

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



**Influencia del coeficiente emocional e intelectual en el desempeño
laboral de un equipo de ventas de una empresa de electrodomésticos.**

Trabajo de investigación presentado por
Liby Margarita Castillo Alvarado
para optar al grado académico de
Licenciada de Psicología

Guatemala
2007

Influencia del coeficiente emocional e intelectual en el desempeño laboral de un equipo de ventas de una empresa de electrodomésticos

Universidad del Valle de Guatemala

Facultad de Ciencias Sociales

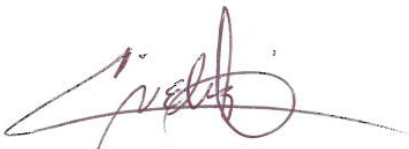
Departamento de Psicología

Influencia del coeficiente emocional e intelectual en el desempeño laboral de un equipo de ventas
de una empresa de electrodomésticos

Trabajo de investigación presentado por
Liby Margarita Castillo Alvarado
para optar al grado académico de
Licenciada en Psicología

Guatemala
2007

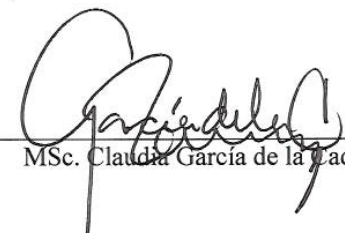
Vo.Bo.:

(f) 
Licda. Claudia Veliz Méndez

Tribunal Examinador:

(f) 
M.A. Claudia Veliz Méndez

(f) 
Licenciada Anaite Valle de Herrarte

(f) 
MSc. Claudia García de la Cadena

Fecha de aprobación: Guatemala 10 de noviembre de 2011

PREFACIO

La presente investigación se realizó con el fin de determinar la influencia del coeficiente emocional e intelectual en el desempeño laboral de un equipo de ventas de una empresa de electrodomésticos.

Como parte de la investigación se encontraron limitaciones tales como la dificultad de encontrar una evaluación de inteligencia emocional que estuviera relacionada con los objetivos de la investigación y que además tuviera una baremación guatemalteca.

Otro obstáculo, fue la subjetividad con la que algunos gerentes deseaban llenar los formatos definidos para evaluaciones del desempeño, por lo que se puso especial interés en la explicación de este proceso y del porqué la objetividad era un elemento muy importante a tomar en cuenta.

La principal dificultad fue la decisión de la empresa de reducir la muestra de 299 (población total) a 70 (muestra final con que se realizó la investigación). Esta decisión fue tomada basándose en los resultados de ventas alcanzados hasta el momento y tomando en cuenta el servicio al cliente. Se delimitó además el horario de aplicación de las pruebas para los días entre semana y en un horario de 18:00 a 20:00 horas, lo que en algunas tiendas dificultó la aplicación, ya sea por la distancia de traslado o la ausencia de algunos vendedores (ya que los días de descanso solo pueden ser entre semana.)

CONTENIDO

	Página
PREFACIO	iv
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICAS	viii
RESUMEN	ix
CAPÍTULOS	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
A. La empresa	5
B. La gestión de recursos humanos.....	5
1. Atribuciones de la gerencia de recursos humanos	6
C. Reclutamiento, selección y contratación de personal.....	7
1. Las entrevistas	7
2. Pruebas psicométricas	7
D. Evaluación de desempeño laboral	12
III. METODOLOGÍA.....	13
A. Determinación del problema	14
B. Objetivo general	14
C. Objetivos específicos.....	14
D. Hipótesis.....	15
E. Variables.....	15
F. Alcances	17
G. Limites.....	17
H. Aporte	18
I. Participantes	18
J. Instrumento.....	19
K. Tipos de investigación.....	21
L. Procedimiento.....	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES	33

VI. RECOMENDACIONES	34
VII. BIBLIOGRAFÍA	35
VIII. ANEXOS	37

LISTA DE TABLAS

	Página
1. Clasificación de Coeficiente Intelectual.....	9
2. Distribución de los participantes	19
3. Punteos por Sub-escala.....	20
4. Número de preguntas por sub-escala	20
5. Correlación de la “R” de Pearson.....	22
6. Escala de resultado de la Evaluación del Desempeño.....	28
7. Correlación estadística entre el desempeño laboral, la escala de TMMS y WPT.....	31

LISTA DE GRÁFICAS

	Página
1. Resultados globales Trait Meta Mood Scale.....	24
2. Resultados femeninos Sub-escala de Trait Meta Mood Scale (TMMS)	25
3. Resultados masculinos Sub-escala de Trait Meta Mood Scale (TMMS).....	26
4. Resultados globales Wonderlic Personnel Test (WPT)	27
5. Resultados globales evaluación del desempeño.....	28
6. Correlación entre Coeficiente Intelectual y Desempeño Laboral	30
7. Correlación entre el Coeficiente Emocional y Desempeño Laboral	30

RESUMEN

El mundo laboral está cambiando y ya no se puede hablar de desarrollarse en una única profesión o de permanecer en el mismo puesto, hoy en día se habla de aportar un valor extra a la empresa e ir creciendo paralelamente y esto ya no se consigue sólo con un coeficiente intelectual superior, sino que también se necesitan desarrollar el coeficiente emocional que nos brinda habilidades como percibir, juzgar, expresar y modificar las emociones propias así como comprender las de los demás.

El objetivo de esta investigación fue determinar si el coeficiente emocional está más relacionado que el coeficiente intelectual, con el desempeño laboral esperado dentro una empresa de ventas de electrodomésticos dirigida al sector popular, en la ciudad de Guatemala.

La muestra estuvo conformada por 70 vendedores de la ciudad capital, de ambos géneros (un 14% conformado por mujeres y un 86% conformado por hombres), quienes oscilaban entre los 18 a 35 años de edad.

Como instrumentos de evaluación se utilizó la prueba WPT (Wonderlic Personnel Test) para medir el coeficiente intelectual; el TMMS (Train Meta Mood Scale) para obtener el coeficiente emocional y por último se aplicó un modelo de evaluación del desempeño desarrollo especialmente para esta investigación.

Por medio del análisis de la correlación realizada entre las variables se encontró que existe una correlación positiva moderada, estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la subescala de claridad y el desempeño laboral de un equipo de vendedores. Así mismo, se determinó que tanto la subescala de claridad como la subescala de atención están correlacionadas positivamente, a un nivel de 0.05 con la escala total del TMMS (Traint Meta Mood Scale). Se puede concluir que no existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre ninguna de las escalas totales de las herramientas utilizadas por lo que se procedió a rechazar las Hipótesis H1.1, H1.2 y H1.3.

Se recomendó a las gerencias dar más apoyo al departamento de capacitación en el desarrollo y aplicación de talleres vivenciales que estimulen el coeficiente emocional, crear programas de seguimiento de los conocimientos técnicos aprendidos, monitorear y evaluar constantemente el desempeño laboral de los vendedores.

I. INTRODUCCIÓN

Durante años, el proceso de reclutamiento y selección de una empresa se ha centrado primordialmente en determinar aquellas habilidades y destrezas intelectuales que son indispensables dentro de un determinado puesto. Estos procesos se han mecanizado tanto que en algunos casos los resultados de pruebas de Coeficiente Intelectual (CI por sus siglas) y una entrevista final, son suficientes para determinar si un empleado puede o no ingresar a una empresa.

Sin embargo, los resultados obtenidos por estos procesos no siempre son fiables o certeros en predecir si un empleado logrará los objetivos para los cuales fue contratado. De hecho, es común que las empresas que se basan en los procesos de reclutamiento tradicional tengan personal con CI alto, pero que no logra desarrollarse dentro de las empresas, mientras que aquellas personas que de una u otra forma aprobaron los test con un CI en la media, no sólo permanecen, sino pueden hacer carrera, llegar a ocupar las altas gerencias y mantenerse en esos puestos por un largo período de tiempo alcanzando sus objetivos y planteándose nuevos.

El CI utilizado tradicionalmente como única medida para identificar las capacidades de una persona y pronosticar su éxito, resulta insuficiente y en muchos casos inadecuado, a la luz de las complejidades de los negocios de hoy y de los muchos elementos que es necesario tomar en cuenta para la formación exitosa de grupos autogestionados. Por ello, la gerencia contemporánea está llena de personas con CI superior que terminan reportando a otras con CI menor, pero con mejores habilidades para manejar relaciones humanas y propiciar la participación activa de los equipos de trabajo.

Por eso, algunas empresas invierten gran parte de su presupuesto en el departamento de reclutamiento y selección. Bortot (2000: 1), señala que la rotación de personal involucra una serie de costos primarios y secundarios, que afectan las finanzas y sobretodo las utilidades de la organización. Entre los primarios se puede mencionar: 1. Costo de reclutamiento y selección (gastos de mantenimiento del propio departamento, anuncios en periódicos, mantenimiento de los servicios médicos, de entrevistas y gastos de elaboración de reportes); 2. Costo de registro y documentación (elaboración, revisión y actualización de expedientes); 3. Costo de integración (gasto de la sección de inducción y entrenamiento, costo del tiempo del supervisor y solicitante) 4. Costo de desvinculación (indemnizaciones, pagos relacionados con vacaciones, etc.). Actualmente, estos gastos obligan a las empresas a minimizar costos para mantener su rentabilidad, por ello, se han enfocado no sólo en contratar al personal adecuado, sino además, plantearles un desarrollo de carrera dentro de la empresa que sea atractivo para el empleado. La experiencia ha demostrado que es más rentable a largo plazo mantener a un empleado satisfecho que contratar a uno nuevo periódicamente, De hecho, en empresas que tienden hacia una estructura más horizontal se hace necesario que los empleados vayan creciendo paralelamente con la empresa, se identifiquen con ella y conozcan los procesos a profundidad, ya que esto les permite garantizar el éxito de la administración horizontal. Lo anterior, es importante porque la tendencia actual y predominante en el ámbito empresarial es la administración horizontal.

Goleman (1997:35), recurrió en su investigación, a Jacobs y Chen, investigadores de Hay / McBer en Boston, para entender con más exactitud la contribución de las aptitudes a la excelencia. Volvieron a analizar sus propios datos, tomados de estudios realizados en cuarenta compañías, a fin de evaluar el peso relativo de una aptitud de los trabajadores promedio para destacar. Resultados de la investigación, muestran que el mayor desempeño en aptitudes puramente cognitivas aparecía con una frecuencia de 27% mayor en los trabajadores “estrellas” que en los trabajadores promedio, mientras que el mayor desempeño en aptitudes emocionales era un 53% más frecuente. En otras palabras: las aptitudes emocionales eran dos veces más importantes para la excelencia que el intelecto puro y la pericia.

Otro estudio muestra cómo la Inteligencia Emocional (IE) ayudó a reducir la rotación de personal. Simmons (2002:433-442), menciona que en un hospital de una importante ciudad de Estados Unidos, utilizando su prueba de IE en el proceso de selección, se redujo de un 65% a un 15% la rotación de personal de enfermería en las unidades de cuidados intensivos. Al cabo de dieciocho meses se cuantificaron los resultados atribuyendo los beneficios de la selección y ubicación del personal con base a las pruebas del Coeficiente Emocional (CE) de Simmons.

Por último, Cortese (s/f:2), en el artículo llamado “Rentabilidad de la inteligencia emocional”, explica cómo un programa de competencia emocional usado en la empresa American Express Financial Advisors, con sede en Mineapolis, aumentó la rentabilidad de varias empresas. Dicho programa tenía como fin, ayudar a los gerentes a convertirse en “asistentes emocionales” de sus subordinarios y a desarrollar una mayor conciencia de sus emociones. Se reforzaron las áreas de auto conocimientos, habilidades sociales, autorregulación y empatía. Los resultados demostraron que los gerentes entrenados hicieron crecer sus empresas en un promedio de 18.1% en comparación con el 16.2% de crecimiento que lograron los gerentes no capacitados durante los quince meses del período de investigación. Otro beneficio encontrado fue mayor retención de los colaboradores y menor ausentismo.

En Guatemala se han realizado varios estudios sobre inteligencia emocional:

- El primero lo realizó Garcés (1999), en el cual calculó la correlación que existe entre el CE y la aptitud académica en los aspirantes a ingresar a las Facultades de Humanidades y de Ingeniería de la Universidad Rafael Landívar. En dicho estudio, se utilizó el cuestionario TMMS (Trait Meta Mood Scale) creado por Peter Salovey y John Mayer quienes son autores de la teoría de inteligencia emocional, además se utilizó el RAVEN para determinar la aptitud académica. Dichas pruebas se aplicaron a los aspirantes al ingresar a la Universidad Rafael Landívar. Los datos fueron obtenidos y proporcionados por el Centro de Orientación Universitario. Asistieron a las pruebas de admisión 306 jóvenes, de los cuales 124 deseaban ingresar a la Facultad de Humanidades (20 hombres y 104 mujeres), 182 a la Facultad de Ingeniería, (153 hombres y 29 mujeres). Se observó que en cada uno de los tres grupos que obtuvo resultados alto, medio y bajos en la escala total del TMMS tenían además un porcentaje muy similar en la prueba RAVEN. En esta investigación no se encontró ninguna correlación entre la inteligencia emocional y la aptitud académica. En lo que respecta al género, se observó que los hombres tuvieron una media más alta de CE que las mujeres.

- Otro estudio realizado por Pinto (2000), consistió en la baremación del cuestionario de TMMS (Trait Meta Mood Scale) para medir la inteligencia emocional en el sector laboral. Participaron 13 bancos de la ciudad capital de Guatemala, cuyos gerentes de recursos humanos escogieron la muestra aleatoria dentro de su personal administrativo. La población total fue de 821 empleados bancarios, conformada por 413 mujeres y 408 hombres. Los requisitos para ser elegidos fueron: tener al menos 1 año de estudios universitarios y que estuvieran dentro del rango de 20 a 45 años. En este trabajo no se encontraron diferencias significativas del rendimiento total de la inteligencia emocional entre hombres y mujeres.
- Finalmente, Lizarralde (2001), elaboró un estudio sobre el impacto de la IE de los ejecutivos de alto nivel en el liderazgo aplicado a una empresa importadora guatemalteca, cuyo objetivo fue demostrar que cuando los ejecutivos de alto nivel desarrollan y aplican la EI, su propio liderazgo y el de los mandos medios se modifica y mejora, lo cual afecta a toda la organización. El problema de la empresa investigada consistía en que, a pesar de tener sistemas de calidad total, magníficas instalaciones, maquinaria y equipo con tecnología moderna, no contaba con líderes que pudieran dirigir al personal adecuadamente. Los resultados luego de la capacitación en IE en niveles directivos fueron significativamente más altos y se demostró que existía una diferencia estadísticamente significativa luego de su aplicación.

En cuanto al Coeficiente de Inteligencia se han realizado importantes investigaciones en Guatemala, entre las que podemos mencionar:

- Urrutia (1985), realizó una investigación para establecer el grado de correlación que existe entre los test de inteligencia; para ello utilizó el Test Otis Intermedio Forma A y el Test de Matrices Progresivas de RAVEN. La muestra estuvo conformada por 74 operadores de producción de cuatro compañías farmacéuticas de la ciudad de Guatemala; con una escolaridad de primero básico y como máxima tercero básico, de ambos géneros y comprendidos entre los 18 y 50 años de edad. Por medio del análisis se concluyó que ambas pruebas, pueden ser utilizadas indistintamente en selección de personal de operarios de compañías farmacéuticas. Asimismo, recomendó que en los programas de selección de personal se incluyan, dentro de sus baterías de pruebas de aptitud, como un complemento de suma importancia las pruebas de inteligencia, para confirmar los resultados obtenidos en las pruebas de aptitud.
- Oliva (1999), elaboró un nuevo baremo del Test de Matrices Progresivas de J.C. RAVEN; utilizando una muestra de 865 personas de una corporación dedicada a la fabricación y distribución de alimentos y bebidas de consumo masivo, 385 del género femenino y 480 del masculino, todas con escolaridad a nivel diversificado. El procedimiento estadístico utilizado fue una comparación de medias para establecer diferencias entre los baremos por género y posteriormente compararlos con los baremos entre géneros propuestos anteriormente por De León citado por Oliva (1999). De acuerdo a los resultados obtenidos, no se determinó diferencias significativas entre los baremos propuestos por género; sin embargo, al contrastar éstos con los baremos de De León, se determinaron diferencias significativas. Se concluyó que debe utilizarse el baremo propuesto para ambos sexos y aplicarlo preferiblemente en personas que posean características similares a la muestra seleccionada. Asimismo, se recomendó la utilización de este baremo para la obtención de resultados representativos en procesos de selección de personal.

Respecto al desempeño laboral en Guatemala, se han realizado diferentes investigaciones, entre las que se pueden citar:

- Palma (2000), realizó una correlación cuyo objetivo era conocer la influencia de la motivación al logro en el desempeño laboral; para ello utilizó dos instrumentos: un cuestionario que mide la motivación al logro, el cual está subdividido en cuatro niveles: el nivel de aspiraciones, el nivel de constancia en el trabajo, nivel de organización y métodos de trabajo y desempeño laboral; el cual fue elaborado por el Dr. Morales Madrid (1988) y el cuestionario de evaluación del desempeño elaborado por la empresa. La muestra estuvo conformada por la población trabajadores de la planta de producción de pinturas más grande de Centroamérica, 118 hombres y 2 mujeres. Los instrumentos fueron aplicados durante dos días y se dividieron en tres grupos cada día; la evaluación del desempeño ya había sido aplicada por la empresa. La metodología estadística utilizada fue el coeficiente de correlación de Pearson. Se concluyó que no existe correlación entre el desempeño laboral y la motivación al logro, por lo que recomendaron enriquecimiento del trabajo, la creación programas que motiven al logro, e identificar otras necesidades que puedan utilizarse como motivadores.
- También, Muralles (2001), realizó una evaluación del desempeño como propuesta para el departamento Administrativo de Clariant (Guatemala), S.A. para que ésta sirva de base para un diseño e implementación de un sistema integral de evaluación del desempeño. Tomó como muestra a los 18 colaboradores de la empresa, incluyendo el Gerente General y elaboró el formulario de evaluación del desempeño enfocado en tres áreas; a) conductas, habilidades y actitudes, b) alcance de objetivos y c) satisfacción del cliente interno. Al llevar a cabo la muestra de la implementación, concluyó que el apoyo e involucramiento de la alta gerencia en un sistema de evaluación del desempeño es el primer requisito básico para el funcionamiento del sistema. Aclaró, que no se llegará a ningún resultado positivo si la cúpula organizacional no está convencida de los beneficios del sistema. Además, agregó que la participación de la alta gerencia durante el proceso aumenta las probabilidades de alcanzar resultados exitosos. Como recomendación especificó que es necesario tomar en cuenta la propuesta de diseño e implementación presentada por él, para el establecimiento de un sistema de evaluación del desempeño dentro del departamento administrativo de Clariant (Guatemala), S.A. Subrayó que una compañía de primer nivel debe manejar políticas y procedimientos de recursos humanos de primer nivel. El esquema actual con que la empresa estima el desempeño (alcance de objetivos) es un buen primer paso; sin embargo, afirmó que la evaluación del desempeño es un concepto más amplio.

II. MARCO TEÓRICO

A. La Empresa

En un sentido general, la empresa es la más común y constante organización creada por el ser humano, donde muchos elementos entran a conjugarse como en una orquesta, brindando tanto a la empresa como a sus colaboradores la oportunidad de obtener beneficios mutuos.

Según Scout y Etzioni citados por Richard Hall (1983:33) la organización se define como unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados.

Desde el proceso de planeación de una empresa, los fundadores basan sus resultados en un plan, en el cual se plasman los objetivos a corto, mediano y largo plazo así como un programa de crecimiento y expansión. Para que estos objetivos puedan ser alcanzados, es necesario que la empresa cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, entre ellos podemos mencionar:

- Recursos materiales: Son los bienes tangibles de la empresa para poder ofrecer sus servicios.
- Recursos técnicos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.
- Recursos financieros: Son los recursos monetarios propios y ajenos, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo.
- Recursos humanos: Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social, ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Sin embargo, en todos estos procesos el recurso más importante es sin duda el recurso humano, ya que de nada sirve tener los procesos más optimizados, las máquinas más modernas, las instalaciones más grandes o los mejores productos y servicios, si no existe un capital humano comprometido e identificado con su empresa y con su puesto actual.

Es por eso que dentro de esta investigación nos centraremos más en el aporte humano y en la importancia que éste tiene dentro de las organizaciones. Para ello ahondaremos en la labor que desempeña la gestión de recursos humanos y como ésta por medio de sus procesos permite al colaborador no sólo ubicarse dentro de una empresa, sino además tomando en cuenta sus habilidades y destrezas pueda tener un desarrollo dentro de la misma.

B. La gestión de recursos humanos

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Busca compenetrar el proceso productivo de la empresa con el recurso humano, haciendo que éste último sea más eficaz como resultado de la selección y contratación de los mejores talentos disponibles. Vela porque las estrategias y políticas que usa cada departamento sean las más adecuadas, y además funge como asesor y consultor.

1. **Atribuciones de la gerencia de recursos humanos.** Según Chiavenato (1993:173-174) las atribuciones de la gerencia de recursos humanos son principalmente asesorar a los demás departamentos en todo lo respectivo al capital humano, sin embargo, éstas pueden ir cambiando de organización en organización. Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

- **Diseño, descripción y análisis de cargos.** Proporciona datos sobre la relación detallada de las atribuciones o tareas del cargo (lo que el ocupante hace), de los métodos empleados para la ejecución de esas atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (para qué lo hace).
- **Reclutamiento y selección de personal.** Se llama reclutamiento al proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. El proceso inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Una vez se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar al mejor candidato.
- **Evaluación del desempeño humano.** El procedimiento para evaluar el personal se denomina evaluación de desempeño y se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de información respecto a los colaboradores y a su desempeño en el cargo. Su función es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona; medir el desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.
- **Compensación.** Su función es examinar los costos salariales de la plantilla y cómo éstos se reflejan a nivel departamental, por unidad de negocios y global.
- **Beneficios sociales.** Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus colaboradores. Estos beneficios pueden ser financiados total o parcialmente por la empresa.
- **Capacitación de personal.** Es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también se encarga de suministrar a sus colaboradores los programas que enriquecen su desempeño laboral; obteniendo de esta manera mayor productividad de la empresa.

Su función es que por medio de estos programas se lleve la calidad de los procesos de productividad de la empresa, aumentar el conocimiento y la pericia de un colaborador para el desarrollo de determinado cargo o trabajo.

- **Desarrollo organizacional.** Se basa en los conceptos y métodos de la ciencia del comportamiento y estudia la organización como sistema total. Su función es mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones; permitiendo a

los colaboradores un desarrollo dentro de la organización por medio de un escalonamiento en puestos y en salarios.

Dentro de la función de recursos humanos se encuentran dos procesos especialmente importantes por el aporte que brindan a la empresa: el reclutamiento de recursos humanos (proceso administrativo ligado al reclutamiento, selección y contratación de personal) y el desarrollo de este recurso humano (formación, detección y selección de colaboradores con alto potencial, desarrollo de talento, evaluación del desempeño, etc); ya que el primero permite la incursión de personal nuevo dentro de la empresa y el segundo da indicadores del valor que el recurso humano está aportando a la empresa desde su puesto.

C. Reclutamiento, selección y contratación de personal

En vista que el tema que se investiga en este trabajo profundiza más en el aporte o la importancia que tiene este proceso, es importante ampliar estos conceptos para una mejor comprensión.

Durante años, el proceso de reclutamiento y selección de una empresa se ha centrado primordialmente en determinar aquellas habilidades y destrezas intelectuales que son indispensables dentro de un determinado puesto. Estos procesos se han mecanizado tanto que en algunos casos los resultados de pruebas de CI y una entrevista final, son suficientes para determinar si un empleado puede o no ingresar a una empresa.

Según Dolan (1999:86), el reclutamiento permite aperturar un canal de comunicación entre una empresa que está en busca de un solicitante y aquellas personas que deseen aplicar a dicha plaza.

Una vez se han determinado las necesidades de recursos humanos y los requisitos para el puesto de trabajo, se pone en marcha un programa de reclutamiento para generar un conjunto de candidatos potencialmente calificados. Estos candidatos pueden conseguirse de formas internas o externas.

Al obtener una cantidad considerable de currícula para el puesto, se procede a recopilar la información sobre los candidatos y a evaluar la información de cada uno. Muchas veces éstos se complementan con otras herramientas que pueden brindar mucha más información del candidato.

Para poder seleccionar el candidato idóneo, el departamento cuenta con varias herramientas entre las que menciona:

1. Las Entrevistas. Su objeto es conocer más a fondo al candidato y evaluar aquellos aspectos de su currículo que no hayan quedado claros, como experiencia laboral, pasatiempos, veracidad de los datos brindados, presentación personal e información adicional que es proporcionada por el lenguaje no verbal del candidato.

2. Las Pruebas psicométricas. Brindan el carácter científico al proceso de reclutamiento al mostrar un resultado objetivo de las habilidades generales y específicas de los candidatos. Una evaluación deberá incluir: pruebas de habilidad general, aptitudes y de personalidad.

Todas estas herramientas nos permiten evaluar de forma más completa al candidato y poder seleccionar de entre los finalistas al que más cumple con el perfil. Es importante a la hora de hacer la selección que se

tomen en cuenta no sólo los resultados de las pruebas psicométricas o únicamente la entrevista, sino el conjunto de los resultados obtenidos, pues existen muchos elementos que se deben tomar en cuenta para que la elección sea la correcta, como los resultados en sus habilidades intelectuales y sociales. Recordemos que el poder obtener una visión más amplia, nos permitirá minimizar los riesgos de invertir en un candidato que deba retirarse de la empresa en menos de un año, pues como se ha demostrado en muchas investigaciones, es más barato trazar un plan de desarrollo de carrera del personal que está laborando dentro de la empresa que iniciar constantemente con un colaborador nuevo.

a. Coeficiente de Inteligencia y su relación con la selección de personal. Desde inicio el siglo XX, muchos investigadores han discutido sobre la naturaleza y definición de la inteligencia. Definir en pocas palabras lo que es la inteligencia no es fácil. A veces indica la viveza de la percepción, la sagacidad o la alta capacidad de comprensión con retención de conceptos que son asimilados como conocimientos. Otras veces es la capacidad para discurrir con buen criterio en forma original o creativa. En ocasiones, hasta se la confunde con una buena memoria. Se podría decir también que la inteligencia es la integración coordinada y coherente de las funciones cerebrales más nobles y que origina un comportamiento hábil, original y equilibrado.

Tradicionalmente se pensaba que el CI el único indicador de éxito que se tenía para medir a las personas; de hecho, por muchos años la habilidad matemática y verbal eran el principal requisito para ingresar a instituciones académicas e incluso laborales. Recordemos a Binet quien en 1904, definió la inteligencia como una “aptitud para aprender y como forma de comportarse” citado por Gardner (1997:28). Sin embargo, no es sino hasta Gardner (1993:221-244), en su libro *Frames of Mind* que se define a la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas. Aquí se plantea cómo no existe una única y monolítica clase de inteligencia, sino un amplio espectro de inteligencias con 7 variedades clave. Expresa que la inteligencia se desenvuelve como un sistema de capacidades para resolver problemas y elaborar productos valiosos en diversos contextos culturales y que en conjunto se puede manifestar como una base para la realización de operaciones de información y procesamiento.

Hasta la fecha Gardner (1997:29) y su equipo de la universidad de Harvard han identificado siete tipos distintos de inteligencia:

- Inteligencia lógica-matemática
- Inteligencia lingüística
- Inteligencia espacial
- Inteligencia cinestética o corporal
- Inteligencia musical
- Inteligencia interpersonal
- Inteligencia intrapersonal

Hoy en día y gracias a los estudios que se han realizado sobre la inteligencia no sólo se han identificado, sino además se ha desarrollado una serie de evaluaciones que nos permiten determinar con más certeza la habilidad general de una persona.

Sin embargo, sí es difícil definir concretamente qué es la inteligencia y cuáles son sus distintos tipos, más ardua puede parecer la labor de medirla mas no imposible. El número de problemas que alguien puede resolver o el número de sinónimos que encuentra en una determinada fracción de tiempo, nos indica cuál es su capacidad matemática o verbal respectivamente, si se comparan con los resultados obtenidos con los de muchos otros individuos que posean nivel y edad semejante. Con el tiempo y según los adelantos lo iban permitiendo se fueron estandarizando medidas del CI que son vigentes hasta hoy en día, como lo son la edad mental, edad cronológica y la clasificación de coeficiente intelectual.

La noción de CI fue elaborada por Stern (1912:75) y representa el nivel medio que alcanzan en los tests un individuo de determinada edad cronológica. En 1905, Binet introdujo el concepto de edad mental, o capacidad promedio que se supone posee un individuo y en particular un niño en una edad determinada. Este concepto llevó más adelante al de cociente de inteligencia. Utilizó un criterio estadístico para medir la inteligencia y le llamó Cociente de Inteligencia (CI), que se calcula dividiendo la edad mental entre la edad cronológica y multiplicando por cien.

Actualmente existen distintas clasificaciones para establecer cuantitativamente el nivel de la inteligencia, una de las más comunes es la que presenta la escala de inteligencia para adultos de Wechsler citado en Kaplan & Saccuzzo (2005:256), en la que los niveles de inteligencia se presentan de la siguiente manera:

TABLA NO. 1
CLASIFICACIÓN DE COEFICIENTE INTELECTUAL

AMPLITUD COCIENTE INTELECTUAL	CLASIFICACIÓN
Por debajo de 60	Deficiencia mental
De 70 a 79	Inferior / Borderline
De 80 a 89	Normal bajo
De 90 a 109	Medio
De 110 a 119	Normal alto
De 120 a 129	Superior
130 y más	Muy superior

Estas clasificaciones nos permiten ubicar al candidato dentro de un rango percentil con respecto a la media y con base a ello determinar si sus habilidades generales le permitirían desempeñarse en el puesto para el que está aplicando.

Es un instrumento objetivo y tipificado que además nos permite medir otros aspectos observables tales como aptitudes, reacciones sensoriales, motoras, perceptivas y mentales; permitiéndonos resaltar diferencias entre los candidatos.

a. Coeficiente de Inteligencia Emocional y su relación con la selección de personal. El CE es una teoría que fue acuñada por Salovey y Mayer (1990:185-211), psicólogos de las universidades de Yale y Stanford quienes afirmaban que ésta era un sub-conjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar sentimientos y emociones propias, así como, las de los demás.

Esta teoría ha venido a revolucionar y transformar la idea que se tenía del CI y en los últimos años ha tomado más auge, ya que se ha tratado de demostrar que existe un factor tan importante como el coeficiente intelectual para el éxito del ser humano.

El CE mide la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados. Incluye las habilidades de: percibir, juzgar y expresar la emoción con precisión; contactar con los sentimientos o generarlos para facilitar la comprensión de uno mismo o de otra persona; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas para promover el propio crecimiento emocional e intelectual.

Nos brinda las herramientas para interactuar con los demás y es determinante en la adaptación del individuo tanto en el hogar, como los amigos, el trabajo, etc. Es por este motivo que juega un papel esencial dentro del liderazgo en las organizaciones, pues de ella dependerá el estilo de liderazgo que adopten sus líderes.

Con relación a lo anterior, Gardner (1995:73), ha demostrado en sus numerosos estudios, que el CI contribuye en el mejor de los casos, en un 20% al éxito de una persona, pues existen otras habilidades como auto motivación, persistencia, autocontrol, control del carácter, empatía, esperanza y manejo del estrés que son significativamente más importantes al momento de manejar situaciones cotidianas en el trabajo. Entre los primeros estudios al respecto se puede resaltar el de Vaillant (1977:1), quien realizó un estudio longitudinal en 1940 en el que dio seguimiento a personas desde su graduación del colegio hasta su edad media, demostrando que los estudiantes que habían obtenido mayores notas no eran particularmente más exitoso en el trabajo, comparados con aquellos compañeros con las calificaciones medianas/bajas en términos como salario, productividad y estatus en sus campos de trabajo.

Sin dejar de reconocer la importancia que tiene el CI y la pericia para el logro de los objetivos de desarrollo en la empresa, Daniel Goleman (1995:50), el principal estudioso y divulgador del concepto de inteligencia emocional, ha señalado que el éxito en la empresa obedecería nada menos que en un 80% a este importantísimo factor.

Para Goleman (1995:53) son las competencias emocionales (capacidades adquiridas basadas en la inteligencia emocional, que dan lugar a un desempeño profesional excelente) los factores que determinan los resultados superiores en el puesto. Cuanto más complejo sea el trabajo, mayor es la importancia que se le otorga y es en la cúpula de la pirámide organizativa donde la relación entre el CE de los líderes y resultados de la empresa son evidentes.

Gardner (1995:75), aclara que ser emocionalmente inteligente no significa estar siempre feliz o ser siempre amable, hay momentos en los que es necesario afrontar determinada situación o evitar ciertas perturbaciones. Explica también que la inteligencia emocional tampoco quiere decir abrir totalmente los sentimientos y demostrárselos a los demás, sino manejar los sentimientos del modo más adecuado y asertivo, buscando un equilibrio para saber atravesar malos momentos, y aceptar los propios sentimientos sin dañar a los demás.

Para Weisinger (2001:15), el coeficiente emocional es el uso de las emociones de forma deliberada, en la cual se hace que las propias emociones trabajen para uno, manejándolas con el propósito de que se ayude a la persona a guiar su comportamiento y a pensar de manera que sus resultados mejoren. Proporciona a las personas la habilidad y la capacidad para regular los impulsos emocionales que podrían ser contraproducentes.

Para explicar y profundizar en el tema del CE es necesario descomponerlo en cinco elementos básicos diferentes, los cuales son:

- El conocimiento de las propias emociones. Según Martin y Boeck (2000:61), es más fácil moderar y manejar las propias emociones si se reconocen y se aceptan primero. Ser consciente de sí mismo para poder comprenderse es el elemento fundamental de la IE.

Mayer, citado por Goleman (1995:58), identifica tres diferentes estilos en cuanto a la forma de atender o tratar las emociones propias: la persona consciente de sí misma; que cuida sus emociones y las atiende de una forma sana y efectiva. Las personas atrapadas en sus emociones; son personas que les cuesta trabajo manejar sus emociones y se sienten esclavos de sus estados de ánimo, y las personas que aceptan resignadamente sus emociones, que perciben claramente sus emociones pero reaccionan pasivamente.

- La capacidad de controlar las emociones. Muchas emociones no se pueden evitar, pero según Martin y Boeck (2000:61), sí se pueden manejar para hacer más agradable la vida. Sentimientos como el miedo, la tristeza o la ira perturban un pensamiento claro y saber tranquilizarse o controlarse depende de la IE.
- La motivación personal. Weisinger (2001:15), explica que las personas al estar automotivadas pueden empezar una tarea, perseverar en ella y llevarla a su proceso final, superando los obstáculos intermedios. Las personas que tienen auto motivación suelen ser más productivas y eficaces en sus labores.

Goleman (1995:61), explica que esta habilidad ayuda a aumentar la competencia no sólo social sino también la sensación de eficacia que es tan necesaria dentro del ámbito empresarial.

- El reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía es la principal habilidad para reconocer las emociones ajenas.

Para Goleman las personas empáticas perciben más fácilmente las señales sociales sutiles que indican las necesidades y sentimientos de las otras personas.

Weisinger (2000:15), indica este elemento como esencial para darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo. Sugiere que estas personas tienen vocación para la docencia, la dirección de empresas, las ventas y las profesiones relacionadas con la salud pública.

- El control de las relaciones. En la vida es necesario relacionarse constantemente con otras personas, por lo que un buen desarrollo de las habilidades sociales se hace necesaria.

Weisinger (2000:15) indica que relacionarse con los demás significa estar en sintonía con ellos para intercambiar información de forma significativa y adecuada. El tener un trato satisfactorio con otras personas depende de la capacidad de crear y cultivar relaciones, de reconocer conflictos y saberlos manejar, de percibir los sentimientos y necesidades de la otras personas.

Goleman, Solovey y Mayer (1990:185-211), coinciden en que las personas que poseen un elevado CE, tienden a ser personas más: cordiales, comunicativas, socialmente equilibradas, alegres, enérgicas, con una visión positiva de sí mismas, frecuentemente adoptan responsabilidad y se comprometen, son afables y cariñosas, persistentes, controlan su carácter, independientes, se adaptan a las circunstancias y se sienten a gusto con ellas mismas y con sus semejantes.

D. Evaluación de desempeño laboral

El desempeño laboral, es definido como la medición cuantitativa de la calidad de trabajo que el colaborador ejerce en su cargo. Chiavenato (2000:359) lo definió como el esfuerzo del individuo por desarrollar sus capacidades y habilidades en el cargo que ocupa en la empresa. Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones.

El desempeño está en función de la capacidad de los colaboradores, es decir, qué tan capaz se considera la persona para su realización; la aceptación de las metas, el nivel de las metas (grado de dificultad) y la interacción entre la meta y su capacidad. La aceptación de la meta influye en el grado de dificultad que éstas pueden tener.

Según Gordon (1997:169) las metas del desempeño laboral pueden variar en tres sentidos:

- Grado de especificidad: indica una cantidad o dato cuantitativo de realización que sea observable y medible.
- Dificultad de las metas: grado de dificultad que la persona o grupo encuentra para alcanzar la meta.
- Aceptación: quienes deben alcanzar la meta, la admitan como propia.

Es una parte muy importante de la administración del recurso humano, pues permite evaluar de forma objetiva el desempeño que un determinado colaborador ha tenido y de esa forma premiarlo con remuneraciones económicas, ascensos o bien premiaciones públicas.

III. METODOLOGÍA

Actualmente, las organizaciones, en respuesta a necesidades como avances tecnológicos, cambios en los negocios, las demandas de los clientes y la mejora en el desempeño de los empleados, se ven obligadas a ser competitivas para poder mantenerse en el mercado. Esta competitividad exige entre otras cosas eficacia y eficiencia, conceptos que están a cargo del personal. Es por eso que el enfoque actual de las empresas es contratar personal capacitado para su puesto pero que además maneje sus emociones para responder ante situaciones de presión o que requieran control.

El desempeño de los colaboradores se ve entonces reflejado en la habilidad que tengan no sólo de realizar su trabajo, sino además completarlo en buen tiempo de forma satisfactoria, aumentando la competitividad de la empresa frente a su competencia y sobretodo manteniendo un nivel de calidad insuperable ante los clientes.

Respondiendo a estas necesidades, los departamentos de recursos humanos han comprendido que deben actualizar sus procesos de reclutamiento con pruebas que puedan proveer un marco más amplio del candidato y poder hacer una selección más certera.

Sin embargo, el cambio viene de una raíz más profunda, que es identificar aquellas habilidades y destrezas tanto cognitivas como emocionales, que son necesarias para un determinado perfil y sobre las cuales deberá basarse el proceso de selección y contratación de personal.

La empresa de ventas de electrodomésticos donde se realizó la evaluación es de origen mexicano, con 10 años de labores en Guatemala. Cuenta con 37 tiendas en toda la República de Guatemala, además de tener operaciones en México, Honduras, Panamá, Perú, Argentina. Manejan 3 tipos de ventas al público: ventas al contado, venta de apartado y venta al crédito (la cual es financiada por la misma institución). Las tiendas dependiendo de sus ventas trimestrales se pueden clasificar como A, B y C.

Dentro de cada tienda la estructura se compone de: Un Gerente de tienda, un Subgerente de tienda, Vendedores de piso, Vendedores principales, Vendedores de transporte, Ejecutivos de ventas de consumo, Cajero principal y cajero A o B. El mercado objetivo es gente de clase media-media, media-baja y clase baja, por lo que los requisitos de crédito son mínimos y se maneja la política de pago semanal para los créditos otorgados a los clientes.

En cuanto al escalonamiento dentro de la empresa a este nivel es finito, pues los vendedores pueden escalonar solamente entre los 3 niveles de vendedores que existen (vendedor de piso, vendedor de transporte y vendedor principal) aunque básicamente este puesto es nominal ya que en la escala salarial el pago es igual en los 3 puestos. Existen hoy por hoy, solamente dos casos documentados de vendedores principales que han subido a ser gerentes de tienda, por lo que no existe un estímulo a seguir creciendo dentro de la empresa o a generar un desarrollo a largo plazo en la misma.

El salario está compuesto por un “sueldo garantía” que es equivalente al salario mínimo dictado por la ley y su “contribución” que es calculado en base a las ventas semanales que realicen, en el caso de los vendedores, cada semana se realizan ambos cálculos pagándole la cantidad que sea más alta. Los horarios

tienda pueden ser de 8:00 a 6:00 p.m. o de 10:00 a 8:00 p.m. con 2 horas de almuerzo. Dado que esta es una empresa transnacional, se maneja un esquema enfocado a resultados, por lo que la meta de ventas y atención al cliente son base para el buen desempeño de los trabajadores, es por eso que la presión es en todo momento muy fuerte y genera cierta tensión en el ambiente.

En cuanto a los procesos de reclutamiento, éstos son basados en dos pruebas: el EPQ-A (Eysenck Personality Questionary versión A) en que se evalúan cuatro variables: nerviosismo, extroversión, problemática (comportamiento con relación a normas y variables) y sinceridad. Asimismo, se les aplica el IPV (Inventario de Personalidad para Vendedores) en el cual se miden 3 variables generales: Disponibilidad general para la venta, receptividad y agresividad comercial.

Sin embargo, el área de atención, claridad y reparación de las emociones así como del coeficiente intelectual queda fuera de toda evaluación y con ello, la capacidad de determinar cómo responderán los candidatos a situaciones específicas que se viven en el piso de ventas tales como: horarios extensos, un solo día de descanso, presión constante para alcanzar las metas de ventas, servicios a clientes difíciles, alta rotación de gerentes en la tiendas y competencia desleal entre compañeros. Esto sumado a un porcentaje de rotación del casi 28% a nivel nacional, hace evidente la necesidad de constatar la influencia que tiene el coeficiente emocional e intelectual en el desempeño laboral de los vendedores de la ciudad de Guatemala.

A. Determinación del problema

Tomando en cuenta lo anterior y partiendo de los numerosos estudios realizados por Gardner (1995:73) que han demostrado que el CI contribuye en el mejor de los casos, en un 20% al éxito de una persona, surge la necesidad de realizar una investigación que responda a la siguiente pregunta:

¿Está el coeficiente emocional más relacionado que el coeficiente intelectual con el desempeño laboral dentro de una empresa de ventas?

B. Objetivo general

Determinar si el coeficiente emocional está más relacionado que el coeficiente intelectual, con el buen desempeño laboral dentro una empresa de ventas de electrodomésticos dirigida al sector popular, en la ciudad de Guatemala.

C. Objetivos específicos

- 1 Analizar la influencia del coeficiente emocional en el desempeño laboral de los vendedores en una empresa de electrodomésticos.
- 2 Analizar la influencia del coeficiente intelectual en el desempeño laboral de los vendedores en una empresa de electrodomésticos.
- 3 Determinar aquellas similitudes y diferencias de los coeficientes emocionales e intelectuales de los vendedores en una empresa de electrodomésticos.

- 4 Determinar cuál, según los datos estadísticos, es el coeficiente que está más relacionado con el desempeño laboral de los vendedores en una empresa de electrodomésticos.

D. Hipótesis

1. Hipótesis alternas

H1.1 Existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente emocional y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala.

H1.2 Existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente intelectual y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala.

H1.3 Existe una correlación estadísticamente significativa más alta a nivel de 0.05 entre la correlación del coeficiente emocional y evaluación del desempeño, que la correlación del coeficiente emocional y evaluación del desempeño.

2. Hipótesis nulas

Ho.1 No existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente emocional y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala.

Ho.2 No existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente intelectual y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala.

Ho.3 No existe una correlación estadísticamente significativa más alta a nivel de 0.05 entre la correlación del coeficiente emocional y evaluación del desempeño, que la correlación del coeficiente intelectual y evaluación del desempeño.

E. Variables

1. Variables independiente

a. Coeficiente emocional (CE)

1) Definición Conceptual

“La inteligencia emocional involucra la habilidad de percibir con precisión, evaluar, expresar emoción; la habilidad para obtener acceso y/o generar sentimientos cuando éstos facilitan el pensamiento; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones de manera de promover el crecimiento emocional e intelectual” Salovey (1990:4).

2) Definición operacional

Parte de la inteligencia que nos permite ser conscientes de las emociones: percibir las, identificarlas, comprenderlas, manejarlas y expresarlas del modo más adecuado, en función del lugar, momento y personas implicadas.

El coeficiente emocional se midió por medio de la prueba TMMS-48 (Trait Meta Mood Scale) el cual se compone de 48 preguntas y que produce resultados en 3 áreas.

3) Indicadores e índices

- Atención a los sentimientos
- Claridad emocional
- Reparación de las emociones.

b. Coeficiente Intelectual (CI)

1) Definición conceptual

“La inteligencia se define como la capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y de utilizarlo en situaciones novedosas. En condiciones experimentales se puede medir en términos cuantitativos el éxito de las personas a adecuar su conocimiento a una situación o al superar una situación específica” Enciclopedia Encarta (1999)

2) Definición operacional

Son las aptitudes intelectuales puramente cognitivas y que son evaluadas por medio de test psicológicos.

El coeficiente de inteligencia fue medido por medio del Test Wonderlic Personnel (WPT), que fue desarrollada por E.F. Wonderlic (2006), para medir la habilidad general en un candidato que se encuentra en proceso de selección.

3) Indicadores e índices

- Coeficiente Intelectual producido por la prueba WPT.

2. Variable dependiente:

a. Desempeño laboral

1) Definición conceptual

“Desempeño laboral es el potencial de desarrollo del individuo en el puesto. A su vez, es el esfuerzo del individuo por desarrollar sus capacidades, habilidades y conocimientos en el cargo que ocupa en la empresa” (Chiavenato, 2000:139).

2) Definición operacional

El desempeño laboral es el puntaje obtenido por los colaboradores en cada uno de los aspectos incluidos en el formato de evaluación del desempeño que se creó para esta investigación y que fue aplicado en la empresa.

3) Indicadores e índices

- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo
- Acompañamiento a compañeros de trabajo (coaching)
- Alcance de metas de ventas semanales
- Liderazgo
- Identificación con la empresa y pasión por su trabajo
- Conocimiento técnico de los programas y políticas de ventas de la empresa.
- Ausentismo

F. Alcances

Este estudio evaluó si el coeficiente emocional está más relacionado que el coeficiente intelectual con el desempeño laboral en las personas que ocupan puestos de ventas dentro de una empresa de electrodomésticos dirigida al sector popular, en la ciudad de Guatemala. De igual forma se determinó las similitudes y diferencias entre los coeficientes intelectuales y emocionales por género.

G. Límites

Actualmente, a nivel psicométrico, no existe en Guatemala una prueba estandarizada que contribuya a establecer parámetros cuantitativos sobre el CE por lo que pudieran existir algunas habilidades que no serán evaluadas y que pudieran influir en los resultados.

Este es un estudio inicialmente descriptivo, en el que se expondrán resultados únicamente del área de ventas de una empresa de ventas de electrodomésticos dirigida al sector popular en la ciudad de Guatemala, por lo tanto, es importante considerar que los mismos no deben ser generalizados a otras poblaciones.

Tomando en cuenta el logro de las metas a la fecha, la empresa evaluada consideró que era necesario reducir el número de la muestra de 299 a 70 vendedores, ya que solamente se evaluaría al personal de la capital, por lo que los resultados pueden no reflejar la realidad de la población. De igual forma se delimitó el horario de aplicación de las pruebas para los días entre semana y en un horario de 18:00 a 20:00 horas.

Consideraciones éticas:

- a. Consentimiento informado de que participarán en una capacitación que será evaluada por alguien externo a su área.
- b. Presentación de los resultados a todos los involucrados.
- c. Estricta confidencialidad de los datos que sean proporcionados tanto por los participantes como de la empresa.

H. Aporte

La finalidad de esta investigación es despertar el interés de las empresas guatemaltecas en el tema de la IE para dar a conocer la influencia y la relación que tiene tanto en el aspecto productivo como humano.

Resaltar la importancia que tiene la evaluación del CE en el proceso de reclutamiento y selección de personal, como un buen predictor de desempeño y desarrollo dentro de un puesto de trabajo en específico para así poder disminuir a todo nivel los índices de rotación de personal.

Presentar resultados a la empresa en donde se realizan estudios para que la misma pueda actualizar sus procesos de reclutamiento y así colaborar no sólo en la optimización de los recursos disponibles sino además proporcionar mayores herramientas que les permitan seleccionar mejor al personal que ingresa a la empresa y al mismo tiempo poder desarrollar al personal que ya se encuentra laborando dentro de la misma.

Proporcionar información base sobre el CE que pueda ser utilizado de forma histórica para estudios posteriores.

I. Participantes

La investigación se realizó en una empresa de ventas de electrodomésticos que cuenta con 37 sucursales en todo el país.

La población total de sujetos posee las siguientes características: hombres y mujeres que laboran como socios vendedores, aunque se prefiere al sexo masculino, (los hombres abarcan el 86% de la población y las mujeres el 14%), los cuales pertenecen a un nivel socioeconómico medio-bajo y medio-medio. El estado civil y la experiencia laboral son indiferentes al calificar para la plaza, aunque algunos de ellos ya contaban con experiencia en el área de ventas. La edad de la población oscila entre los 18 a los 35 años.

Los participantes pertenecen a 10 de las 37 tiendas de ventas, ya que para la selección de la muestra se tomó como base únicamente las tiendas que se encuentran dentro del perímetro de la ciudad capital.

Se utilizó como técnica de muestreo para seleccionar a los sujetos el intencional o juicio, donde según Levin (1996:652-715) el investigador selecciona a la muestra según su juicio o experiencia personal. Por lo tanto, no se utilizaron técnicas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra.

Debido a que la rotación de personal en toda la república es de 28% se decidió seleccionar a los empleados que han laborado en la empresa por lo menos un año, ya que ha pasado el período de prueba en que muchos abandonan la institución. Así que para seleccionar la muestra se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Que hayan realizado la prueba TMMS
- Que hayan realizado la prueba WPT
- Que hayan sido evaluados por sus jefes inmediatos en el cuestionario de desempeño laboral desarrollado para esta investigación.
- Que lleven por lo menos un año de laborar para la empresa en calidad de subordinados.

A pesar de la variabilidad en el número de empleados en el período de tiempo en que se llevó a cabo el estudio fue de 299 personas, ya que se recluta y se capacita a un promedio de 15 personas cada mes, mientras que, otro número de vendedores en cantidad similar deciden abandonar la empresa.

Lo cual, luego de considerar los criterios de inclusión necesarios para formar parte de esta muestra general, quedó conformada por 70 personas que corresponde al 23% de la población.

TABLA No. 2
DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

GÉNERO	No. DE COLABORADORES
Femenino	10
Masculino	60
TOTAL	70

J. Instrumentos

Dado que la investigación esperaba determinar la influencia que tiene tanto el coeficiente emocional como el intelectual en el desempeño laboral, se utilizaron tres instrumentos (WPT, TMMS, Formato de Evaluación del Desempeño).

1. TMMS (Traint Meta Mood Scale). Para la evaluación del coeficiente de inteligencia emocional se seleccionó la prueba TMMS-48 creada por Peter Salovey de la Universidad de Yale y Jack Mayer de la Universidad de NewHampshire, expuesta por Pennebaker en 1995, traducida al español por la Licenciada Isabel Garcés en 1999. Es una escala rasgo de metaconocimiento de los estados emocionales que evalúa través de 48 ítems, las diferencias individuales en las destrezas con las que los individuos son conscientes de sus propias emociones, así como su capacidad para regularlas.

Contiene tres dimensiones claves de la IE: a) Atención a los sentimientos, b) Claridad emocional y c) Reparación de las emociones. A cada persona se le pide que evalúe el grado en el que está de acuerdo con cada uno de los ítems sobre una escala tipo Lickert de 5 puntos (1=totalmente en desacuerdo, 5=totalmente acuerdo).

Atención a los sentimientos: es el grado en que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos.

Claridad emocional: se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones.

Reparación de las emocionales: alude a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos.

La prueba no tiene límite de aplicación, pero finaliza en un promedio de 45 minutos dependiendo de la capacidad individual.

Se califican o puntúan solamente 30 preguntas ya preestablecidas de las 48 totales. El puntaje máximo que se puede obtener en la escala total es de 150 puntos, siendo el mínimo de 30.

TABLA No. 3
PUNTEOS POR SUB-ESCALA

SUB-ESCALA	No. DE PREGUNTA	PUNTEO MÍNIMO	PUNTEO MÁXIMO
Reparar	6	6	30
Atención a emociones	13	13	65
Claridad Emocional	11	11	55
TOTAL	30	30	150

TABLA No. 4
NÚMERO DE PREGUNTAS POR SUB-ESCALA

SUB-ESCALA	No. DE PREGUNTA
Reparar	2, 16, 17, 23, 32, 43
Atención a Emociones	4, 7, 8, 18, 22, 29, 31, 35, 41, 44, 46
Claridad Emocional	9, 12, 19, 24, 26, 28, 33, 37, 42, 45, 48

Siguiendo los lineamientos para la clasificación de dicha prueba se utilizó el criterio de Pinto (2000:28-31), según el cual se debe seguir el siguiente proceso:

- Se recomienda que para la calificación total de la prueba y una vez que el sujeto concluya la prueba deben eliminarse de ésta las preguntas: **1, 2, 5, 6, 10, 11, 13, 14, 20, 21, 25, 27, 30, 34, 36, 39, 40 y 47.**
- Las preguntas **4, 7, 8, 9, 17, 24, 28, 29, 31, 32, 37, 38, 44 y 46** deberán ser calificadas de la siguiente forma:
 - Si contestó Completamente de acuerdo 1 punto
 - Si contestó Un poco de acuerdo 2 puntos
 - Si contestó Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3 puntos
 - Si contestó Un poco en desacuerdo 4 puntos
 - Si contestó Completamente en desacuerdo 5 puntos
- Las preguntas restantes deberán calificarse de la siguiente forma:
 - Si contestó completamente de acuerdo 5 puntos

- Si contestó Un poco de acuerdo 4 puntos
- Si contestó Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3 puntos
- Si contestó Un poco en desacuerdo 2 puntos
- Si contestó Completamente en desacuerdo 1 punto

Finalmente, la suma total por sub-escala y total se compara con el baremo de dicha prueba por sexo.

Urreta citado por Castillo (2004) menciona como esta prueba ha demostrado adecuados índice de consistencia interna y validez convergente en diferentes muestras. Para esta investigación se obtuvo un índice de fiabilidad del .627 si se excluye las preguntas 45 y 47 de la prueba.

2. WPT (Wonderlic Personnel Test). Para determinar el CI se seleccionó la prueba Wonderlic Personnel Test (WPT por sus siglas).

Fue llamada de esa forma para disminuir la ansiedad de los participantes ante una prueba de Coeficiente Intelectual, y en un inicio fue desarrollada como una revisión de la prueba auto administrada OTIS de habilidad mental. El WPT está compuesta por 50 preguntas (se administra en 12 minutos). Los ítems y el orden en que aparecen se presentan para proveer una amplia gama de tipos de problemas (analogías, análisis de figuras geométricas, frases en desorden y definiciones) mezclados y arreglados de tal forma que la dificultad sea mayor. El resultado se obtiene por la suma de las respuestas correctas. Puede ser aplicado a todos los adultos de cualquier ocupación. Para esta investigación el nivel de confiabilidad obtenido fue de 0.665, excluyendo la pregunta 73 de la prueba.

3. Evaluación del desempeño. Dado que la empresa no cuenta actualmente con una herramienta de evaluación del desempeño, se desarrolló un cuestionario para evaluar el desempeño laboral de los vendedores tomando en cuenta los indicadores previamente expuestos. Esta evaluación se entregó a los jefes inmediatos de los vendedores para su respuesta. Para esta investigación se obtuvo un nivel de fiabilidad de 0.904 sin excluir ninguna pregunta.

K. Tipo de investigación

Fundamentando en Achaerandio (2001:60), la investigación es de tipo descriptiva, debido a que se examina sistemáticamente la conducta humana, personal y social en condiciones naturales y en distintos ámbitos. Investiga la resolución de algún problema para alcanzar una meta del conocimiento. Comienza con el estudio y análisis de la situación presente. Se utiliza del mismo modo para esclarecer lo que se necesita alcanzar y para alertar sobre los medios o vías en orden a alcanzar esas metas u objetivos.

Así mismo, según Hernández, Fernández y Baptista (1998:106), se utilizó también el estudio correlacional, el cual pretende evaluar el grado de relación que existe dentro de dos o más variables o conceptos en un contexto específico utilizando como metodología estadística el análisis de correlación de

Pearson representado por una “r”, el cual describe el grado de relación que hay entre dos variables. Tanto Levin (1996:535-544) como Mcguigan (1996:446-456) explican que el signo positivo o negativo de “r” indica la dirección de la relación entre las variables, por lo que se pueden definir tres tipos diferentes de correlación: positiva, negativa y cero.

Levin citado por Castillo (2004:55) presenta una tabla donde explica la fuerza y dirección del coeficiente de correlación:

TABLA No. 5
CORRELACIÓN “R” DE PEARSON

-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.95	Correlación negativa fuerte
-0.50	Correlación negativa moderada
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	Ninguna correlación
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva moderada
+0.95	Correlación positiva fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Según Fernández (2001:1), un índice de correlación de Pearson de 0 revela ausencia de relación lineal. Y un valor cercano a 0 del índice no implica que no haya algún tipo de relación no lineal. (El índice de Pearson mide relación lineal.)

L. Procedimiento

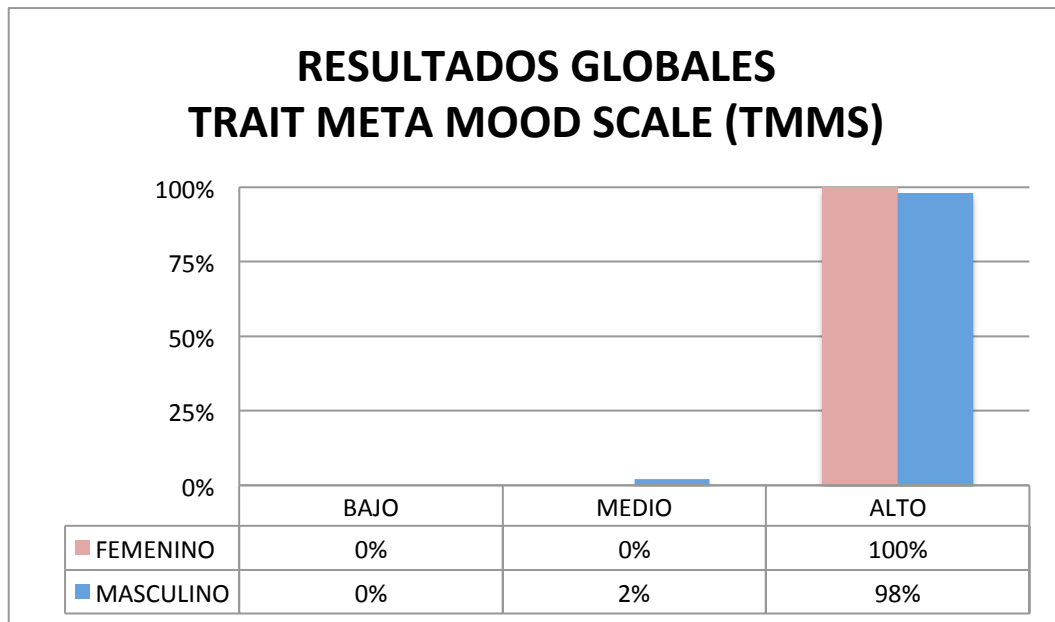
- Para el desarrollo de la investigación se inició con lecturas para la selección de un tema de interés.
- Luego de la selección del tema se buscó un test que pudiera medir el coeficiente intelectual, el coeficiente de inteligencia.
- Se realizaron los contactos con las personas indicadas en la organización seleccionada, obteniendo una respuesta positiva de la empresa. Sin embargo, se solicitó que el nombre de la empresa permaneciera en el anonimato por razones de confidencialidad.
- Se investigaron los antecedentes en Guatemala sobre el tema y estudios realizados en otros países, para comenzar a conformar el marco teórico.
- Se solicitó autorización a la empresa para la aplicación de prueba, se establecieron junto con el departamento de Recursos Humanos la fecha de la aplicación de la prueba, el lugar de aplicación, los materiales necesarios, el tamaño de los grupos a evaluar y el horario.

- Se aplicaron las pruebas de coeficiente de inteligencia, coeficiente emocional y prueba de desempeño laboral directamente en las tiendas. Dado que no se cuenta con un lugar específico para esta actividad, se utilizó el comedor de los empleados; el cual, si bien era separado del movimiento de la tienda si estaba sujeto a ruidos, música y posibles distractores.
- Una vez completada la fase de evaluación, se procedió a calificar las pruebas y obtener los resultados para su tabulación final.
- Utilizando un programa de tabulación estadística se obtuvieron los índices de fiabilidad de cada prueba así como las correlaciones entre las variables.
- Tomando como fundamento la bibliografía consultada, la experiencia personal y los datos obtenidos se estableció la discusión en la que se interpretó los resultados obtenidos y su posible interpretación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos de la investigación.

GRAFICA No. 1



En la gráfica no. 1 se presentan los resultados obtenidos en la prueba de inteligencia emocional TMMS. El 100% de los resultados femeninos obtuvo un coeficiente emocional alto, de igual forma que el 98% de los resultados masculinos. Únicamente un 2% de la población masculina obtuvo un resultado medio en la escala total. Esto es coincidente con el perfil de vendedores que se busca dentro de la empresa, pues este puesto requiere buen manejo de emociones para adaptarse a los cambios impuestos por la matriz, contacto directo con todo tipo de clientes, constante presión por parte de los gerentes en cuanto a las metas de ventas y horarios extensos de trabajo. Como se ha mencionado dentro de la investigación, esta prueba está compuesta por tres sub-escalas que miden el nivel de identificación, claridad y reparación de los vendedores sobre sus emociones; mostrando que en general estos vendedores pueden manejar sus emociones y adaptarlas para motivar sus comportamientos hacia resultados positivos no importando la situación en la que se encuentren. Estos resultados son consistentes con los resultados presentados por Weisinger (2001:15), quien afirma que el CE permite deliberadamente el aprovechamiento de las emociones para guiar su comportamiento y con ello alcanzar sus metas.

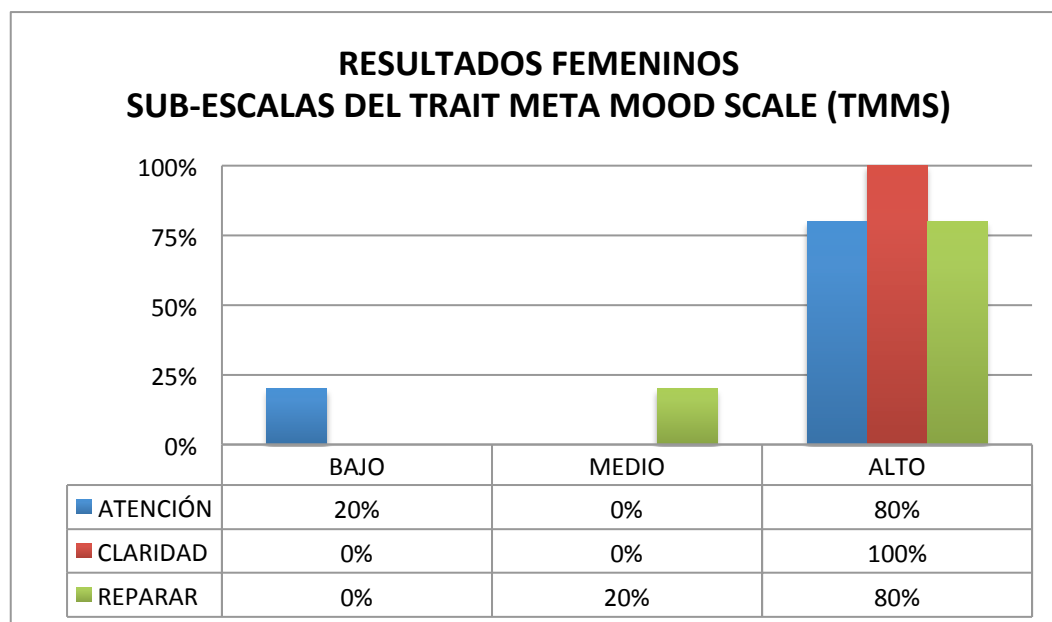
Si alcanzamos más profundamente los resultados por sexo, encontramos algunas diferencias en los resultados de las sub-escalas del TMMS.

En cuanto a los resultados femeninos obtenidos en las sub-escalas de atención, claridad y reparar, más del 80% se encuentra dentro de los puntajes altos. Esto nos muestra que en general las mujeres tienden a estar más en contacto con sus emociones, determinar su estado de ánimo y ser capaces de modificar sus pensamientos negativos por positivos y sobreponerse a su estado de ánimo. Al hacer esta observación es necesario resaltar la situación a la que se enfrentan diariamente, horarios laborales extensos lejos de su familia, discriminación, faltas de respeto por parte de clientes y en algunos casos de sus mismos compañeros, sin embargo, el 100% de las mujeres evaluadas tiene por lo menos dos años de laborar para la empresa. Esto puede compararse con las investigaciones realizadas por Gardner (1995:739), en la que se ha probado que el éxito de un trabajador en la empresa obedece nada menos que un 80% al coeficiente emocional.

Es importante resaltar que el 20% obtuvo en la sub-escala de atención un resultado bajo. En ambos casos, en las otras dos sub-escalas obtuvieron resultados altos lo cual sugiere que a pesar de no pensar constantemente en sus emociones, son capaces de identificarlas y modificarlas por pensamientos positivos.

De igual forma, en la sub-escala de reparar, el mismo porcentaje obtuvo un resultado medio, de lo que se puede inferir que estas dos vendedoras en algunos momentos pueden tener más dificultad de sobreponerse a su estado mental y con esto afectar su rendimiento o comportamiento con su jefe inmediato y en el contacto directo con los clientes. Esta inferencia es consistente con el resultado obtenido en su evaluación del desempeño, ya que ambas obtuvieron resultados malos en su evaluación. (entre 0 – 60 puntos).

GRÁFICA No. 2

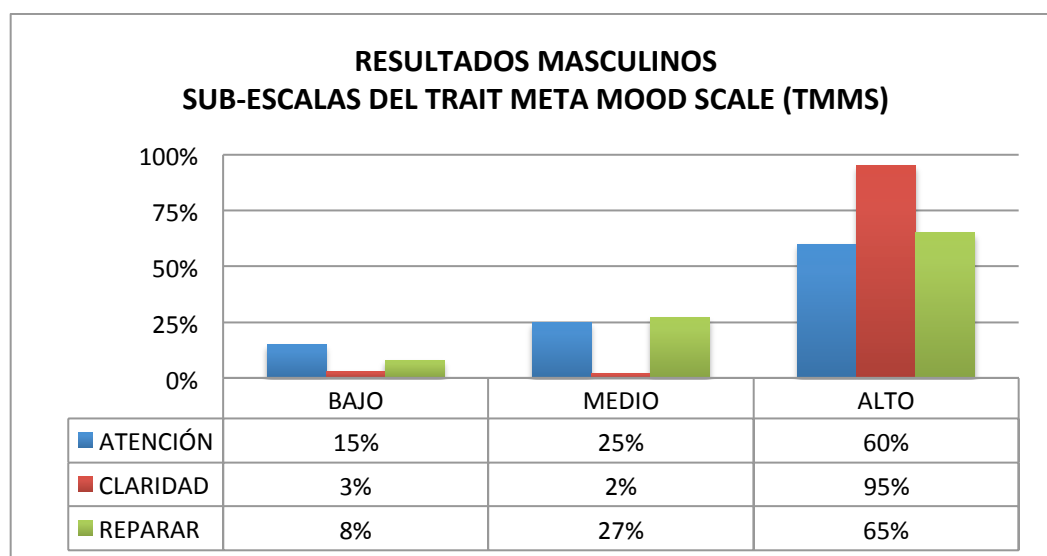


En contraste, los resultados masculinos obtenidos en las sub-escalas muestran resultados más dispersos. En la sub-escala de atención, un 15% obtuvo resultados bajos, 25% un resultado medio y un 60% un resultado alto. Estos resultados son concordantes con lo observado al momento de la aplicación del TMMS, en la que un buen porcentaje de los vendedores, al momento de llenarla se mostraban más reacios que las mujeres a llenar las 48 preguntas aludiendo que “era demasiadas preguntas sobre las emociones”. Esto sugiere que en esta muestra, los hombres no suelen estar conscientes todo el tiempo de lo que sienten y ponen poca atención a sus emociones.

En la sub-escala de claridad, un 3% obtuvo un resultado bajo, un 2% obtuvo resultados medios y un 95% obtuvo resultados altos, de aquí podemos inferir que un gran porcentaje de los hombres a pesar de no estar conscientes de sus emociones en todo momento, si son capaces de identificar que emoción están experimentando y qué la provoca. En cuanto a los resultados de la sub-escala de reparar, un 8% obtuvo resultados bajos, 27% un resultado medio y 65% un resultado alto, por lo que se observa que un buen porcentaje de estos vendedores además de identificar sus emociones son capaces de modificarlas y evitar que sus metas de ventas y servicio al cliente se vean afectados.

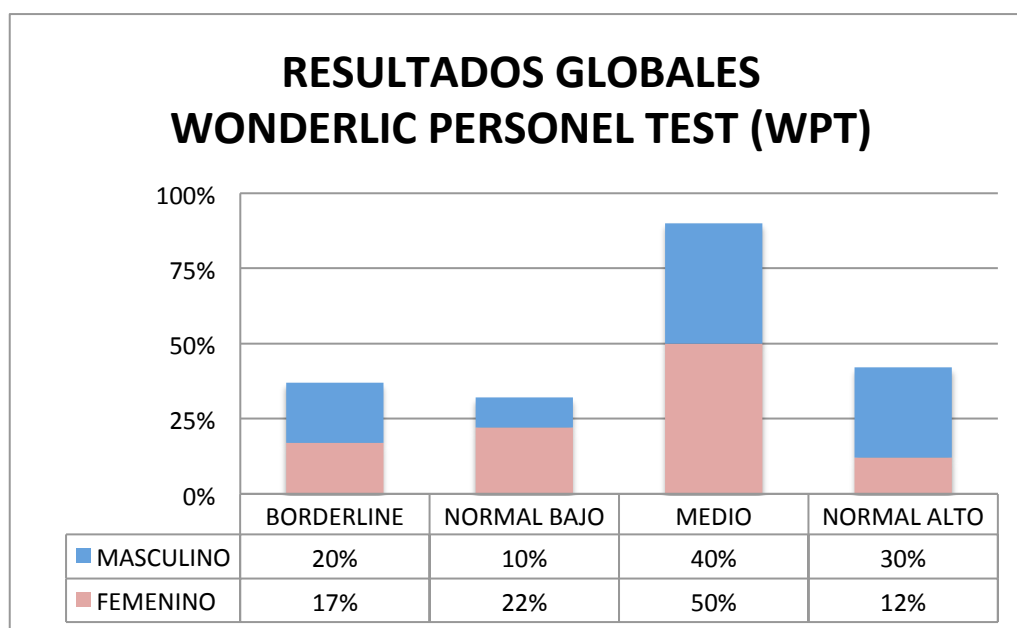
Si tomamos los resultados masculinos de las sub-escalas y los comparamos entre sí, encontramos que un 32% de vendedores de los que obtuvo resultados medios o bajos en la sub-escala de reparar, a su vez obtuvo resultados medios y bajos en la sub-escala de atención, lo cual indica que los vendedores que tienen dificultades para modificar sus pensamientos negativos por positivos, tienen además dificultad para entrar en contacto con sus emociones. Esto coincide con los estudios de Goleman, Martin y Boeck (2000:61) que es más fácil moderar y manejar las propias emociones si se reconocen y aceptan primero.

GRÁFICA No. 3



Por su parte, los resultados obtenidos en la prueba de inteligencia Wonderlic Personnel Test (WPT), muestra que la mayor parte de los coeficientes intelectuales se encuentran dentro del rango medio. Esto es de igual forma concordante con el perfil de candidatos que se busca para ocupar estos puestos, ya que todos deben ser egresados del colegio y preferiblemente con algunos estudios universitarios.

GRÁFICA No. 4



Es importante resaltar que un 17% de los resultados masculinos y un 20% de los resultados femeninos arrojaron un coeficiente intelectual Borderline o límite. Sin embargo al comparar la antigüedad laboral de estos vendedores, encontramos que solamente dos de estos 12 vendedores son de recién ingreso, el resto tiene por lo menos dos años de laborar para la empresa y obtuvieron resultados buenos en sus evaluaciones del desempeño laboral. Por esta razón, podemos considerar el hecho que el ambiente en que se realizó la evaluación, la presión del tiempo y el nerviosismo pudiera haber influido de manera significativa en estos resultados. Por otro lado, ya que no se tuvo acceso al 100% de la población, se debe también considerar que pueden existir más casos de vendedores con resultado Borderline pero que por su desempeño laboral y cumplimiento de metas hayan permanecido en la por un período mayor a un año.

Por su parte un 22% de los resultados masculinos y un 10% de los resultados femeninos, obtuvo un coeficiente intelectual normal bajo y 12% de los resultados masculinos y un 30% de los resultados femeninos, obtuvo un coeficiente intelectual normal alto. Finalmente, el rango mayor de resultados se encuentra dentro de la media, lo cual indica que sus habilidades generales les permiten desarrollarse bien dentro de estos puestos y cumplir con los objetivos de la tienda.

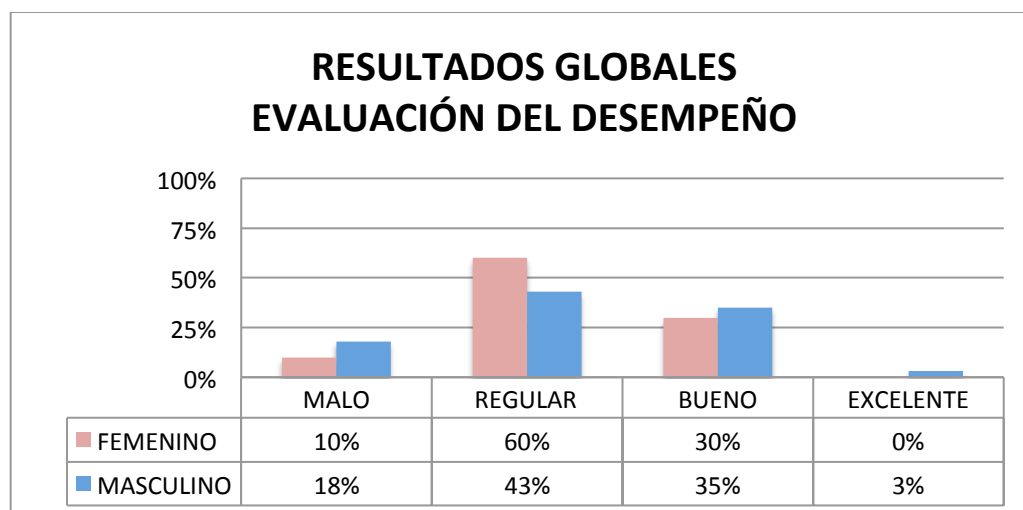
Estos datos confirman los resultados de Gardner (1995:73), quien ha demostrado que el CI contribuye el mejor de los casos, en un 20% al éxito de una persona; pues el 63% de los participantes que obtuvo CI normal alto, fue calificado con un desempeño laboral regular o malo.

Por último presentamos los datos de la evaluación del desempeño. La escala de calificación se obtuvo de acuerdo a la apreciación de los gerentes, sobre el comportamiento esperado y tomando como base que en esta empresa las exigencias en cuantos a cumplimientos de metas y objetivos se mide por vendedor, por tienda y por región diariamente y sus indicadores de cumplimiento mínimo deben estar por encima del 90%. En la Tabla no. 6 se aprecia el rango de calificación que los gerentes asignaron a cada resultado y con base a ello, se determinaron los porcentajes.

TABLA No. 6
ESCALA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

RESULTADO	RANGO
Excelente	96-100
Bueno	81-95
Regular	61-80
Malo	0-60

GRÁFICA No. 5



En cuanto a los resultados obtenidos en las pruebas de desempeño laboral, es importante resaltar que al momento de la aplicación de esta evaluación, se hizo énfasis a los gerentes de la importancia de la objetividad para evaluar a sus vendedores, pues este estudio a pesar de no ser oficial dentro de la empresa, si puede ser tomado en cuenta por recursos humanos.

Un 10% de vendedoras, de igual forma que un 18% de vendedores obtuvo resultados malos en su desempeño laboral, con resultados menores a 60 puntos. Dentro de este porcentaje se encuentran vendedores cuyos resultados de coeficiente emocional e intelectual son altos, lo cual sugiere que su problema es más actitudinal que aptitudinal, de hecho un 80% de los vendedores cuyos resultados fueron bajos, obtuvieron puntuaciones pobre en los ítems servicios al cliente, identificación con la empresa y calidad en su trabajo, conocimientos técnicos; temas que han sido tocados por el Departamento de Capacitación durante el año, de lo que se infiere además, que o los vendedores no han asistido o no han aprovechado las capacitaciones como es esperado.

El 60% de las vendedoras y el 43% de los vendedores obtuvieron resultados regulares en su desempeño laboral, con resultados de entre 60 y 80 puntos. Un 30% de las vendedoras y un 35% de los vendedores obtuvieron un resultado bueno en su desempeño laboral, con resultados entre 80 a 95 puntos. Dentro de estas puntuaciones con resultados regular y bueno, se encuentra el 90% de las vendedoras y el 78% de los vendedores, lo cual indica que hacen su trabajo, pero no dan un valor agregado a la empresa, es decir no se esfuerzan para sobrepasar sus metas y ofrecer un servicio al cliente de calidad.

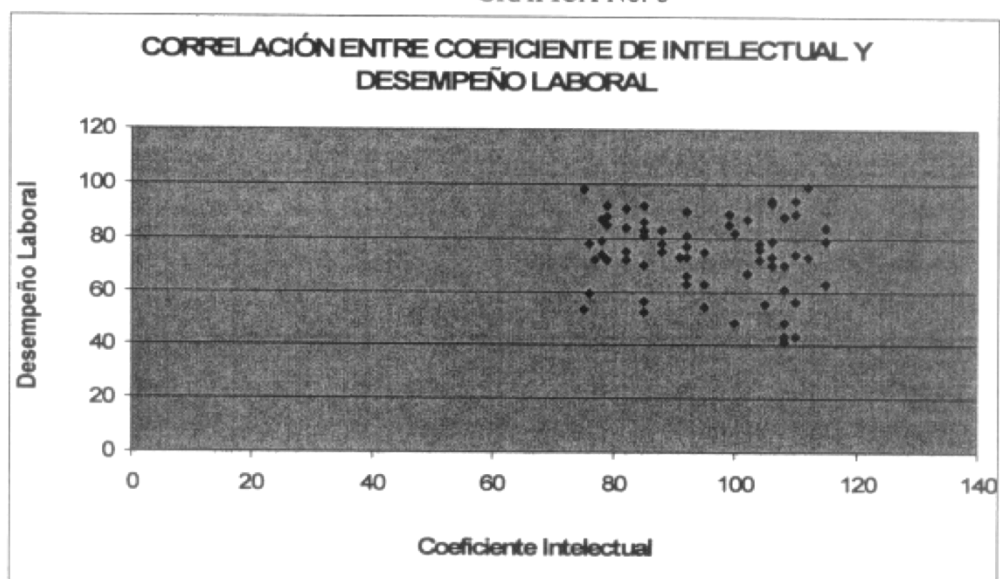
Finalmente solamente un 3% de hombres obtuvo un resultado excelente, con puntuaciones mayores a los 95 puntos en su desempeño laboral, Estos dos vendedores que obtuvieron resultados excelentes, han sido premiados varias veces con viajes al extranjero e incluso el premio al mejor vendedor del año por el cual reciben un carro ya que ambos llevan por lo menos cuatro años de trabajar para la empresa; con lo cual se puede inferir que no sólo han sido premiados en el pasado por sus logros, sino se han mantenido como buenos vendedores imponiéndose altas metas y alcanzándolas.

Con base en la experiencia laboral dentro de la empresa en estudio, se ha encontrado cierta coherencia entre los resultados de la evaluación de desempeño laboral con la detección de necesidades de capacitación que se realizó en el mes de enero, en la cual resaltaron debilidades en los vendedores como el servicio al cliente, el limitado conocimiento de los productos y su falta de identificación con la empresa. Sin embargo, a pesar de que el Departamento de Capacitación ha impartido numerosos seminarios y talleres al respecto, los logros, diez meses después siguen siendo pocos o nulos (según la apreciación de los gerentes de tienda), con lo cual podemos inferir que la capacitación en esta empresa no es rentable.

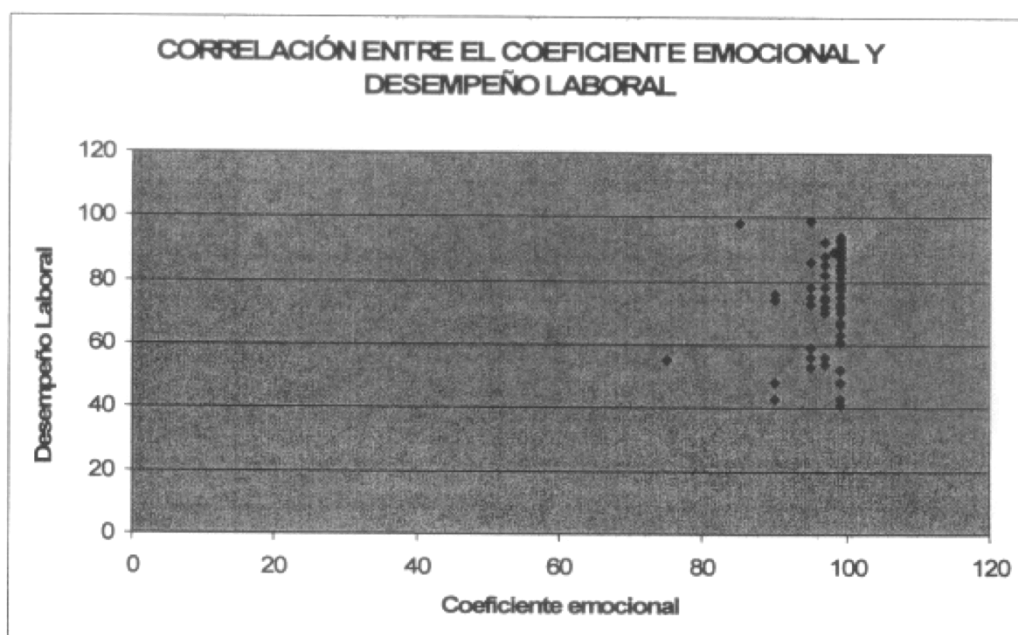
Poner especial atención en estos resultados demuestra, que el apoyo de las cabezas a procesos como éstos es muy importante, ya que el seguimiento cercano a los vendedores resultará en una mejor atención al cliente lo cual se verá reflejado en su meta de ventas y por supuesto en la contribución que éstas generan para la empresa.

Finalmente y para dar respuesta a las hipótesis de investigación presentamos la correlación que se hizo de los resultados del coeficiente intelectual y emocional con el desempeño laboral de los vendedores.

GRÁFICA No. 6



GRÁFICA No. 7



Los datos de la Gráfica No.6 corresponden a la correlación entre el coeficiente intelectual y el desempeño laboral. Al considerar la relación que existe entre las dos variables encontramos datos dispersos dentro de la gráfica, sin formar ningún tipo de alineación positiva o negativa como correspondería al momento de estar correlacionadas las variables.

De igual forma podemos observar los resultados de la Gráfica No. 7 en la que los datos a pesar de estar en una formación no guardan ninguna relación de aumento entre las variables estudiadas.

Tabla No. 7
CORRELACIÓN ESTADÍSTICA ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL, LA ESCALA TMMS
(Que evalúa el coeficiente emocional) y WPT (Que evalúa el coeficiente intelectual)

CORRELACIONES							
		TOTAL WPT	TOTAL Desempeño Laboral	Sub-escala Atención	Sub-escala Claridad	Sub-escala Reparar	TOTAL TMMS
TOTAL WPT	Correlación de Pearson	1	-0.072	0.22	-0.062	-0.038	0.07
	Sig. (bilateral)		0.556	0.067	0.609	0.755	0.564
	N	70	70	70	70	70	70
TOTAL Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-0.072	1	0.042	.287(*)	-0.093	0.164
	Sig. (bilateral)	0.556		0.729	0.016	0.444	0.174
	N	70	70	70	70	70	70
Sub-escala Atención	Correlación de Pearson	0.22	0.042	1	0.077	0.217	0.383(**)
	Sig. (bilateral)	0.067	0.729		0.525	0.071	0.001
	N	70	70	70	70	70	70
Sub-escala Claridad	Correlación de Pearson	-0.062	0.287 (*)	0.077	1	-0.037	.668(**)
	Sig. (bilateral)	0.609	0.016	0.525		0.76	0
	N	70	70	70	70	70	70
Sub-escala Reparar	Correlación de Pearson	-0.038	-0.093	0.217	-0.037	1	0.114
	Sig. (bilateral)	0.755	0.444	0.071	0.76		0.345
	N	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Correlación de Pearson	0.07	0.164	.383(**)	.668(**)	0.114	1
	Sig. (bilateral)	0.564	0.174	0.001	0	0.345	
	N	70	70	70	70	70	70

* Correlación significativa al nivel de 0.05 ** Correlación significativa al nivel de 0.01

En la Tabla no. 7 se muestran que, en general tanto los resultados del coeficiente emocional como intelectual de esta muestra no están correlacionados con el desempeño laboral por lo tanto se rechaza la H1.1 “Existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala”.

De igual forma se rechaza la H1.2 “Existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente intelectual y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala”.

En cuanto a la hipótesis H1.3 “Existe una correlación estadísticamente significativamente más alta a nivel 0.05 entre la correlación de la inteligencia emocional y evaluación del desempeño, que la correlación del coeficiente intelectual y evaluación del desempeño” y resaltando que la muestra en ninguna de las sub-escalas, obtuvo una diferencia estadísticamente significativa, se rechaza esta hipótesis.

Dado que el conocerse a sí mismo es el elemento fundamental de la inteligencia emocional, podemos estar de acuerdo que si conocemos nuestras emociones y las reconocemos podremos manejarlas y moderarlas según la ocasión lo amerite. Estas inferencia es observable dentro de la muestra en la correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 que hay entre el resultado de la sub-escala de claridad y el desempeño laboral.

Es importante resaltar, que el hecho de que no hayan encontrado correlaciones entre las sub-escalas previamente mencionadas para esta población, puede deberse en parte a la decisión de la empresa de reducir la muestra solamente a 70 personas y no a 299 como había sido inicialmente planteada para esta investigación, con lo cual se deberá tomar en cuenta que estos datos son significativos solamente para los vendedores de la ciudad en una empresa específica como la que se realizó el estudio.

V. CONCLUSIONES

1. No se encontró ninguna influencia del coeficiente de inteligencia sobre el desempeño laboral de los vendedores de electrodomésticos.
2. No se encontró ninguna influencia del coeficiente emocional sobre el desempeño laboral de los vendedores de electrodomésticos.
3. Existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la sub-escala de claridad y el desempeño laboral de un equipo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala.
4. Tanto la sub-escala de claridad como la sub-escala de atención está correlacionadas significativamente a un nivel de 0.05 con la escala total del TMMS.
5. Dado que no estableció una diferencia estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente emocional y el desempeño laboral se acepta la Ho.1 “no existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente emocional y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala”
6. Dado que no se estableció una diferencia estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente emocional y el desempeño laboral se acepta la Ho.2 “No existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el coeficiente intelectual y el desempeño laboral de un grupo de vendedores de electrodomésticos de la ciudad de Guatemala”.
7. A pesar de que sí existe una correlación positiva débil entre el coeficiente emocional y el desempeño laboral, ésta no es estadísticamente más significativa que la correlación negativa débil entre el coeficiente de inteligencia y el desempeño laboral, por lo que se acepta la Ho.3 “No existe una correlación estadísticamente significativamente más alta a nivel de 0.05 entre la correlación de la inteligencia emocional y evaluación del desempeño, que la correlación del coeficiente intelectual y evaluación del desempeño”
8. La reducción de la muestra por parte de la empresa puede haber influido en los resultados obtenidos en esta investigación, por lo que no se puede generalizar estos resultados a toda la población.
9. En el caso de la evaluación de coeficiente intelectual pudiera haber influido el ambiente y el horario en que se realizó la prueba, la presión del tiempo, y la dificultad de concentrarse.
10. Hubo otras variables que no fueron tomadas en cuenta y que pudieran haber influido en los resultados como la inestabilidad laboral, la constante presión de trabajo en la que se ven inmersos diariamente y el estrés que este trabajo puede generar en los vendedores.

VI. RECOMENDACIONES

1. Sensibilizar a la jerarquía de la empresa, de la importancia que tiene evaluar constantemente el desempeño de sus vendedores, pero sobretodo de aplicar medidas preventivas y correctivas que permitan mejorar el servicio al cliente durante todo el proceso de venta.
2. Brindar más apoyo e interés al departamento de capacitación, no sólo en la asistencia de los vendedores, sino además crear programas de seguimiento de los conocimientos aprendidos, para poder así elevar el nivel tanto de los vendedores que asistan a las capacitaciones, como aquellos que no asistan.
3. Capacitar a los vendedores sobre la importancia de sus emociones, identificarlas, controlarlas y sobretodo mantener una actitud positiva para obtener mejores resultados.
4. Llevar a cabo, investigaciones sobre el tema con otras poblaciones de ventas para ir creando una muestra más amplia y realizar baremos de las pruebas de inteligencia emocional que actualmente más se están utilizando, esto con el fin de poder crear percentiles que puedan servir de comparación con más poblaciones
5. Realizar y dar continuidad dentro de las organizaciones a los talleres vivenciales en los cuales se presenten herramientas que le permitan a los vendedores desarrollar un coeficiente emocional más alto.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Achaerandio, Luis y H. Caballeros. 2001. *Iniciación a la práctica de la investigación*. 6ª. ed Guatemala, Universidad Rafael Landívar.
- Bortot, Williams. 2000. *La edad: Problema de rotación de personal*. Extraído el 5 de septiembre de 2,000 de la página web <http://www.analitica.com/va/economia/organizacion/8503492.asp>
- Castillo, Ana Lucía. 2004 *Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral: Caso fabrica de producción*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 80 págs.
- Chiavennato, Idalberto. 1993. *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F. McGraw-Hill. 578 págs.
- Chiavennato, Idalberto. 2000. *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé de Bogotá, McGraw-Hill. 699 págs.
- Cortese, Abel. (s/f). *Casos de Inteligencia Emocional I*. Extraído el 1 de Enero de 2007 desde: <http://www.inteligencia-emocional.org/casos/index.htm>
- Dolan Simón; R. Schuler y R Valle. 1999. *La Gestión de Recursos Humanos*. Madrid. Mc Graw Hill. 455 págs.
- Enciclopedia Microsoft Encarga 99*. 1997. Diccionario General de la Lengua Española. Barcelona, Biblograf, S.A.
- Fernández-Berrocal, Pablo; N. Extremera y N. Ramos. 2004. Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*. 94: 751-755
- Fernández, Pablo. 2001 *Metodología de la Investigación*. Disponible en: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas.htm
- Garcés, Isabel. 1999. *Correlación entre Inteligencia Emocional y aptitud académica en un grupo de jóvenes aspirantes a ingresar en 1999 a las facultades de ingeniería y humanidades de la URL*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 70 págs.
- Gardner, Howard. 1993. *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligence*. New York, Basic Books. 482 págs.
- Gardner, Howard. 1995. Cracking Open the IQ Box. *The American Prospect*, winter: 71-80.
- Gardner, Howard. y Jie-Qi Chen. 1997. Alternative Assesment from a Multiple Intelligence Theoretical Perspective, en “*Contemporary Intellectual Assesment, Theories, Test, and Issues*”. Flanagan, Genshaft y Harrison (Compiladores). New York, The Guilford Press. 1997.
- Goleman, Daniel. 1995. *La Inteligencia Emocional porqué es más importante que el cociente intelectual*. México, DF. Norma. 371 págs.
- Goleman, Daniel. 1998. *La inteligencia Emocional*. México, D.F. Editorial Javier Bergara. 398 págs.
- Goleman, Daniel. 2000. *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, Kairós. 504 págs.
- Goleman, Daniel. 2002. *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, Kairos. 504 págs.
- Gordon, Judit. 1997. *Comportamiento organizacional*. 5ª. Ed. México, D.F. Prentice Hall. 690 págs.

- Hernández, Roberto; C. Fernández y P. Baptisa, 1998. *Metodología de la Investigación*. México, D.F. McGraw-Hill. 896 págs.
- Kaplan, Robert y D. Saccuzzo. 2005. *Psychological testign: principles, applications, and issues*. 6ta. Ed. Pacific Grove. CA. Thomson Wadsworth. 745 págs.
- Levin, Richard. 1996. *Estadísticas para Administradores*. 6ª ed. México, D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. 572 págs.
- Lizarralde, María Isabel. 2001. *El Impacto de la Inteligencia Emocional de los Ejecutivos de Alto Nivel en el Liderazgo Aplicado a una Empresa Importadora Guatemalteca*. Tesis Universidad Rafael Landívar, Guatemala. 79 págs.
- Martin, Doris y K. Boeck, 2000. *EQ Qué es inteligencia emocional. Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida*. Madrid, EDAF, S.A. 380 págs.
- McGuigan, Frank. 1996. *Psicología Experimental*. México, D.F. Prentice May 460 págs.
- Mayer, John. y P. Salovey. 1997. *What is emocional intelligence?*. Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educatos. Boston: Basic Books. Pp 3-31.
- Murales, Guillermo. 2001. *La Evaluación del Desempeño Herramienta clave para el Desarrollo de los Recursos Humanos*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 102 págs.
- Oliva, Luis A. 1999. *Bareación del Test de Matrices progresivas de J. C. RAVEN*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 80 págs.
- Palma, Ana Cristina. 2000. *La motivación al Logro como Factor Influyente en el Desempeño Laboral*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 77 págs.
- Pinto, Eugenia. 2000. *Bareación del cuestionario TMMS para medir inteligencia emocional en el sector laboral*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 44 págs.
- Robins, Stephen. 1996. *Conducta Organizacional*. México, D.F. McGraw Hill. 390 págs.
- Salovey, Peter. y J. Mayer. 1990. *Emotional Inteligence: Imagination, cognition and personality*. New York, Bentam Book. Págs.509
- Scout y Etzioni. 1983. La Organización. *En Organizaciones: estructura y proceso*. Richard Hall. México, D.F. Prentice Hall. Págs. 33-60
- Simmons, Steve. 2002. *EQ Como medir la Inteligencia Emocional*. Madrid, EDAF. 650 págs.
- Urrutia, Ana María. 1985. *Las Matrices Progresivas del RAVEN y sus correlación con el Otis Intermedio Forma A (en un grupo de operaciones de producción)*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 71 págs.
- Vaillant, GerOge. 1977. *Adaptation to life*. Boston, Little Brown. 422. págs.
- Weisinger, Hendrie. 2001. *La inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona, Mateu Cromo, S.A. 334 págs.
- Werther, Williams. y K Davis. 2000. *Administración de Personal y Recursos Humanos*, México, D.F. Limusa. 608 págs.
- Zepeda, Fernando. 1999. *Psicología Organizacional*. México, D.F. Addison Wesley Lognman de México, S.A. de C.V. 328 págs.

VIII. ANEXOS

TMMS-48

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta

1	2	3	4	5
Completamente de acuerdo	Un poco de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Completamente en desacuerdo

1	La variedad de los sentimientos de las personas hace la vida más interesante	1	2	3	4	5
2	Trato de pensar cosas buenas aunque me sienta muy mal	1	2	3	4	5
3	No tengo mucha energía cuando estoy contento	1	2	3	4	5
4	Las personas estarían mejor si sintieran menos y pensarán más	1	2	3	4	5
5	Normalmente no tengo mucha energía cuando estoy triste	1	2	3	4	5
6	Cuando estoy enojado me permito seguir sintiéndome así	1	2	3	4	5
7	No creo que valga la pena ponerle atención a las emociones o al estado de ánimo	1	2	3	4	5
8	Usualmente no me preocupo mucho por lo que estoy sintiendo	1	2	3	4	5
9	Algunas veces no me doy cuenta de cuáles son mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Si veo que me estoy enojando, me trato de calmar	1	2	3	4	5
11	Tengo mucha energía cuando estoy triste	1	2	3	4	5
12	Raras veces estoy confundido de cómo me siento	1	2	3	4	5
13	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
14	No dejo que mis sentimientos interfieran con lo que estoy pensando	1	2	3	4	5
15	Los sentimientos le dan dirección a mi vida	1	2	3	4	5
16	Algunas veces no me doy cuenta de cuáles son mis sentimientos	1	2	3	4	5
17	Aunque algunas veces esté triste, normalmente soy optimista	1	2	3	4	5

18	Cuando me siento mal, me doy cuenta que las cosas buenas de la vida son ilusiones	1	2	3	4	5
19	Creo actuar desde el corazón	1	2	3	4	5
20	Nunca me doy cuenta de cómo me siento	1	2	3	4	5
21	Cuando estoy contento me doy cuenta que la mayoría de mis preocupaciones no tienen importancia	1	2	3	4	5
22	Creo que es sano sentir cualquier emoción que se está sintiendo al máximo	1	2	3	4	5
23	Cuando estoy molesto me recuerdo de todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
24	Mis creencias y opiniones siempre cambian dependiendo de cómo me siento	1	2	3	4	5
25	Usualmente tengo mucha energía cuando estoy contento	1	2	3	4	5
26	Frecuentemente estoy consciente de mis sentimientos sobre alguna situación	1	2	3	4	5
27	Cuando estoy deprimido, no puedo dejar de pensar en cosas malas	1	2	3	4	5
28	Usualmente estoy confundido de cómo me siento	1	2	3	4	5
29	Uno nunca se debe dejar guiar por las emociones	1	2	3	4	5
30	Si estoy de demasiado buen humor me recuerdo de la realidad para tranquilizarme	1	2	3	4	5
31	Nunca me dejo vencer por mis emociones	1	2	3	4	5
32	A pesar de que a veces estoy contento, soy normalmente pesimista	1	2	3	4	5
33	Me siento cómodo con mis emociones	1	2	3	4	5
34	Es importante bloquear algunos sentimientos para preservar la cordura	1	2	3	4	5
35	Le pongo mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
36	Cuando estoy de buen humor, soy optimista ante el futuro	1	2	3	4	5
37	No comprendo mis sentimientos	1	2	3	4	5
38	No le pongo mucha atención a mis sentimientos	1	2	3	4	5
39	Cuando estoy de mal humor soy pesimista ante el futuro	1	2	3	4	5
40	Nunca me preocupa estar de demasiado buen humor	1	2	3	4	5
41	Pienso frecuentemente en mis sentimientos	1	2	3	4	5
42	Usualmente tengo muy claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
43	Aunque me siento muy mal, trato de pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5

44	Los sentimientos son una debilidad que tienen los humanos	1	2	3	4	5
45	Usualmente conozco mis sentimientos acerca de diferentes situaciones	1	2	3	4	5
46	Usualmente es una pérdida de tiempo pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
47	Cuando estoy contento algunas veces me recuerdo a mí mismo qué cosas podrían salir mal	1	2	3	4	5
48	Casi siempre sé exactamente lo que estoy sintiendo	1	2	3	4	5