Categoría/Puesto: _____

Años Laborando: _____

Seleccione la respuesta que más se aproxima a su consideración de cada una de las aseveraciones que se muestran a continuación. Favor de leer cada una de ellas cuidadosamente y haga un tache en el número que corresponda al nivel. Se le suplica la mayor objetividad en su selección.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

	1	2	3	4
1) Posee amplios conocimientos del puesto que tiene asignado				
2) Los conocimientos que posee sobre el puesto le permite prestar los servicios que tiene encomendados				
3) Con los conocimientos que posee sobre el puesto le permite lograr la calidad requerida				
4) Se ajusta el empleado a los requerimientos del puesto				
5) Aplica todos sus conocimientos a la realización de sus actividades				
6) Realiza trabajos excelentes sin cometer errores en su confiabilidad, exactitud y presentación				

7) El trabajo presentado es claro y sencillo				
8) La información de su trabajo se encuentra ordenada				
9) Los errores cometidos son pocos o casi nulos				
10) La información presentada es esquemática y sistematizada				
11) Al momento de organizar un área de trabajo emplea técnicas adecuadas				
12) Las técnicas que utiliza en el área de trabajo le resultan fáciles				
13) Aplica generalmente las técnicas y la organización establecidas para el desarrollo de su trabajo				
14) Consta de la tecnología vanguardista adecuada a su trabajo				
15) Las técnicas empleadas en su trabajo son acordes a los objetivos institucionales				
16) Requiere nula supervisión para realizar las funciones que tiene encomendadas de acuerdo con el perfil del puesto				
17) Suele entregar a tiempo lo que se le pide				
18) No pregunta constantemente cómo realizar sus actividades				
19) No le marcan errores constantemente				
20) No requiere ayuda para realizar sus actividades a menudo				
21) Aplica ampliamente los conocimientos adquiridos mediante la capacitación				
22) Después de la capacitación ha mejorado la realización de su trabajo				
23) La capacitación recibida le proporciona los conocimientos adecuados para el puesto				
24) La capacitación recibida le ha ayudado a mejorar el clima laboral				
25) La capacitación recibida le ha permitido que contribuya a mejoras de la organización				
26) Realizas aportaciones destacadas para el mejoramiento, lo cual contribuye a las disminuciones de los tiempos y el aumento				

de la calidad en la presentación de los servicios				
27) Busca emprender nuevas técnicas en la realización de su trabajo				
28) Busca organizar y dirigir eventos dentro de la institución				
29) Busca realizar actividades extras cuando ha finalizado sus actividades				
30) Establece estrategias de solución antes que los demás				
31) Muestra notable disposición para colaborar en la realización del trabajo				
32) Muestra participación en actividades grupales				
33) Busca facilitar la integración de grupos mediante la disposición de acatar órdenes y sugerencias				
34) Maneja información de su trabajo con responsabilidad y ética				
35) Busca no hacer juicios anticipados por la comunicación informal generada en la institución				
36) Cumple invariablemente con los objetivos y metas institucionales				
37) Se sujeta a las instrucciones y disposiciones establecidas				
38) Se hace regir por las políticas de la institución				
39) Consigna a grupos de trabajo que son ineficientes				
40) Asume la responsabilidad por incumplimiento de metas				
41) Manifiesta notable disposición para trabajar en equipo				
42) Como miembro del equipo de trabajo es un elemento fundamental para la eficiencia del mismo				
43) Busca integración personal en el equipo de trabajo				
44) Busca integración del grupo de trabajo				
45) Busca la sinergia más que la distribución individual del trabajo				
46) Mantiene excelente grado de interacción con sus jefes, compañeros y público				
47) Muestra empatía en la atención del público				

48) Lucha por generar un clima laboral afable				
49) Mantiene un diálogo abierto con sus compañeros				
50) Mantiene un grupo considerable de amistades dentro de la institución				
51) Demuestra amplio compromiso				
52) Propone mejoras con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales				
53) Analiza los procedimientos utilizados en la realización de su trabajo con la finalidad de hacer modificaciones				
54) Mantiene una actitud de abierta de cambio para solucionar problemas				
55) Es propositiva en la búsqueda continua de estrategias de solución.				

Anexo 2. Instrumento de la Inteligencia Emocional

Instrumento de la Inteligencia Emocional

Género: _____

Edad: _____

Categoría/Puesto: _____

Años Laborando: _____

INSTRUCCIONES

Este instrumento consta de 100 aseveraciones que se relacionan a la manera en que usted prefiere comportarse ante determinadas situaciones. Favor de leer cada una de ellas cuidadosamente y haga un tache en el número que corresponda al nivel de acuerdo o desacuerdo con cada aseveración. Trabaje tan rápido como pueda. Muchas gracias por su colaboración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

	1	2	3	4
1) Las personas deben ser capaces de conocer sus emociones				
2) Opino que las personas que tienen conocimientos de sus emociones pueden resolver problemas fácilmente				
3) Me causa mucho problema tener conciencia de mis emociones				
4) Confronto problemas para tener conciencia de cuáles son mis emociones				
5) Una persona efectiva conoce sus emociones				
6) Es importante hablar de las fortalezas, pero no de las limitaciones que uno tiene				

7) Las personas deben estar conscientes de sus fortalezas tanto como de sus limitaciones				
8) Entiendo que es malo que las personas digan cuáles son sus limitaciones				
9) Se me hace difícil reconocer mis limitaciones				
10) Me causa preocupación tener que admitir mis áreas de fortaleza y las de debilidad				
11) Entiendo que soy una persona con muchas capacidades				
12) En los momentos malos, sé que puedo lograr lo que me propongo				
13) Entiendo que soy una persona confiada en mi potencial				
14) Tengo la capacidad para lograr lo que quiera				
15) Me siento inseguro(a) de mis capacidades				
16) Una persona efectiva controla sus estados de ánimo				
17) Opino que las personas que tienen control de sus emociones pueden resolver problemas fácilmente				
18) La mayoría de las veces siento que tengo los recursos para manejar mis emociones				
19) Me causa mucho problema tener control de mis impulsos				
20) Confronto problemas para manejar mis emociones				
21) Las personas honestas son muy confiables				
22) En general, las personas piensan que soy alguien en quien confiar				
23) Soy el tipo de persona que calla todo lo que las personas me confían				
24) Me caracterizo por mi honestidad				
25) Creo que la manera en que me comporto me hace ser alguien íntegro y honesto				
26) Soy responsable de mis éxitos y fracasos				
27) Tengo dudas de mi capacidad para asumir responsabilidades				

28) Las personas que asumen responsabilidades por sus actos son las más exitosas				
29) Soy el o la única persona responsable por lo que digo y hago				
30) En muchas ocasiones culpo a otros de mis acciones y fracasos				
31) Lo más constante que existe es el cambio				
32) Si no cambiamos, nos quedamos atrás y otros logran éxito más rápido				
33) Las personas que son flexibles ante los cambios tienden a ser más exitosas				
34) Hoy día las empresas buscan personas que se adapten a los cambios con facilidad				
35) Los cambios son la orden del día en todos los lugares				
36) La economía progresaría si la gente hace mejor el trabajo que puede				
37) Los conformistas son personas con pocas probabilidades de éxito				
38) Uno debe tratar de dar el máximo en lo que hace				
39) Cuando trato de ir más allá de lo que me piden, me siento tan bien				
40) El mejorar continuamente me hace crecer en lo personal y espiritual				
41) Las personas que dejan pasar buenas oportunidades se arrepienten luego				
42) Hay que aprovechar el momento y actuar cuando una oportunidad surja				
43) Las personas que triunfan asumen control de su vida en todo momento				
44) Es importante que uno tome o asuma riesgos cuando sea necesario				

45) La persona que desea triunfar tiene que tomar iniciativas y asumir responsabilidades				
46) Es importante conocer los puntos de vista de otros antes de tomar una decisión				
47) Antes de tomar una decisión es importante ponerse en la situación de la otra persona para lograrle entender				
48) Hay que preocuparse por los sentimientos y necesidades de las otras personas				
49) Es necesario conocer lo que otros piensan antes de actuar o tomar una decisión				
50) No tomaría una decisión sin considerar las necesidades y sentimientos de las personas a mi alrededor				
51) Las empresas deben tratar bien a sus clientes				
52) Un cliente satisfecho añade valor a los negocios				
53) Es de suma importancia anticipar, reconocer y cumplir con las expectativas de los clientes				
54) Un servicio de calidad le da prestigio a los negocios				
55) Cuando un cliente está satisfecho, podemos decir que nuestro trabajo ha sido de calidad				
56) Es clave conocer las opiniones de los grupos cuando se desea interactuar con el mismo				
57) Cuando una persona va a hablar con un grupo tiene que conocer sus intenciones y deseos				
58) Hay que analizar las intenciones de un grupo cuando se desea interactuar con el mismo				
59) Cuando se quiere ganar la confianza de un grupo hay que examinar las intenciones, emociones y necesidades del mismo				
60) Los grupos poseen reglas internas que son necesarias conocer cuando se quiere ser parte de los mismos				
61) Cuando las personas alrededor de uno progresan, uno				

también desea hacerlo				
62) Es importante ayudar a que otros se preparen y sean exitosos				
63) Me siento muy bien cuando ayudo a que otros progresen				
64) En el futuro quisiera enseñarle a otros las cosas que yo sé				
65) Disfruto el ayudar a que otros crezcan				
66) Hay que ser pacientes cuando se quiere ejercer influencia en una persona				
67) Ser una persona que influye en otros es importante para el éxito futuro				
68) Tener la capacidad de influir en otros es bien importante hoy en día				
69) Cualquiera que se lo proponga puede influir en las personas				
70) La persuasión es la clave del éxito en la vida y el trabajo				
71) Un mensaje bien enviado es aquel que se recibe y se entiende				
72) Las personas que se comunican bien llegan a alcanzar el éxito				
73) Un mensaje convincente cambia las conductas del que lo recibe				
74) El éxito en la comunicación va a depender de las personas involucradas en el mensaje				
75) Tengo la virtud de convencer a otros de mis ideas				
76) Tengo poca paciencia para tratar de resolver un conflicto				
77) Resolver un conflicto implica buscar que otro pierda y yo gane				
78) Las personas no deben perder su tiempo manejando conflictos				
79) La mejor alternativa es huirle al conflicto				
80) Me dan temor los conflictos y más tener que resolverlos				
81) Un líder tiene que inspirar a sus seguidores				
82) Los líderes asumen la responsabilidad por el éxito y el fracaso de un proyecto				
83) Me gusta que otros sigan mis ejemplos				
84) Me describo como alguien con capacidad para dirigir a otros				

85) Un líder respeta a su gente y no abusa de su poder				
86) Es importante manejar los cambios con efectividad				
87) me gusta iniciar los cambios				
88) hay que tener mucha disciplina para manejar cambios de forma exitosa				
89) Puedo trabajar con cualquier tipo de cambios sin problema				
90) Las personas tienen que prepararse para manejar el cambio exitosamente				
91) Mantener buenas relaciones con las personas abre muchas puertas				
92) Las personas deben luchar por tener buenas relaciones con los demás				
93) Las relaciones ayudan a que uno pueda crecer				
94) Las conexiones con grupos y personas permiten que uno pueda progresar				
95) Las buenas relaciones con otros ayudan tanto a corto como a largo plazo				
96) El trabajo en equipo es la clave del éxito profesional				
97) Las personas que trabajan en equipo logran más rápido los resultados				
98) Los equipos de trabajo consiguen más y mejores resultados				
99) Me gusta colaborar con grupos que tengan metas parecidas a la mías				
100) El trabajo en equipo lleva a que se cumplan las metas exitosamente				

GLOSARIO

Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios (Ponzueta, 2002).

Auto-confianza: Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras propias capacidades (Ponzueta, 2002).

Auto-evaluación: Conocer las propias fortalezas y debilidades (Ponzueta, 2002).

Colaboración: Ser capaz de trabajar con los demás en la consecución de una meta común (Ponzueta, 2002).

Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos (Ponzueta, 2002).

Conciencia social: Tener la capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan (Ponzueta, 2002).

Confiabilidad: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad (Ponzueta, 2002).

Empatía: Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas (Ponzueta, 2002).

Influencia: Utilizar técnicas de persuasión eficaz (Ponzueta, 2002).

Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión (Ponzueta, 2002).

Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupo de personas (Ponzueta, 2002).

Manejo de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos (Ponzueta, 2002).

REFERENCIAS

Abraham, R. (1999). Bringing Emotion to work: Emotional Intelligence, employee resistance and the reinvention of carácter. 125. 209-224.

Andujar (2003). Inventario de Inteligencia Emocional.

Bermúdez, M., Álvarez, I. & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre Inteligencia Emocional y bienestar psicológico. 2. 001. 27-32.

Billikupf, G. (2007). Job Performance. The regents of the University of California, Stanislaus, 94, 1150.

Calle, R. (1999). Terapia afectiva. Como amar más y mejor. Ed. Temas de hoy. España, 29 - 43.

Cherniss, C. (2001). The Emotional Intelligence workplace. Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness. Chapter one. 3-12.

Cubil, N. & Ospina, S. (2003). Evaluación de resultados para una gestión pública moderna y democrática. Venezuela.

Damasio, A. (1994).Descartes 'Error: Emotion, Reason and Human Brain. Nueva York, Ed. Grosset/Putman 40-56.

Douglas, C., Frink, D. & Ferris, G. (2004). Emotional Intelligence as a Moderator of the Relationship between Conscientiousness and Performance. Journals of Leadership and Organizational Studies, 10, (3).

Duran, C. (2003) Psique, soma, institución. Una lectura de la psicología del trabajo. 12, 001. 121- 131.

Emerling, R. & Goleman, D. (2003).Emotional Intelligence: issues and common misunderstandings, 1-32.

Extremera, N. & Fernández, P. (2004). El papel de la Inteligencia Emocional en el alumno: evidencias empíricas. Universidad de Málaga. 6, 2.

Fernandez, M. (2007). La Inteligencia Emocional. Universidad de Buenos Aires, Argentina. 005, 137, 35-67.

Ferris & Judge (1991). Personnel/Human Resources Management. Journal of Management. 17.

Gardner, H. & Hatch, T. (1989). Multiple Intelligence Go to School. Educational Researcher, 18, 8.

Gardner, H. (1998) Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica. Barcelona, España. Ed. Paidotransiciones. 187.

Georgense, J. & Harris, M.(1998). Why my boss always holding me down? A meta-analysis of power effects on performance evaluation. 2, 3.184-195.

Gobierno Regional Junin (2011). Escalafón y Pensiones. República de Perú.

Goleman, D. (2001). Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. From the upcoming book The Emotional Intelligent Workplace. Chapter two. 1-13

Goleman, D. (2005).La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. 56ª edición. Vergara. 56, 58-60, 142.

González & Leal, R. (2006). Competencias profesionales del personal operativo de las empresas automotrices para su eficiente desempeño laboral. Junio-Diciembre, 10, 002. 541-560.

Hass, J. & Prim, R. (2003). Inteligencia emocional. Un estudio de validez sobre la capacidad de percibir emociones.16. 002. 279-291.

Hoyo, A. (2002) Hacia un Nuevo modelo de servidor público. Colombia.

Mayer, J. & Caruso, D. (2002). The effective leader: Understanding and applying emotional intelligence.

Meléndez, V. & Toro, C. (2005). El "tipo" de trabajo como moderador de la relación, "Locus de control-desempeño de trabajo". Fórum empresarial. 10, 002. 2-22.

Mora, C. (2008). Inteligencia Emocional en el trabajo. Universidad de Carabobo, Venezuela, 003, 13-21.

Moreno, T. (2004). Evaluación cualitativa del aprendizaje y tendencias. ANUIES. 3, 131.

Orr, R. & Sherlock, J. (2006). Emotional Intelligence (EI): Implications for Informatics Technology.

Pérez, A. (2009). Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera. UPIICSA, IPN, México.

Ponzueta, F. (2002). Daniel Goleman: La inteligencia emocional en la práctica.

Rajeli (2005) Inteligencia Emocional. Perspectiva y aplicaciones ocupacionales. 16.

Ricca, D. (2003). Emotional Intelligence, negative mood regulation expectancies and profesional burnout among police officers. 1-9.

Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad. 9(3), 185-211, Basic Books.

Santini, G. (2007). La inteligencia emocional en el éxito del líder. Universidad de Buenos Aires. 05.

Secretaria de la Función Pública (2000). Evaluación de Factores de Actuación Profesional, México.

Stock, B. (1999). Emotional Intelligence and life adjustment: A validation study. 8. 1-15.

Zeidner, M. Matthews, G. & Roberts, R. (2004) Emotional Intelligence in the workplace, A Critical Review. 53, 371-399