

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA - SEDE TACNA,
REGIÓN TACNA, AÑO 2021”**

TESIS

Presentada por:

Bach. JACKELIN ROCIO CASTILLO CUSI

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

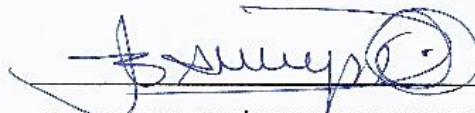
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA - SEDE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2021”

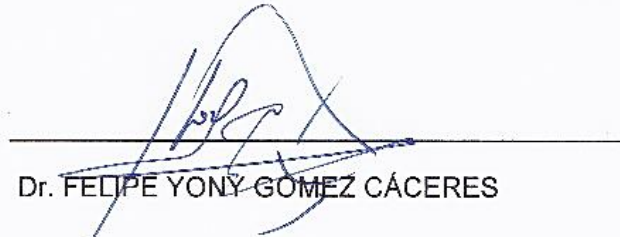
TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 01 DE JULIO DE 2022, SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:



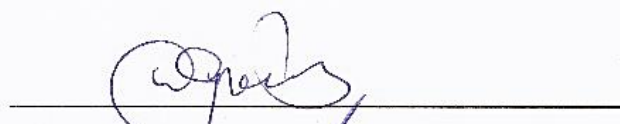
Dr. BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIÉRREZ

SECRETARIO:



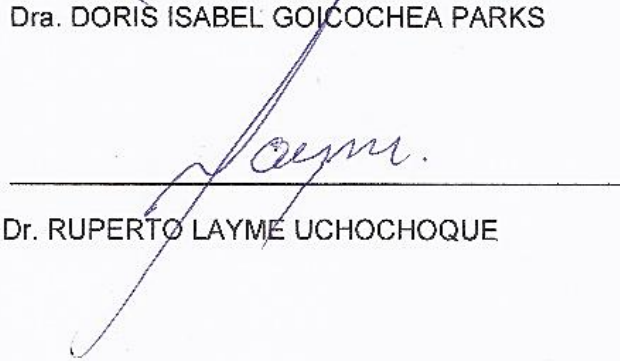
Dr. FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES

VOCAL:



Dra. DORIS ISABEL GOICOCHEA PARKS

ASESOR:



Dr. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

DEDICATORIA

A Dios, por el preciado don de la vida, quien me acompaña y es mi guía en el caminar de mis días, bendiciéndome y brindándome fortaleza para continuar.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, han sido mi soporte en todo momento, dándome su apoyo incondicional, amor y confianza.

A mi hermana, por escucharme, aconsejarme, apoyarme y ser una gran amiga.

A todos ustedes, con amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme guiado en cada paso a lo largo de mi carrera y permitirme llegar a esta importante etapa de mi vida.

A mi familia, por haberme dado siempre su apoyo incondicional.

Al Dr. Ruperto Layme Uchochoque, por sus enseñanzas, sus aleccionadores consejos y por su gran apoyo incondicional, especialmente en la elaboración de la presente investigación.

A mis docentes, quienes han contribuido con mi formación profesional y personal. Gracias por compartir sus conocimientos, valiosas enseñanzas y consejos.

A mis amigos y compañeros; gracias por su amistad, motivación y apoyo.

A cada una de las personas que con su tiempo y ayuda han contribuido en la realización de la presente investigación, especialmente a la Srta. Briseida y Macarena, personal administrativo del INEI – Sede Tacna.

A todos ustedes, mi gratitud.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE TABLAS	xii
ÍNDICE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN.....	9

1.4.1.	Alcances.....	9
1.4.2.	Limitaciones	9
1.5.	OBJETIVOS.....	10
1.5.1.	Objetivo General	10
1.5.2.	Objetivos Específicos	10
1.6.	HIPÓTESIS.....	11
1.6.1.	Hipótesis General.....	11
1.6.2.	Hipótesis Específicas	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....		15
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	15
2.1.1.	Variable: Inteligencia Emocional	15
2.1.1.1.	A Nivel Internacional.....	15
2.1.1.2.	A Nivel Nacional	16
2.1.1.3.	A Nivel Local.....	17
2.1.2.	Variable: Desempeño Laboral.....	18
2.1.2.1.	A Nivel Internacional.....	18
2.1.2.2.	A Nivel Nacional	19
2.1.2.3.	A Nivel Local.....	20

2.2.	BASES TEÓRICAS	22
2.2.1.	Instituto Nacional de Estadística e Informática.....	22
2.2.1.1.	Descripción	22
2.2.1.2.	Visión	23
2.2.1.3.	Misión	23
2.2.1.4.	Objetivos.....	23
2.2.1.5.	Estructura orgánica del INEI a nivel nacional	25
2.2.1.6.	Reseña historia del INEI-Tacna.....	26
2.2.1.7.	Funciones y objetivos del INEI – Sede Tacna	27
2.2.1.8.	Estructura orgánica del INEI-Tacna.....	29
2.2.2.	Inteligencia Emocional	30
2.2.2.1.	Inteligencia.....	30
2.2.2.2.	Inteligencias Múltiples.....	34
2.2.2.3.	Emoción.....	37
2.2.2.4.	Inteligencia Emocional.....	38
2.2.2.5.	Modelos teóricos de la Inteligencia Emocional	41
2.2.3.	Desempeño Laboral	55
2.2.3.1.	Desempeño Laboral	55

2.2.3.2.	Elementos del Desempeño Laboral.....	57
2.2.3.3.	Evaluación de Desempeño.....	58
2.2.3.4.	Métodos de Evaluación Básicos.....	59
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	65
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		69
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	69
3.1.1.	Tipo de Investigación.....	69
3.1.2.	Nivel de Investigación.....	69
3.1.3.	Diseño de Investigación.....	70
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	70
3.2.1.	Población.....	70
3.2.2.	Muestra.....	71
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	71
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	76
3.4.1.	Técnicas.....	76
3.4.2.	Instrumentos.....	76
3.5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	78

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
4.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	80
4.1.1. Validación de Contenido de los Jueces.....	80
4.1.1.1. Variable: Inteligencia Emocional.....	80
4.1.1.2. Variable: Desempeño Laboral	82
4.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	84
4.2.1. Análisis de fiabilidad de los instrumentos de las variables estudiadas.....	84
4.2.1.1. Variable: Inteligencia Emocional.....	85
4.2.1.2. Variable: Desempeño Laboral	86
4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD	86
4.3.1. Prueba de Normalidad: Inteligencia Emocional.....	86
4.3.2. Prueba de Normalidad: Desempeño Laboral	88
4.4. PRUEBA DE HOMOCEASTICIDAD	91
4.4.1. Prueba de Homogeneidad de varianzas: Inteligencia Emocional.....	91
4.4.2. Prueba de Homogeneidad de varianzas: Desempeño Laboral	92
4.5. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	94

4.5.1.	Según Dimensiones: Variable Inteligencia Emocional	94
4.5.1.1.	Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes Intrapersonales	95
4.5.1.2.	Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes Interpersonales	97
4.5.1.3.	Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes de Adaptabilidad	99
4.5.1.4.	Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes del Manejo de Estrés	101
4.5.1.5.	Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes del Estado de Ánimo.....	103
4.5.2.	Según Dimensiones: Variable Desempeño Laboral	105
4.5.2.1.	Desempeño Laboral: Dimensión Factores Actitudinales	106
4.5.2.2.	Desempeño Laboral: Dimensión Factores Operativos	108
4.6.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	110
4.6.1.	Comprobación de Hipótesis Específica.....	110

4.6.1.1.	Primera hipótesis específica	110
4.6.1.2.	Segunda hipótesis específica	113
4.6.1.3.	Tercera hipótesis específica	116
4.6.1.4.	Cuarta hipótesis específica	119
4.6.1.5.	Quinta hipótesis específica	122
4.6.2.	Comprobación de Hipótesis General.....	125
4.6.2.1.	Tabla cruzada de las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.....	128
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		96
CONCLUSIONES		100
RECOMENDACIONES.....		105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		108
ANEXOS.....		115

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores del INEI – Sede Tacna	71
Tabla 2. Operacionalización de Variables.....	72
Tabla 3. Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Inteligencia Emocional	80
Tabla 4. Calificación del instrumento para la variable Inteligencia Emocional	81
Tabla 5. Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Desempeño Laboral.....	82
Tabla 6. Calificación del instrumento para la variable Desempeño Laboral	83
Tabla 7. Escala de Alpha de Cronbach.....	84
Tabla 8. Alpha de Cronbach: Inteligencia Emocional.....	85
Tabla 9. Alpha de Cronbach: Desempeño Laboral	86
Tabla 10. Prueba de Kolmogorov. Smirnov para una muestra: Inteligencia Emocional	87
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov. Smirnov para una muestra: Desempeño Laboral.....	89
Tabla 12. Prueba de Homogeneidad de varianzas para la variable Inteligencia Emocional	91

Tabla 13. Prueba de Homogeneidad de varianzas para la variable Desempeño Laboral.....	93
Tabla 14. Escala de valoración para la variable Inteligencia Emocional ..	94
Tabla 15. Dimensión Componentes Intrapersonales	95
Tabla 16. Dimensión Componentes Interpersonales	97
Tabla 17. Dimensión Componentes de Adaptabilidad	99
Tabla 18. Dimensión Componentes del Manejo de Estrés	101
Tabla 19. Dimensión Componentes del Estado de Ánimo.....	103
Tabla 20. Escala de valoración para la Dimensión Factores Actitudinales y Factores Operativos.....	105
Tabla 21. Dimensión Factores Actitudinales.....	106
Tabla 22. Dimensión Factores Operativos.....	108
Tabla 23. Escala de medida de la correlación Tau-C de Kendall.....	110
Tabla 24. Correlación de Componentes Intrapersonales y Desempeño Laboral.....	111
Tabla 25. Correlación de Componentes Interpersonales y Desempeño Laboral.....	114
Tabla 26. Correlación de Componentes de Adaptabilidad y Desempeño Laboral.....	117
Tabla 27. Correlación de Componentes del manejo de estrés y Desempeño Laboral.....	120

Tabla 28. Correlación de Componentes de estado de ánimo y Desempeño Laboral.....	123
Tabla 29. Correlación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	126
Tabla 30. Tabla cruzada de inteligencia emocional y desempeño laboral	128
Tabla 31. Subescalas del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE).....	139

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Estructural Nacional del INEI	25
Figura 2. Organigrama Estructural Regional del INEI	29
Figura 3. Componentes Intrapersonales	96
Figura 4. Dimensión Componentes Interpersonales	98
Figura 5. Dimensión Componentes de Adaptabilidad	100
Figura 6. Dimensión Componentes del Manejo de Estrés	102
Figura 7. Dimensión Componentes del Estado de Ánimo.....	104
Figura 8. Dimensión Factores Actitudinales.....	107
Figura 9. Dimensión Factores Operativos.....	109
Figura 10. Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	129

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	116
Anexo 2. Validación de instrumento.....	117
Anexo 3. Cuestionarios.....	123
Anexo 4. E valuación de expertos.....	135
Anexo 5. Sub escalas del Inventario I-CE de Bar-On	139
Anexo 6. Propuesta de Mejora.....	141
Anexo 7. Documento de autorización de encuesta.....	149

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo principal determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, año 2021.

Se realizó una investigación de tipo básica o pura, de nivel relacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 40 trabajadores entre hombres y mujeres, aplicándose un censo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. Los resultados obtenidos a través del estadístico de prueba no paramétrico Tau-C de Kendall, mostraron que existe una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, al obtener un p-valor Tau-C de Kendall de 0,001, valor menor al nivel de significancia de 0,05. Asimismo, se determinó el grado de correlación entre las dos variables, obteniendo el valor de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,423, con lo cual se concluye la existencia de una correlación en medida moderada.

Palabras Clave: *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral*

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine how emotional intelligence is related to the job performance of workers at the National Institute of Statistics and Informatics - Tacna, year 2021.

An investigation of basic or pure type, of relational level and non-experimental design was carried out. The population was made up of 40 workers between men and women, applying a census. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results obtained through Kendall's Tau-C non-parametric test statistic showed that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance, obtaining a Kendall's Tau-C p-value of 0.001, a value lower than the level of significance of 0.05. Likewise, the degree of correlation between the two variables was determined, obtaining the value of Kendall's Tau-C correlation equal to 0.423, which concludes the existence of a correlation to a moderate extent.

Key Words: “*Emotional Intelligence and Job Performance*”

INTRODUCCIÓN

El capital humano dentro de una institución o empresa representa un pilar fundamental para el desarrollo de la misma, cumpliendo un rol importante en el fortalecimiento de su competitividad y sostenibilidad en el mercado.

Es por ello, que las organizaciones buscan mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, considerando aquellos factores determinantes que guardan relación con un óptimo desempeño laboral. Lo cual, conlleva a investigar no solo factores técnicos u operativos, sino también aspectos relacionados a las habilidades blandas, la gestión de relaciones interpersonales, habilidades emocionales, entre otros factores que involucran al colaborador.

En este sentido, el presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, año 2021

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos:

En el capítulo primero, se desarrolla el planteamiento del problema, incluye aspectos relacionados a la descripción y formulación del problema,

justificación, importancia, alcances, limitaciones, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el capítulo segundo, se describe el marco teórico; contiene los antecedentes del estudio, las bases teóricas de la inteligencia emocional y el desempeño laboral; así como, la definición de términos.

En el capítulo tercero, se aborda el marco metodológico; el cual incluye el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos; asimismo, el procesamiento y análisis de información.

En el capítulo cuarto, se desarrolla los resultados de la investigación; contiene la validación y confiabilidad del instrumento, la prueba de normalidad, la prueba de homocedasticidad, el análisis e interpretación de resultados a través de tablas y figuras; además de la comprobación de las hipótesis planteadas.

En el capítulo quinto, se presenta la discusión; en este apartado se analiza y comprueba los resultados obtenidos con los antecedentes de la investigación.

Finalmente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy, las organizaciones confrontan continuos cambios a efectos del fenómeno de la globalización. Actualmente, se percibe una creciente importancia en el desarrollo del capital humano de toda empresa, puesto que continuamente se tiene la necesidad de lograr la competitividad y la sostenibilidad de la misma, existiendo la necesidad de mejorar el desempeño laboral de los miembros de la organización.

Es en este contexto, que surge el continuo interés en las gerencias de muchas empresas de buscar no solo el desarrollo profesional e intelectual, sino también el desarrollo personal de los colaboradores; puesto que las competencias emocionales, así como las habilidades blandas, son indispensables en el desarrollo integral de toda persona y en consecuencia esto repercute en el desempeño del colaborador, quien constituye un pilar fundamental en el logro de los objetivos planteados por la organización. Tal como lo expresan Duque, García y Hurtado (2017), quienes manifiestan que “las personas que se encuentran en la capacidad de autogestionar sus emociones, de percibir y comprender las emociones de las demás personas

y generar espacios de mutuo beneficio y desarrollo, son aquellas que pueden desarrollar con mayor facilidad ciertas competencias laborales como el trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso, responsabilidad” (p. 259).

En este sentido, la inteligencia emocional ha suscitado un gran interés en las organizaciones, siendo un elemento de estudio e investigaciones, cuyo objetivo ha sido el de contribuir con el desarrollo y la formación de la persona. Es así que, los resultados que genere la presente investigación son relevantes para la institución, ya que ayudará a determinar la relación existente entre el coeficiente de inteligencia emocional del colaborador y el desempeño laboral del mismo. Puesto que, en el caso específico del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, se observa que la institución no cuenta con una evaluación de desempeño que pueda medir tanto competencias operativas como competencias actitudinales de los colaboradores.

Asimismo, se observa que los trabajadores muestran una actitud poco favorable frente al trabajo y bajos niveles de iniciativa y no se considera como parte de la gestión de personas a la inteligencia emocional en cada una de sus dimensiones como un factor clave para el desempeño laboral. Considerando también, que esta es una entidad cuya labor principal

de producción y difusión de información estadística oficial se basa principalmente en la tarea de recolección y/o recopilación de datos estadísticos; por lo cual, los proyectos desarrollados por la institución ameritan un trabajo en campo, donde el colaborador suele estar en contacto directo con la población, presentándose en algunos casos ciertos inconvenientes en el desarrollo de sus funciones.

Es por ello, que es necesario que el Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, promueva y desarrolle la inteligencia emocional de sus colaboradores, que reajuste su modelo de gestión del talento para contar con colaboradores competentes, profesionales con habilidades emocionales, capaces de manejar y autorregular sus emociones y relaciones interpersonales, contribuyendo con el desempeño eficientemente de sus funciones en la organización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera los componentes intrapersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?

- b) ¿De qué manera los componentes interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?

- c) ¿De qué manera los componentes de adaptabilidad se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?

- d) ¿De qué manera los componentes del manejo de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?

- e) ¿De qué manera los componentes de estado de ánimo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La finalidad de la presente investigación es conocer como la inteligencia emocional, un factor hoy considerado importante en diferentes ámbitos de la vida cotidiana y organizacional, puede guardar relación con el desempeño laboral del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna.

La presente investigación se justifica porque permite medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, considerando sus distintas dimensiones y como cada una de estas guarda relación con el desempeño laboral; lo cual representa una valiosa herramienta para la institución, dado que permitirá identificar las fortalezas y debilidades en el ámbito emocional del personal de la institución; además permitirá adoptar las acciones necesarias para la mejora y desarrollo de estas competencias emocionales.

Asimismo, la presente investigación pretende considerar los siguientes aspectos que se presentan a continuación:

a) Relevancia científico-social

La investigación permitirá determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021; a su vez se identificará la relación existente entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral. Por lo cual, se profundizará aspectos y/o bases teóricas sobre ambas variables en mención.

b) Relevancia académica

Los resultados de este trabajo de investigación, servirán como antecedente para posteriores investigadores que se encuentren interesados en la profundización de los temas desarrollados.

c) Relevancia practico – institucional

Los resultados obtenidos en la presente investigación buscan contribuir con el planteamiento de posibles soluciones al problema de investigación descrito y, por ende, apoyar en el mejoramiento de la gestión del capital humano.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Alcances

La presente investigación se realizó en el Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, donde fue posible acceder y recopilar información del personal, obteniendo así una base de datos para el estudio y análisis de la relación de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la institución.

1.4.2. Limitaciones

Dentro de las limitaciones para la realización de la investigación, encontramos la situación de emergencia sanitaria actual del país, debido a esta coyuntura existieron ciertas limitaciones en referencia a la recopilación de información, realizada a través de una encuesta, la cual se llevó a cabo de forma virtual y en algunos casos de forma presencial cumpliéndose con los protocolos establecidos. Asimismo, encontramos la poca disponibilidad de tiempo de los colaboradores debido a su carga laboral en la institución, lo cual representó una limitante que se tuvo que superar para obtener la información necesaria en el desarrollo de la investigación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera los componentes intrapersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- b) Determinar de qué manera los componentes interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- c) Determinar de qué manera los componentes de adaptabilidad se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto

Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

- d) Determinar de qué manera los componentes del manejo de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- e) Determinar de qué manera los componentes de estado de ánimo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas

a) H₀: Los componentes intrapersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

H₁: Los componentes intrapersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) H₀: Los componentes interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

H₁: Los componentes interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del

Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

c) H_0 : Los componentes de adaptabilidad no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

H_1 : Los componentes de adaptabilidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

d) H_0 : Los componentes del manejo de estrés no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

H_1 : Los componentes del manejo de estrés se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

e) **H₀**: Los componentes de estado de ánimo no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

H₁: Los componentes de estado de ánimo se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

El presente trabajo ha considerado la revisión bibliográfica y además la búsqueda de información de fuentes virtuales, donde se encontraron antecedentes afines y relacionados a la presente investigación, tales como:

2.1.1. Variable: Inteligencia Emocional

2.1.1.1. A Nivel Internacional

Zarate (2012), presenta la tesis denominada: ***“Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral”***, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala para optar el título profesional de Licenciado en Psicología; cuyo objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la actitud de los colaboradores y el ambiente laboral en las organizaciones públicas y privadas del Municipio de Momostenango del departamento de Totonicapán. Por lo cual, se realizó una muestra de 80 personas, a quienes se aplicó la prueba psicométrica CE Test.

A través de los resultados obtenidos se concluyó que existe la influencia de la inteligencia emocional no sólo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral, sino también en el desarrollo de sus actividades que se reflejan en su productividad. Asimismo, se considera a la inteligencia emocional como una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral en la organización.

2.1.1.2. A Nivel Nacional

Herrera (2016) presenta la tesis titulada: ***“La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016”*** de la Universidad Peruana Unión para optar el título profesional de Licenciada en Administración con mención en Gestión Empresarial. La investigación fue de carácter transversal y nivel correlacional, tuvo como objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín; por lo cual, se encuestó a 152 trabajadores de la mencionada entidad, aplicando como instrumento el cuestionario adaptado “ECI” (“Emotional Competence Inventory”) de Goleman y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández.

Así también, se concluye a través del análisis de correlación de Rho Spearman, que se percibe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; es decir que, mientras existe un alto nivel de inteligencia emocional en el personal se tendrá un mayor grado de desempeño.

2.1.1.3. A Nivel Local

Por otro lado, Huacac (2014) presenta la investigación titulada: “***La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, período 2011-2013***”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para optar el título de Licenciada en Administración. El tipo de investigación fue correlacional - descriptiva y el diseño fue no experimental de corte transversal. La investigación planteó como objetivo general determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013. Asimismo, en el presente trabajo se aplicó un cuestionario a los 60 trabajadores de la empresa que se encuentran en planilla.

Al finalizar la investigación se concluye que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, período 2011-2013, concluyendo que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur son proporcionales a sus niveles de desempeño laboral en gran parte de los casos.

2.1.2. Variable: Desempeño Laboral

2.1.2.1. A Nivel Internacional

En la tesis titulada: “***Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango)***”, presentada por Pereira (2012) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala para optar el título profesional de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, se estableció como hipótesis de investigación que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador. En el presente trabajo de investigación se utilizó el método de investigación descriptiva y se evaluó a través del test de inteligencia emocional T.I.E. =G y un

formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas a 36 trabajadores de la empresa.

Así también, los resultados de la investigación permitieron concluir que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, además se demostró a través del coeficiente de correlación de Pearson, que existe una correlación débil entre ambas variables, concluyendo que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada empresa.

2.1.2.2. A Nivel Nacional

Silva y Pérez (2016) presentan la tesis titulada: ***“Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades ByV S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016”***, de la Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades ByV S.A.C. de la ciudad de Trujillo; considerándose

como población a los 22 trabajadores de la empresa Novedades ByV S.A.C.

Asimismo, la investigación fue de nivel correlacional, haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario para recolección de datos. El trabajo de investigación concluye en que existe la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades ByV S.A.C, determinando que dicha relación es directa y significativa.

2.1.2.3. A Nivel Local

En la tesis titulada: “***Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017***”, presentada por Bueno (2018), de la Universidad Privada de Tacna, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, se desarrolló una investigación que corresponde a una investigación descriptiva –relacional y diseño no experimental, donde se planteó como objetivo principal determinar la relación de la inteligencia emocional con el

desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017.

Así también, se utilizó una muestra no probabilística intencional de 40 trabajadores, utilizando como técnica, el cuestionario y como instrumento, el cuestionario. La variable inteligencia emocional se midió con la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y la variable desempeño laboral con el cuestionario de Williams y Anderson. Así también, se aplicó la prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre ambas variables, considerando un nivel de confianza del 95%.

El trabajo de investigación concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017; ya que el nivel de correlación alcanza un valor de 0.926, lo que representa una correlación positiva fuerte entre ambas variables.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Instituto Nacional de Estadística e Informática

2.2.1.1. Descripción

El Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, “es un organismo técnico especializado, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica y de gestión, dependiente del Presidente del Consejo de Ministros” (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021).

“Es el organismo central y rector del Sistema Estadístico Nacional, responsable de normar, planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades estadísticas oficiales del país” (INEI, 2021).

El INEI “tiene rango de Sistema Funcional y su Jefe es la máxima autoridad del Sistema Estadístico Nacional. Para una mejor cobertura de la información que producimos y la oportunidad en su difusión, cuenta con Oficinas en todas las capitales departamentales y en las ciudades de Chimbote y Tarapoto” (INEI,2021).

2.2.1.2. Visión

“Somos un organismo líder a nivel nacional e internacional, que utiliza los más altos estándares metodológicos y tecnológicos para la producción y difusión de estadísticas oficiales que contribuyan eficazmente en el diseño de políticas públicas para el desarrollo del país”.

2.2.1.3. Misión

“Producir y difundir información estadística oficial que el país necesita con calidad, oportunidad y cobertura requerida, con el propósito de contribuir al diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas y al proceso de toma de decisiones de los agentes socioeconómicos, el sector público y la comunidad en general”.

2.2.1.4. Objetivos

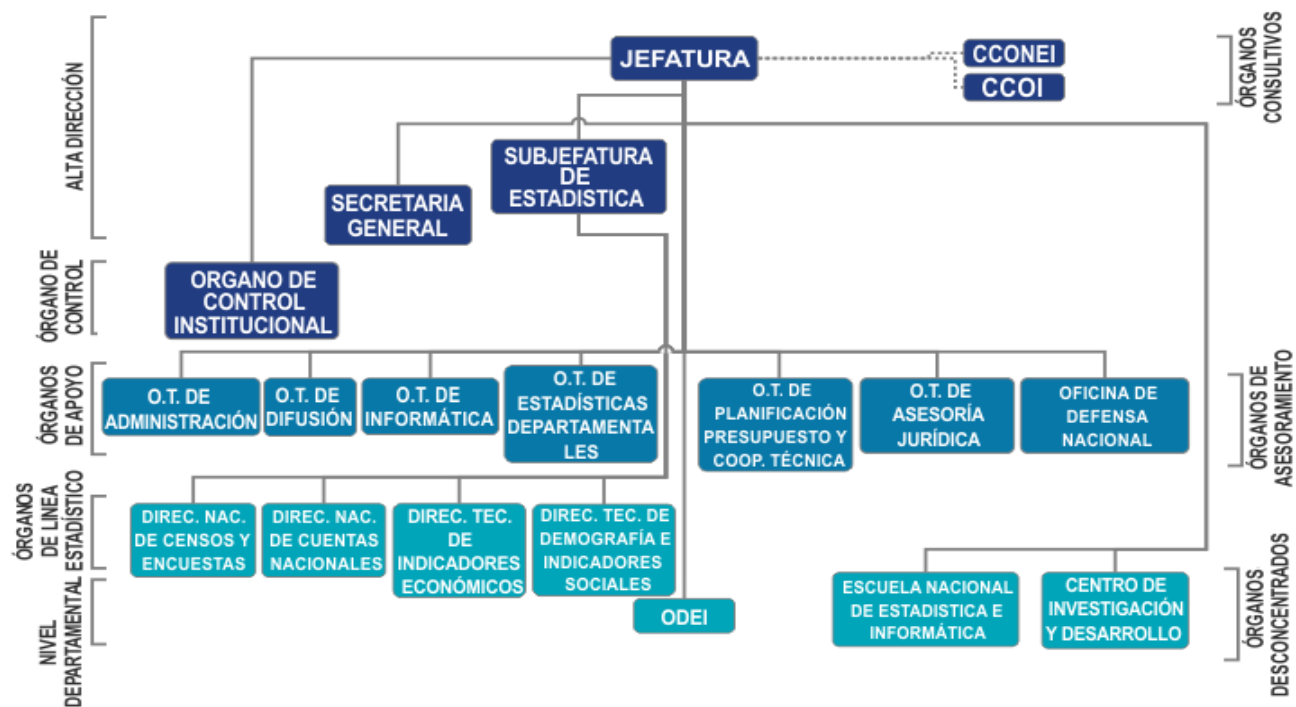
- a) “Asegurar la producción y la amplia difusión de información estadística en forma oportuna, y confiable, para el mejor conocimiento de la realidad nacional y la adecuada toma de decisiones”.

- b)** “Normar, coordinar, integrar y racionalizar las actividades de estadística e informática oficiales”.
- c)** “Promover la capacitación, investigación y desarrollo de las actividades estadísticas, así como la incorporación de las tecnologías de información en la Administración Pública”.
- d)** “Promover el interés de la población por las actividades estadísticas e informáticas, para lograr su activa y permanente participación y colaboración” (El Peruano, 2001, p. 2).

2.2.1.5. Estructura orgánica del INEI a nivel nacional

Figura 1

Organigrama Estructural Nacional del INEI



Nota: Datos tomados del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2021)

2.2.1.6. Reseña historia del INEI-Tacna

El INEI-Tacna, se crea según “Decreto Supremo N° 043-2001 – PCM Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática”, la cual surge con el fin de “coordinar, orientar, supervisar y evaluar la ejecución del Plan Estadístico Departamental y Local, así como de administrar el banco de datos departamental” (INEI, 2021).

El INEI Tacna, se encarga de “administrar los recursos presupuestales, materiales y el personal asignado, además de apoyar a las autoridades departamentales con información estadística, oportuna, confiable y útil” (INEI, 2021).

2.2.1.7. Funciones y objetivos del INEI – Sede Tacna

Las funciones de la Oficina Departamental de Estadística e Informática - INEI Tacna, son las contempladas, en el Decreto Supremo N° 043-2001-PCM Reglamento de Organización y Funciones del INEI (INEI - Sede Tacna, 2021):

- a)** Coordinar, orientar, supervisar y evaluar, la ejecución del Plan Estadístico Departamental y Local y, Administrar el banco de Datos Departamental.
- b)** Normar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades estadísticas en el ámbito departamental.
- c)** Administrar los recursos presupuestales, materiales y el personal asignado.
- d)** Apoyar a las autoridades departamentales con información estadística oportuna, confiable y útil.
- e)** Centralizar, publicar y difundir las estadísticas Departamentales oportunamente, de acuerdo a las normas técnicas emitidas por los órganos de Línea del INEI.

- f)** Coordinar con la Oficina Técnica de Estadísticas Departamentales, la normatividad los métodos, procedimientos y técnicas estadísticas e informáticas a utilizarse en el nivel departamental.

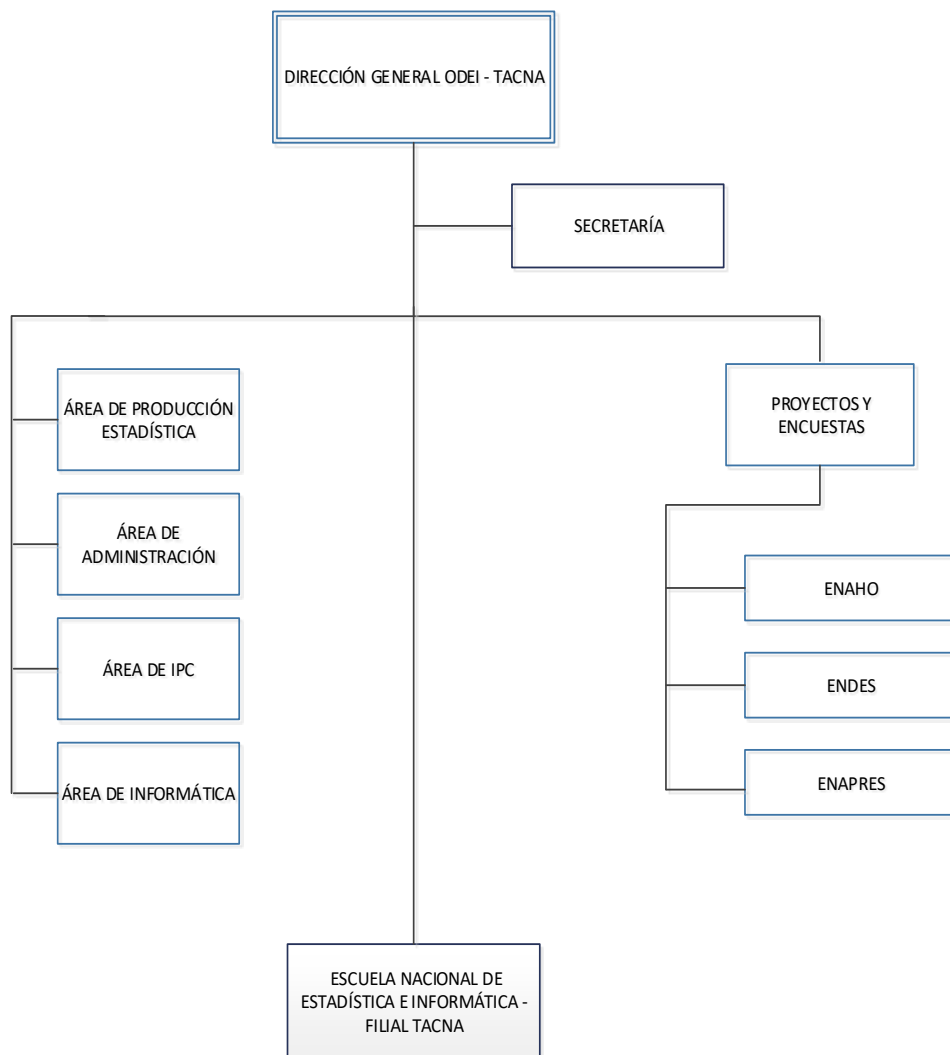
- g)** Supervisar y evaluar el funcionamiento de la filial de la ENEI en coordinación con las orientaciones y directivas de la ENEI.

- h)** Otras funciones que se le asigne.

2.2.1.8. Estructura orgánica del INEI-Tacna

Figura 2

Organigrama Estructural Regional del INEI



Nota: Datos tomados del INEI – Sede Tacna (2021)

2.2.2. Inteligencia Emocional

2.2.2.1. Inteligencia

La inteligencia ha sido un tema controversial y de mucha importancia, a partir del cual se han desarrollado diversas investigaciones y discusiones con el objetivo de comprender y profundizar el funcionamiento de este campo. Durante mucho tiempo, el término inteligencia ha sido utilizado para referirse exclusivamente a la habilidad cognitiva para aprender y razonar. Sin embargo, esta concepción ha ido evolucionando, ya que a través de una revisión histórica se puede observar que a lo largo de los años se han construido diferentes enfoques y teorías en relación al estudio de la inteligencia.

Es así que, mediante la investigación desarrollada por Trujillo, Rivas, y Mara (2005), se presenta un recorrido de la forma en que ha evolucionado el concepto de inteligencia desde inicios de la psicología científica. Esta revisión histórica inicia con Galton, uno de los primeros investigadores que se dedicó al estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental, quien estaba convencido del estudio de los factores individuales que distinguen a una persona de otra, Galton concluyó que las personas se

diferenciaban unas de otras en los procesos más básicos, lo que causaba las variaciones en su capacidad mental.

Después, en 1900 Catell inventa las pruebas mentales con el objetivo de identificar a los individuos con deficiencia mental y se elabora la primera escala de inteligencia para niños, expresando que el juicio es el órgano fundamental de la inteligencia.

Posteriormente, Binet manifiesta que el rendimiento de la inteligencia depende de muchos factores específicos y no de uno general y en la nueva versión del test Stanford-Binet, aparece por primera vez el concepto de cociente intelectual, definido como la razón entre la edad mental y la edad cronológica.

Luego en 1920, Thorndike publica un artículo titulado “La inteligencia y sus usos”, en donde presenta una mejor comprensión del estudio de la inteligencia, introduciendo el componente social en su definición y de este modo el investigador señala la existencia de tres tipos de inteligencia: inteligencia abstracta, inteligencia mecánica e inteligencia social. Seguidamente, en 1923 Yerkes manifiesta que el ser humano es tan medible como una barra o una máquina, continuando con el pensamiento de la inteligencia como algo innato.

Por otro lado, el psicólogo Jean Piaget llega a la conclusión de que los test no eran aptos para los niños, puesto que éstos forman un sistema simbólico mediante sus capacidades, lo que ocurre entre los siete u ocho años de edad, dándole oportunidad al menor de realizar operaciones concretas. Piaget consideró determinante las cuestiones filosóficas y estaba influenciado en especial por Kant para el desarrollo de estudios.

Posteriormente, a través de la teoría de Thurstone de 1938 como parte de su estudio sobre la inteligencia, expone siete capacidades mentales primarias: la comprensión verbal, la fluidez de palabra, el razonamiento, el número, la visualización espacial, la memoria y la velocidad perceptual; siendo elementos que se correlacionan. Mientras que, Guilford considera: operaciones, contenidos y productos, definiéndose como la teoría de la estructura del intelecto. Sin embargo, ambos investigadores concuerdan en que la inteligencia es un conjunto de capacidades mentales estructuradas, logrando reconocer la jerarquía de dichas capacidades.

En 1987, Sternberg expresa que la inteligencia es intencional ya que presenta un comportamiento adaptativo enfocado en un

determinado fin, es decir que la concepción de inteligencia subyace en la “capacidad de adaptación”. Asimismo, en 1997 Sternberg manifiesta que bajo la idea de la globalización (refiriéndose a la psicología), la inteligencia está muy relacionada con la emoción, la memoria, la creatividad y el optimismo, como también con la salud mental.

Luego en 1983, Gardner publica “Frames of Mind”, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las Inteligencias Múltiples (IM), bajo la cual se considera que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: “inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática”. Asimismo, esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal. En 1995, Gardner incluyó la inteligencia naturista y en 1998 volvió a modificar su teoría de las Inteligencias Múltiples (IM), agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial.

Es así que, Gardner en 1993 define a la inteligencia como “un potencial psicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o para crear productos nuevos que son valorados en un contexto cultural” (Couto, 2011, p. 51).

Asimismo, en 1990 Salovey y Mayer formularon su concepto de inteligencia emocional, considerando las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. Sin embargo, corresponde a Goleman el reconocimiento de difundir ampliamente el concepto de IE en 1995, a través de su obra dirigida al sector empresarial, donde introduce el estudio de la inteligencia emocional, sus alcances y beneficios en el área de la administración.

2.2.2.2. Inteligencias Múltiples

Gardner (2016), ha sido uno de los investigadores que ha reformulado la concepción de inteligencia, planteando la Teoría de las Inteligencias Múltiples (IM). De acuerdo a Gardner (2016), el ser humano tiene diversas inteligencias y cada una se puede desarrollar a través del tiempo con disciplina y entrenamiento constante.

Gardner manifiesta en su Teoría de las Inteligencias Múltiples (IM) que todos somos inteligentes de muchas y diferentes formas. Las inteligencias propuestas por Gardner son las siguientes:

A. *Inteligencia Lingüística/Verbal*

Es definida como la capacidad de comprender, utilizar y manipular las palabras escritas o habladas de manera productiva, donde la persona posee una sensibilidad específica para el lenguaje hablado y escrito.

B. *Inteligencia Lógica / Matemática*

Se define como la capacidad de analizar problemas de manera lógica, de desarrollar operaciones y de analizar investigaciones de manera científica, confiriendo la habilidad para usar los números de manera efectiva y razonar adecuadamente.

C. *Inteligencia Musical / Rítmica*

Es definida como la capacidad de interpretar, componer, apreciar, percibir, distinguir, transformar y expresar formas musicales. Es propia de cantantes, bailarines, compositores y músicos en general.

D. Inteligencia Visual / Espacial

Se define como la capacidad para percibir con exactitud el mundo visual y espacial y la habilidad para generar transformaciones sobre esas percepciones, donde la persona puede visualizar colores, formas, figuras, el espacio y la relación entre éstos para planificar, proyectarse y producir.

E. Inteligencia Física / Kinestésica

Es definida como la capacidad de manejar el propio cuerpo para realizar actividades, resolver problemas o como medio de expresión, integrando la mente y el cuerpo para lograr afinar el desempeño físico.

F. Inteligencia Interpersonal / Social

Se precisa como la capacidad que permite entender y comprender los estados de ánimo de los otros, las motivaciones, las intenciones, los sentimientos y los estados psicológicos de los demás, permitiendo constituir una imagen precisa de cada uno de nosotros.

G. Inteligencia Intrapersonal / Introspectiva

Denota la capacidad de acceder a los sentimientos, emociones de uno mismo y utilizarlos para guiar el comportamiento y la

conducta del mismo sujeto, donde la persona es capaz de construir una imagen de sí mismo.

H. Inteligencia Naturalista

Este tipo de inteligencia fue agregada en 1995, es utilizada para observar y estudiar la naturaleza. Se considera como la capacidad que busca valorar las relaciones que existen entre varias especies o grupos de objetos y personas, así como establecer si existen distinciones y similitudes entre ellos.

I. Inteligencia existencial o espiritual

Fue incluida en el 2003, también denominada inteligencia trascendente. Se considera como la capacidad de situarse a sí mismo con relación a los rasgos existenciales de la condición humana, así como el significado de la vida, la muerte y el destino final del mundo físico y psicológico.

2.2.2.3. Emoción

El término emoción etimológicamente deriva del latín “motere” y significa estar en movimiento o moverse.

De acuerdo a Goleman (1996), el término emoción se refiere “a los sentimientos y pensamientos característicos, a estados

psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar” (p.331).

Por otro lado, según Chóliz (2005) define a la emoción como “una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica y que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo” (p.4).

Así también, Izquierdo (2000) indica que las emociones juegan un papel fundamental en la regulación de los contactos, la estructuración de las relaciones y en la comprensión de los mensajes que informan sobre las cosas y los hechos.

2.2.2.4. Inteligencia Emocional

Las diversas investigaciones en relación a la inteligencia, han generado la evolución del estudio de este campo, planteándose una gama amplia de teorías psicológicas sobre el estudio de la inteligencia que han conllevado al desarrollo de las teorías sobre un nuevo tipo de inteligencia denominada: Inteligencia Emocional (IE).

El concepto de Inteligencia Emocional, tiene como antecedente la investigación ejecutada por Thorndike, quien propuso la teoría de la inteligencia social a partir de la ley del efecto, siendo antecesora de la hoy reconocida inteligencia emocional (IE). Asimismo, estableció y definió la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica.

El termino Inteligencia Emocional fue acuñado como tal en el año 1990 por los investigadores Mayer y Salovey, quienes estructuraron su concepto a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal propuesta por Gardner (Trujillo, Rivas, & Mara, 2005).

De acuerdo a Molero, Saiz, y Esteban (1998):

Salovey y Mayer la definieron la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social, que implica la capacidad que tiene una persona de comprender sus propias emociones y la de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. Para estos autores, la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en

uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas (pp. 25-26).

Así también, según Sosa (2008), Goleman concibe a la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p.121). Esta capacidad considera cinco capacidades: autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Por otro lado, Cooper y Sawaf (2005), señalan que la inteligencia emocional permite motivar el potencial y propósito de la persona, el cual permite activar los valores introspectivos y aspiraciones, convirtiéndolo en aquello en que pensamos. Asimismo, manifiesta que la inteligencia emocional es “la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”.

De acuerdo a Bar-On (2000), la inteligencia emocional se describe como un conjunto de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de una persona que

le permite alcanzar el éxito en su manejo de exigencias de su entorno. Así también, se denota como un factor significativo para determinar su capacidad de lograr el éxito en la vida de la persona e influir de manera general en su bienestar psicológico.

Durante el Workshop de Inteligencia Emocional en Barcelona en 2014, se realizó una entrevista al Dr. Reuven Bar-On, quien expuso en relación a la inteligencia emocional que:

La inteligencia emocional es un conjunto de competencias, herramientas comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Y todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presión diarios (Bar-On R. , 2014).

2.2.2.5. Modelos teóricos de la Inteligencia Emocional

De acuerdo a Trujillo, Rivas, y Mara (2005), durante los últimos años, diversos investigadores han elaborado un gran número de modelos distintos de inteligencia emocional, donde

básicamente destacan dos perspectivas: el modelo de habilidades y el modelo mixto.

Seguidamente, se describen los dos principales modelos de la inteligencia emocional:

A. Modelo basado en la habilidad

A través de este modelo se señala que las emociones reflejan todas aquellas relaciones que tenemos con una persona, un amigo, un familiar, o entre nosotros, siendo en este caso el modelo más destacado:

- **Modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o Modelo de Habilidad**

En sus estudios realizados en 1990, Salovey y Mayer definieron a la inteligencia emocional como la “capacidad para identificar correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad de la persona para tener acceso a sus emociones y desarrollar una conexión e integración de sus experiencias.

El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad, considera a la inteligencia emocional, como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Esta concepción busca identificar, asimilar, entender y manejar las emociones.

B. Modelos Mixtos

Los modelos mixtos se constituyen por diferentes características de personalidad con el propósito de dirigir una determinada actitud para hacer frente a diversas situaciones por los cuales atraviesa el ser humano. Los modelos que resaltan al respecto son los siguientes:

- ***Modelo de las competencias emocionales de Goleman***

Según Trujillo, Rivas, y Mara (2005), en 1995 Goleman da a conocer que su modelo es de amplio espectro, manifestando que el término “Resiliencia del yo” se encuentra estrechamente vinculado a la idea de la inteligencia emocional. Asimismo, propone que la inteligencia emocional puede estar ligada con el término carácter.

Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como la “capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan, a las personas, el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría del desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral”.

En ese sentido, esta perspectiva se clasifica como una teoría mixta, puesto que se basa en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; que a su vez considera los procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

La estructura de su modelo se compone por cinco áreas que son: entendimiento de nuestras emociones, manejo de emociones, auto motivación, reconocimiento de las emociones en otros y manejo de las relaciones, que se describen a continuación:

- a. *Entendimiento de nuestras emociones*: esta área representa el elemento fundamental de la inteligencia emocional.
 - b. *Manejo de emociones*: esta área permite el control y la adecuación de los sentimientos.
 - c. *Auto – Motivación*: lo cual permite aumentar la competencia no solo social, sino además la sensación de eficiencia de forma individual y para con los demás.
 - d. *Reconocimiento de las emociones en otros*: es tomar en consideración las emociones de los otros sintonizando apropiadamente, a través del cual se construye mejores relaciones.
 - e. *Manejo de las relaciones*: esta área nos posibilita un mejor nivel de interacción con nuestro entorno.
- ***Modelo de Inteligencia emocional y social de Bar-On***

Bar-On R. (2000), define “la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser

consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva”.

El modelo de Bar-On (2000) inteligencias no cognitivas, se basa en las competencias, a través de estas se busca dar a conocer cómo la persona con los demás y con el ambiente que le rodea. Es así que, la inteligencia emocional y la inteligencia social se consideran como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que mantienen influencia en la habilidad general que tiene la persona para poder adaptarse de forma activa a las diferentes presiones y/o demandas que percibe de su entorno. De esta manera, el modelo representa un conjunto de conocimientos que se utilizan para hacer frente la vida de forma efectiva.

El modelo de Bar-On (2000) se encuentra integrado por cinco componentes que se detallan a continuación:

a. Componentes Intrapersonales (CIA)

Este componente se caracteriza por las aquellas personas que se encuentran directamente relacionadas con sus sentimientos, estas personas suelen sentirse bien consigo

mismos y muestran sentirse positivos en lo que vienen desempeñándose. Son personas que tienen la capacidad de manifestar abiertamente lo que sienten, son independientes, fuertes y muestran confianza en la realización de ideas y creencias que mantienen. Esta área está constituida por los siguientes sub-componentes:

➤ *Comprensión Emocional de sí mismo (CM)*

Es aquella capacidad que reflejan las personas al identificar sus propios sentimientos. Es decir, no solo significa ser capaces de estar conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino además hacer una diferencia entre ambos; tener conocimiento de lo que se siente y por qué; saber que originó los sentimientos que se tiene.

➤ *Asertividad (AS)*

Consiste en la habilidad a través de la cual se expresa sentimientos, creencias y pensamientos sin propósito alguno de perjudicar los sentimientos de las personas de nuestro entorno; así como defender los derechos personales de forma no agresiva o destructiva.

➤ *Autoconcepto (AC)*

Consiste en la capacidad de aceptación que muestra la persona, respetándose y aceptándose a sí mismo como uno es. Es así que, la autoaceptación significa ser capaces de aceptar y reconocer aquellos aspectos tanto positivos como negativos que percibimos de nosotros mismos, así como nuestras fortalezas y debilidades. Este componente que se considera en la inteligencia emocional se relaciona con sentimientos que involucran seguridad, fuerza interior, autoseguridad, autoconfianza y autoadecuación.

➤ *Autorrealización (AR)*

Capacidad que tiene la persona para alcanzar el desarrollo de sus potencialidades, lo cual involucra llevar a cabo actividades significativas y que demandan esfuerzo y compromiso para lograr las metas planteadas, de este modo se consideran proyectos que conducen a la persona hacia una vida más significativa y plena.

➤ *Independencia (IN)*

Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia.

La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

b. Componentes Interpersonales (CIE)

Esta área representa las habilidades y el desarrollo interpersonal; lo cual incluye a confiables que muestran habilidades sociales con su entorno. En ese sentido, se consideran los sub-componentes que se presentan a continuación:

➤ *Empatía (EM)*

Es aquella capacidad que refleja la persona de ser consciente, reconocer y comprender los sentimientos que mantienen las personas que la rodean. Es decir, ser capaces de comprender a los demás emocionalmente, mostrando sensibilidad e interés a lo que la otra persona siente.

➤ *Relaciones Interpersonales (RI)*

Consiste en la capacidad de la persona de mantener y cultivar buenas relaciones interpersonales con los demás, existiendo un intercambio social positivo, que se caracteriza por la reciprocidad de dar y recibir afecto y aprecio.

➤ *Responsabilidad Social (RS)*

Es la habilidad a través de la cual la persona muestra una verdadera conciencia social, preocupándose por los otros, es así que asume responsabilidades y colabora con actividades en beneficio de su entorno y/o comunidad sin considerar intereses personales.

c. Componentes de Adaptabilidad (CAD)

Esta área hace referencia a lo exitosa que puede ser una persona manteniendo la capacidad de adaptación frente a las exigencias que puede percibir del entorno donde se desenvuelve, sobrellevando ciertas situaciones complejas de forma efectiva. De esta manera se consideran los sub-componentes que seguidamente se detallan:

➤ *Solución de Problemas (SP)*

Consiste en aquella habilidad mediante la cual la persona puede identificar y definir los problemas y frente a ellos plantear ciertas alternativas de solución a fin de tomar una decisión, más no significa evitar estas situaciones problemáticas que se suelen presentar.

➤ *Prueba de la Realidad (PR)*

Es aquella habilidad donde la persona evalúa evaluar la relación que existe entre lo que experimenta en ese momento y la realidad que lo rodea, es decir analizar la correspondencia entre lo subjetivo y lo. Ello implica captar un determinado momento, tratando de tener

percepción correcta de la situación que se está viviendo y/o experimentando.

➤ *Flexibilidad (FL)*

Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto involucra adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

d. Componentes del Manejo del Estrés (CME)

Esta área comprende la capacidad que tiene la persona de mostrar resistencia frente a situaciones de estrés y tensión sin dejar de perder el control, reflejando calma y no rasgos impulsivos. Se considera los sub-componentes que se detallan a continuación:

➤ *Tolerancia a la Tensión (TT)*

Consiste en la habilidad que demuestra la persona de poder afrontar ciertas adversidades o situaciones de estrés sin “desmoronarse”, sobrellevando de forma

positiva y activa estas situaciones complejas, manteniendo una variedad de respuestas para hacer frente a las mismas.

➤ *Control de los Impulsos (CI)*

Es la habilidad para autorregular un impulso, mostrando serenidad frente a una determinada situación. Asimismo, cabe precisar que estos problemas de impulsividad demuestran la falta de tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

e. Componentes de Estado de Ánimo General (CAG)

A través de esta área se busca medir la capacidad que tiene la persona de poder tener una visión sobre la vida y de disfrutar de ella. Este componente comprende los sub-componentes que se presentan a continuación:

➤ *Felicidad (FE)*

Capacidad que tiene la persona de disfrutar de su vida, mostrando satisfacción y expresando sentimientos positivos en su vida cotidiana, sintiéndose bien consigo mismos y con los demás.

➤ *Optimismo (OP)*

Consiste en la capacidad de reconocer el aspecto positivo de la vida y de las situaciones que experimenta la persona, manteniendo una actitud y visión positiva de las circunstancias que se vive día a día.

2.2.3. Desempeño Laboral

2.2.3.1. Desempeño Laboral

En la presente investigación también se analiza la variable desempeño laboral, considerando el punto de vista y/o percepciones de diferentes autores que lo definen y desarrollan de acuerdo a su perspectiva, convergiendo en la idea de la importancia que mantiene el desempeño laboral en el logro de los objetivos de la organización.

En ese sentido, Dessler y Varela (2011) manifiestan que la administración del desempeño:

Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo. (p.222)

Según Mondy (2010) expresa que:

La administración del desempeño es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. (p.238)

Por su parte, Alles (2006) define al desempeño como “un instrumento para dirigir y supervisar al personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos” (p.27).

Según Chiavenato (2004) expresa que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359).

De acuerdo a Bohlander, Snell y Morris (2018):

La administración del desempeño es el proceso mediante el cual se crea un ambiente o entorno de trabajo en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades con el fin de alcanzar las metas de la organización. Es un sistema completo de trabajo que emana de los objetivos de la empresa. (p. 300)

De acuerdo a lo manifestado por cada uno de los autores se puede colegir que el desempeño laboral cumple un rol fundamental para alcanzar las metas y objetivos planteados por la organización; por ello, es imprescindible el papel del colaborador, puesto que, a través de su desenvolvimiento, el desarrollo de sus capacidades profesionales y personales, permitirá mejorar la productividad y por lo tanto alcanzar la mejora permanente de la organización para el logro de sus objetivos.

2.2.3.2. Elementos del Desempeño Laboral

Al respecto, Chiavenato (2002) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

A. Factores actitudinales

Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

B. Factores operativos

Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

2.2.3.3. Evaluación de Desempeño

De acuerdo a Chiavenato (2009) la evaluación del desempeño se define como un “proceso de recolección de evidencias sobre el desempeño profesional de una persona con el propósito de formarse un juicio sobre su competencia con respecto a un perfil profesional e identificar aquellas áreas de desempeño que deban ser fortalecidas, utilizando la formación u otros medios, para llegar al nivel de competencia que la organización demanda”.

Bohlander, Snell y Morris (2018) manifiestan que:

“La evaluación del desempeño, que también se conoce asesoría del desempeño o revisión del desempeño, es el

resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un empleado en relación con los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrarle donde se necesitan mejoras y por qué. Las evaluaciones son una herramienta que algunas organizaciones pueden utilizar para mantener y mejorar su productividad y facilitar el progreso hacia sus objetivos estratégicos”. (p. 300)

2.2.3.4. Métodos de Evaluación Básicos

Dessler y Varela (2011), manifiestan que generalmente, el gerente lleva a cabo la evaluación de desempeño haciendo uso de uno o más de los métodos formales que se detallan a continuación (pp. 230-237):

A. Método de escala de puntuación gráfica

De acuerdo a Dessler y Varela (2011) señalan que:

A través de una escala de puntuación gráfica se da a conocer ciertos rasgos y un rango de desempeño para cada uno. Donde el supervisor va calificando a cada subordinado encerrando en un círculo o marcando la puntuación que

brinde una mejor descripción su desempeño para cada característica y, seguidamente suma las puntuaciones para todas las características que han sido consideradas (p. 230).

B. Método de clasificación alterna

Mediante este método se busca clasificar a los trabajadores de mejor a peor en algunas características, siendo otra técnica de evaluación muy conocida. En ese sentido, cabe resaltar que comúnmente es más fácil distinguir entre los peores y mejores trabajadores que clasificarlos, es así que resulta útil un método de clasificación alterna. Adicionalmente con éste, se hace uso de un formato para indicar qué empleado está más alto en el rasgo a medir y asimismo quién está más bajo, creando una alternancia entre ellos hasta que se clasifican todos los trabajadores que han participado (Dessler y Varela, 2011, p.230).

C. Método de comparación por pares

A través de este método Dessler y Varela (2011) indican que:

En la comparación por pares cada subordinado que es evaluado es comparado con los otros subalternos, considerando cada característica que se ha propuesto

evaluar. Así, por ejemplo, se tiene cinco empleados a evaluar; mediante este método, se usa una gráfica, donde se observa todos los posibles pares de trabajadores para cada rasgo. Es así que, para cada rasgo, el supervisor indica (con un signo más o signo un menos) quién es el mejor empleado del par y en seguida, se suma el número de veces que un empleado es calificado como el mejor (p. 230).

D. Método de distribución forzada

Asimismo, Dessler y Varela (2011) expresan que:

Mediante el método de distribución forzada, el gerente asigna porcentajes predeterminados del personal a su cargo en categorías de desempeño, como cuando un profesor suele clasificar sobre una curva (p. 234).

E. Método del incidente crítico

El método del incidente crítico involucra llevar a cabo un registro de casos extraordinarios positivos y negativos del comportamiento laboral de un empleado y seguidamente revisarlo junto éste en momentos predeterminados.

Las empresas frecuentemente usan el método del incidente crítico para complementar un método de evaluación o de clasificación, lo cual permite garantizar que el supervisor atienda la evaluación del subalterno durante todo el año, puesto que los incidentes deben acumularse y, por ende, la calificación no sólo refleja el desempeño más reciente del trabajador. Mantener una lista actualizada de incidentes críticos también debería suministrar ejemplos concretos acerca de qué pueden hacer concretamente los subordinados para eliminar cualquier deficiencia de desempeño, y brindar oportunidades para realizar correcciones a mediados del año, si es necesario (Dessler y Varela, 2011, p. 235).

F. Escalas de clasificación basadas en el comportamiento

La escala de clasificación basada en el comportamiento (ECBC) consiste en una técnica de evaluación que permite combinar las ventajas tanto de la descripción de incidentes críticos, como de las puntuaciones, al complementar una escala cuantificada con ejemplos descriptivos específicos de desempeños aceptable y deficiente (Dessler y Varela, 2011, p. 235).

G. El método de administración por objetivos

De acuerdo a Dessler y Varela (2011):

A través del método de administración por objetivos (APO) se requiere que el gerente pueda establecer metas medibles y específicas con cada trabajador y, a continuación, analizar periódicamente el progreso del trabajador hacia las metas establecidas. El término APO, frecuentemente hace referencia a un programa de establecimiento de metas y evaluación de toda la organización, que consiste en seis pasos que seguidamente se detallan (pp. 236-237):

- Establecer las metas de la organización. Fijar un plan de alcance corporativo para el siguiente año y definir sus objetivos.
- Fijar metas por departamento. Los jefes de departamento y sus superiores establecen de forma conjunta las metas para sus áreas.
- Analizar las metas por departamento. Los jefes de área examinan las metas del departamento con todos los subordinados y les piden que desarrollen sus propias metas individuales. En otras palabras: ¿de qué manera los

trabajadores contribuirán a que el departamento alcance sus metas.

- Definir los resultados esperados (establecer metas individuales). Los jefes de departamento y el personal a su cargo establecen metas de desempeño a corto plazo.
- Realizar revisiones de desempeño y medir los resultados. Los jefes de departamento comparan el desempeño real de cada empleado con los resultados esperados.
- Dar retroalimentación. Los jefes de departamento mantienen reuniones periódicas de revisión del desempeño con los subordinados, para analizar y evaluar el progreso de los subordinados en el logro de los resultados esperados.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a) Actitud

Es el comportamiento habitual que emplea el individuo para realizar sus labores y se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo

b) Autorrealización

Consiste en sentir que estas satisfaciendo las necesidades básicas y superiores: supervivencia, aprobación y apoyo social, autoestima, autovalor y desarrollo del talento.

c) Adaptabilidad

Capacidad para acomodarse, avenirse a las circunstancias, condiciones de su entorno.

d) Asertividad

La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.

e) Eficacia

Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

f) Eficiencia

Utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

g) Emoción

Es el fenómeno psicofisiológico que representa el modo de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Reacciones a las informaciones (conocimiento) que recibimos en nuestras relaciones con el entorno.

h) Empatía

Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

i) Estrés

Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

j) Evaluación 360

Tipo de evaluación laboral según la cual cada persona es evaluada por todos aquellos individuos con los que mantenga cierta interacción o intercambio en el desempeño de sus labores.

k) Flexibilidad

La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

l) Inteligencia emocional

Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.

m) Inteligencia interpersonal

Es la capacidad de comprender a los demás seres humanos, pudiendo lograr una mejor interacción y empatía.

n) Inteligencia intrapersonal

Es el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre ciertas emociones y finalmente, ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta.

o) Métodos de las escalas graficas

Es un método de evaluación de desempeño en donde se evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados.

p) Objetivo Empresarial

Resultado o fin que se desea lograr, hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretende mejorar o estabilizar la eficacia y eficiencia de este en las entidades.

q) Proactividad

Actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es **Básica o Pura**. Según Bunge (2002) denomina:

Ciencia pura o básica a aquellas investigaciones científicas en las que solo se busca obtener conocimiento de un determinado sector de la realidad. Califica como pura este tipo de investigación, en la medida en que no tiene otra finalidad que la búsqueda del conocimiento excluyendo intereses prácticos (p. 28).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo **correlacional**, a través de este nivel de investigación es posible determinar las relaciones que existen entre dos o más variables con propósito de medir el grado de correlación que hay entre las dos o más variables.

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es **no experimental** o también denominada observacional. Puesto que, según Supo (2014) “en los estudios observacionales no existe intervención de ningún tipo por parte del investigador, de manera que los datos observados y la información consignada refleja la evolución natural de los eventos” (p. 5).

Asimismo, según su alcance temporal, el presente estudio es transversal, ya que de acuerdo a Supo (2014) “en un estudio transversal todas las variables (incluyendo la variable de estudio) son medidas en una sola ocasión” (p. 8).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población está conformada por los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, el cual consta de 40 trabajadores, divididos según su condición laboral, al ser una población reducida no se determinará ninguna muestra, sino que se tomará la población total, que se especifica en la siguiente tabla:

Tabla 1

Trabajadores del INEI – Sede Tacna

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nombrado	5	12.5%
Planta	12	30%
ENAPRES	5	12.5%
ENDES	10	25%
ENAHO	8	20%
TOTAL	40	100%

Nota. Datos tomados del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna (2021)

3.2.2. Muestra

No se realizó cálculo de muestra, puesto que la población objeto de estudio no lo amerita, por ello se registró a los 40 trabajadores que conforman el Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna; es decir se aplicó un CENSO.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 2

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION DE LA DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
Inteligencia Emocional	De acuerdo a Bar-On (2000), la inteligencia emocional se define como “una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del	Componentes Intrapersonales	Ésta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias .	Comprensión emocional de sí mismo	Ordinal	7, 9, 23, 52, 63, 88, 116
				Asertividad		22, 37, 67, 82, 96, 111, 126
				Autoconcepto		11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129
				Autorrealización		6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125
				Independencia		3, 19, 32, 48, 92, 107, 121
	Componentes Interpersonales	Área que muestra las habilidades y el desempeño	Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124		

entorno. Así también, se denota como un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida de la persona e influir directamente su bienestar psicológico general".		interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales .	Relaciones Interpersonales	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128	
			Responsabilidad Social	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119	
		Componentes de Adaptabilidad	Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas .	Solución de Problemas Prueba de la Realidad	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118 8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127
	Componentes del manejo de estrés		Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión	Tolerancia al Estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122
				Control de Impulsos	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117, 130

			realizando bien sus labores en esta situación .			
		Componentes de estado de ánimo	Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general .	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120	
				Optimismo	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132	
Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2004), el desempeño se define como las "acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño	Factores Actitudinales	Se refieren a la formación que tienen las personas ante la sociedad a la que sirven, el trabajo, superiores, subordinados, compañeros y hacia sí mismo; lo cual afecta directamente su entorno de desempeño .	Responsabilidad	Ordinal	
				frente a las funciones		1, 2
				Proactividad		3, 4, 5
				Capacidad de realización		6, 7, 8
				Disciplina		9, 10
				Compromiso		11, 12
Cooperación	13, 14, 15					

laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.	Factores Operativos	Son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica .	Conocimiento del trabajo	Ordinal	16, 17
			Calidad del trabajo		18, 19
			Eficacia		20, 21, 22
			Eficiencia		23, 24, 25
			Productividad		26, 27
			Habilidades técnicas		28, 29, 30

Nota. Datos tomados de Bar-On (2000) y Chiavenato (2004)

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Las técnicas representan todos los mecanismos, medios o recursos destinados a recopilar, preservar, analizar y transmitir datos sobre los fenómenos por los que se investiga. Así, las técnicas son los procedimientos o recursos básicos para poder recolectar la información que el investigador requiere para acercarse a la realidad y acceder a sus conocimientos (Ramírez, 2015). Es por ello que, para efecto de medir las variables, la técnica aplicada fue la ENCUESTA, siendo esta una técnica llevada a cabo con el fin de obtener datos que requiere el investigador para el desarrollo de su trabajo de investigación.

3.4.2. Instrumentos

Para llevar a cabo los objetivos planteados, en el presente trabajo de investigación se consideró como instrumento el CUESTIONARIO (el Inventario I-CE de Bar-On y un Cuestionario de Desempeño Laboral), los cuales constan de una serie de preguntas relacionadas a las variables de investigación, con la finalidad de obtener los datos necesarios para determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral

del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna.

Cabe destacar, que, para medir la Inteligencia emocional, se hizo uso el Test EQ –I (Ugarriza, 2001, pp. 138-139):

- *Nombre Original de la prueba: “EQ – I (BarOn Emocional Quotient Inventory)”*
- *Autor: “Reuven Bar On”*
- *Finalidad: medir la inteligencia emocional*
- *Descripción del Instrumento:*

“La estructura del modelo de Bar On de inteligencia no cognitiva puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica”.
- *Estructura del Instrumento:*

“El instrumento está conformado por 133 ítems cortos. Emplea respuestas de elección múltiple, tipo Likert. Se considera la autclasificación de cinco puntos. Requiere aproximadamente entre 30 a 45 minutos para completar el test”.
- *Aplicación del Instrumento:*

“Se puede aplicar el I-CE en el ámbito educativo, industrial, clínico y áreas médicas. Se aplica a personas de 16 a más años”.

En relación a la validez y confiabilidad de este instrumento (I-CE), se presentan diversos estudios que han sido desarrollados a través de los años en el extranjero que han corroborado la validez y confiabilidad del mismo. Los resultados ratifican que el I-CE representan una medición confiable y válida de la inteligencia emocional.

En nuestro país, Ugarriza (2001) llevó a cabo una investigación sobre la evaluación de la Inteligencia Emocional haciendo uso del inventario del cociente emocional de Bar On (I-CE). El inventario se aplicó a una muestra representativa de 1996 sujetos de Lima Metropolitana, entre varones y mujeres, de 15 años y más. Al ejecutarse los estudios psicométricos se obtuvo un alfa de 0,93, demostrando la alta confiabilidad del instrumento. Asimismo, se desarrollaron los análisis psicométricos alcanza un alfa de 0.85% corroborando reiteradamente su alta confiabilidad.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos obtenidos a partir de la investigación se procesaron con la ayuda del software SPSS versión 24 en español. La información y/o resultados obtenidos se analizaron de acuerdo al soporte teórico de la

investigación. El análisis de datos implico técnicas estadísticas presentadas a continuación:

- *Confiabilidad Alfa de Cronbach*
- *Prueba de Normalidad*
- *Tablas y Figuras*
- *Coefficiente de correlación Tau-C de Kendall”.*

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

4.1.1. Validación de Contenido de los Jueces

Para la investigación se utilizó “el enfoque complementario de contenido (juicio de expertos), este enfoque se refiere a si el instrumento elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir. Este enfoque se usa para todo tipo de instrumento, cualitativo o cuantitativo” (Vara, 2012, p. 246).

4.1.1.1. *Variable: Inteligencia Emocional*

Tabla 3

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Inteligencia Emocional

Nº	INDICADOR	CRITERIO	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	5	5	4

2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	5	5	4
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	5	4	4
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	4	4	4
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente	5	5	4
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	5	5	4
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico	5	5	5
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones	4	5	5
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	5	5	4
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	4

Nota. Datos tomados de la validez de contenido (2021)

Tabla 4

Calificación del instrumento para la variable Inteligencia Emocional

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 - 2.474	A	Adecuación total
2.475 - 4.949	B	Adecuación en gran medida
4.950 - 7.424	C	Adecuación promedio
7.425 - 9.898	D	Adecuación escasa
9.899 - 12.373	E	Inadecuación

Nota. Datos tomados de la validez de contenido (2021)

Interpretación

Según las Tablas 3 y 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.11 y cae dentro del Intervalo A. Por tanto, el instrumento supera la prueba de validez con una adecuación total. (Ver Anexo)

4.1.1.2. Variable: Desempeño Laboral

Tabla 5

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable

Desempeño Laboral

N°	INDICADOR	CRITERIO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
			1	2	3
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	5	5	4
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	5	5	4
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	5	5	4
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	4	4	4
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente	5	5	4
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	5	5	4
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico	5	4	4

8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones	4	4	4
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	5	5	4
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	4

Nota: Datos tomados de la validez de contenido (2021)

Tabla 6

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 - 2.236	A	Adecuación Total
2.237 - 4.473	B	Adecuación en gran medida
4.474 - 6.710	C	Adecuación promedio
6.711 - 8.947	D	Adecuación escasa
8.948 - 11.184	E	Inadecuación

Calificación del instrumento para la variable Desempeño Laboral

Nota. Datos tomados de la validez de contenido (2021)

Interpretación

Según las Tablas 5 y 6, (además de los procesos que figuran en anexos) la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es *0.94* y cae dentro del Intervalo A. Por tanto, el instrumento supera la prueba de validez con una adecuación total.

4.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha considerado una de las herramientas utilizadas para estos casos conocida como Alpha de Cronbach, cuya valoración oscila entre - 1 y 1 como se observa a continuación:

Tabla 7

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja Confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada Confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta Confiabilidad

Nota. Datos tomados de Escala de George y Mallery (2003)

4.2.1. Análisis de fiabilidad de los instrumentos de las variables estudiadas

Para el mencionado cálculo se ha utilizado el software del SPSS versión 23, sin reducir ningún elemento; considerándose una sola medida que se presenta a continuación:

4.2.1.1. Variable: Inteligencia Emocional

Tabla 8

Alpha de Cronbach: Inteligencia Emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	133

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

A través de la Tabla 8 se observa que el coeficiente obtenido tiene el valor de **0,886** lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable inteligencia emocional es de *alta confiabilidad*.

4.2.1.2. Variable: Desempeño Laboral

Tabla 9

Alpha de Cronbach: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente obtenido tiene el valor de **0,937** lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable desempeño laboral es de *alta confiabilidad*.

4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD

4.3.1. Prueba de Normalidad: Inteligencia Emocional

a) *Planteamiento de hipótesis*

- **H₀:** Los datos de la variable inteligencia emocional tienen una distribución normal.

- **H₁**: Los datos de la variable inteligencia emocional no tienen una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de Kolmogorov. Smirnov para una muestra: Inteligencia Emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL		
N		40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,10
	Desviación estándar	,709
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,331
	Positivo	,331
	Negativo	-,319
Estadístico de prueba		,331
Sig. asintótica (bilateral)		,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. “Shapiro-Wilk (muestras pequeñas: $n < 30$) y Kolmogorov-Smirnov (muestras grandes)”. Tomado del libro: “Probabilidad y estadística para ciencias e ingenierías” autor Rosario Delgado de la Torre (2008) p.213. 1ra edición, Editorial Delta.

Nota: Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

b) Regla de decisión

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H_0 ”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H_0 ”

SIG o P-valor: 0,000

c) Decisión estadística

0,000 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable inteligencia emocional no tienen una distribución normal.

d) Interpretación

En la Tabla 10, se aprecia que los datos de la variable inteligencia emocional no tienen una distribución normal, al presentar un p-valor (0,000) menor a 0.05.

4.3.2. Prueba de Normalidad: Desempeño Laboral

a) Planteamiento de hipótesis

- **H_0 :** Los datos de la variable desempeño laboral tienen una distribución normal.
- **H_1 :** Los datos de la variable desempeño laboral no tienen una distribución normal.

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov. Smirnov para una muestra: Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
N		40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,28
	Desviación estándar	,452
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,453
	Positivo	,453
	Negativo	-,272
Estadístico de prueba		,453
Sig. asintótica (bilateral)		,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. “Shapiro-Wilk (muestras pequeñas: $n < 30$) y Kolmogorov-Smirnov (muestras grandes)”. Tomado del libro: “Probabilidad y estadística para ciencias e ingenierías” autor Rosario Delgado de la Torre (2008) p.213. 1ra edición, Editorial Delta.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

b) Regla de decisión

- “P (sig asintot) $< 0,05$ ”: “Rechazar la H_0 ”
- “P (sig asintot) $> 0,05$ ”: “No rechazar la H_0 ”

SIG o P-valor: 0,000

c) Decisión estadística

0,000 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable desempeño laboral no tienen una distribución normal.

d) Interpretación

En la Tabla 11, se aprecia que los datos de la variable desempeño laboral no tienen una distribución normal, al presentar un p-valor (0,000) menor a 0.05.

4.4. PRUEBA DE HOMOCEASTICIDAD

4.4.1. Prueba de Homogeneidad de varianzas: Inteligencia Emocional

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: Los valores respecto a la variable inteligencia emocional poseen varianzas iguales.
- **H₁**: Los valores respecto a la variable inteligencia emocional no poseen varianzas iguales.

Tabla 12

Prueba de Homogeneidad de varianzas para la variable Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional			
Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
,775	1	38	,384

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

b) Regla de decisión

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H₀”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H₀”

SIG o P-valor: 0,394

c) Decisión estadística

0,384 > 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir los datos de la variable inteligencia emocional poseen varianzas iguales.

d) Interpretación

En la Tabla 12 se aprecia que los valores respecto a la variable inteligencia emocional poseen varianzas iguales, al presentar un p-valor (0,384) mayor a 0.05.

4.4.2. Prueba de Homogeneidad de varianzas: Desempeño Laboral

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: Los valores respecto a la variable desempeño laboral poseen varianzas iguales.
- **H₁**: Los valores respecto a la variable desempeño laboral no poseen varianzas iguales.

Tabla 13

Prueba de Homogeneidad de varianzas para la variable Desempeño Laboral

Desempeño Laboral			
Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
5,758	1	38	,021

Nota: Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

b) Regla de decisión

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H_0 ”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H_0 ”

SIG o P-valor: 0,021

c) Decisión estadística

0,021 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable desempeño laboral no poseen varianzas iguales.

d) Interpretación

En la Tabla 13 se aprecia que los valores respecto a la variable desempeño laboral no poseen varianzas iguales, al presentar un p-valor (0,021) menor a 0.05.

4.5. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.5.1. Según Dimensiones: Variable Inteligencia Emocional

Tabla 14

Escala de valoración para la variable Inteligencia Emocional

ESCALA DE VALORACIÓN	
69 y menos	Muy Bajo
70 a 85	Bajo
86 a 114	Promedio
115 a 129	Alto
130 y más	Muy Alto

Nota. Datos tomados del “Test EQ – I (Bar On Emotional Quotient Inventory)”

**4.5.1.1. Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes
Intrapersonales**

Tabla 15

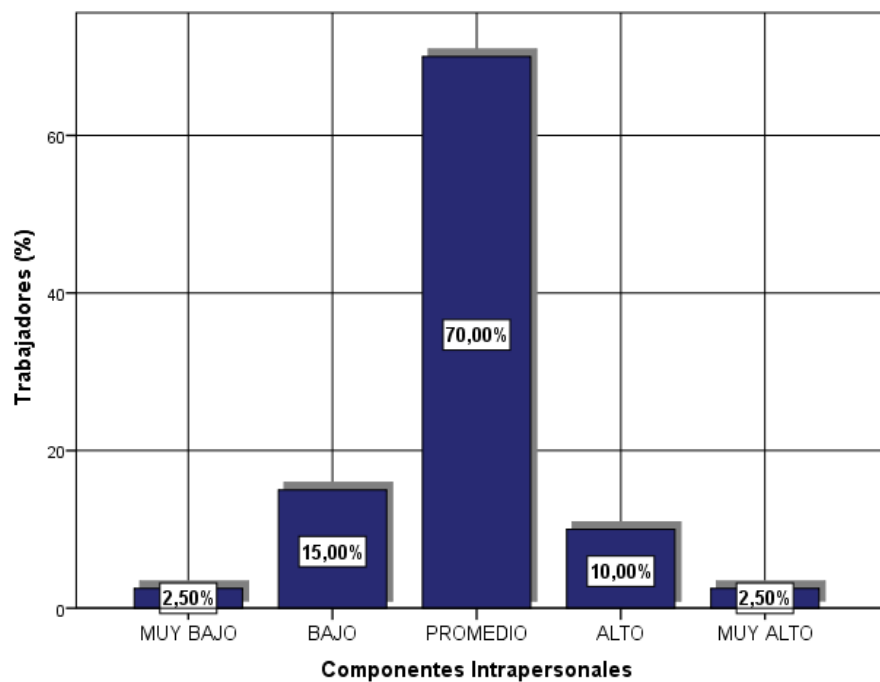
Dimensión Componentes Intrapersonales

COCIENTE EMOCIONAL	TRABAJADORES	
	n	%
Muy Bajo	1	2,50
Bajo	6	15,00
Promedio	28	70,00
Alto	4	10,00
Muy Alto	1	2,50
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 3

Componentes Intrapersonales



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 15 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre inteligencia emocional según los componentes intrapersonales, obteniendo como resultado que el 70,00% de los trabajadores tienen un nivel promedio, mientras que solo un 2,50% muestran un nivel de cociente intrapersonal muy bajo y muy alto.

4.5.1.2. Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes Interpersonales

Tabla 16

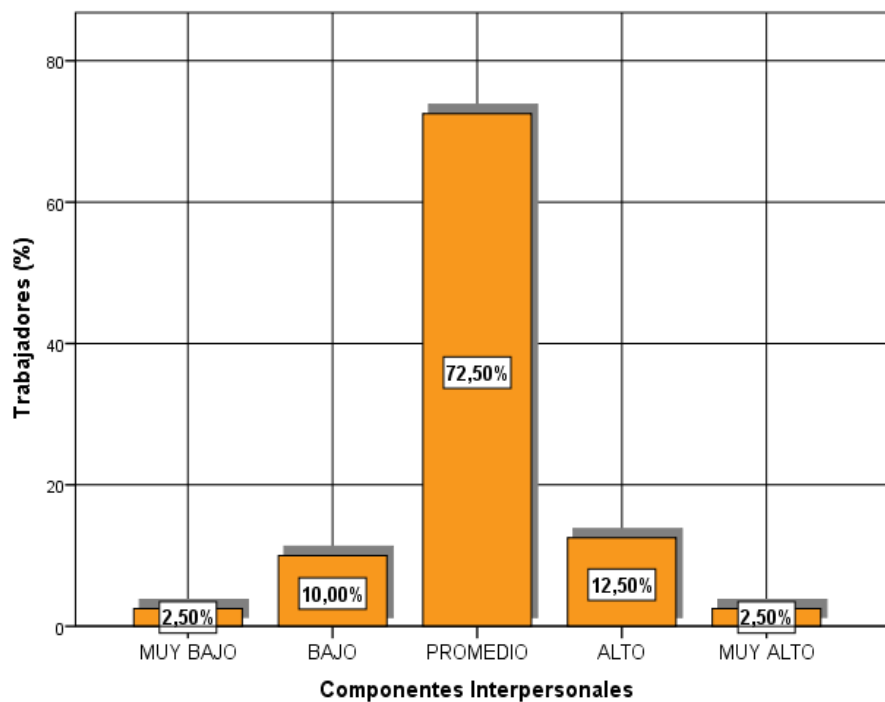
Dimensión Componentes Interpersonales

COCIENTE EMOCIONAL	TRABAJADORES	
	n	%
Muy Bajo	1	2,50
Bajo	4	10,00
Promedio	29	72,50
Alto	5	12,50
Muy Alto	1	2,50
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 4

Dimensión Componentes Interpersonales



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

A través de la Tabla 16 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre inteligencia emocional según los componentes interpersonales, obteniendo como resultado que el 72,50% de los trabajadores presentan un nivel promedio, mientras que solo un 2,50% muestran un nivel de cociente interpersonal muy bajo y muy alto.

4.5.1.3. Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes de Adaptabilidad

Tabla 17

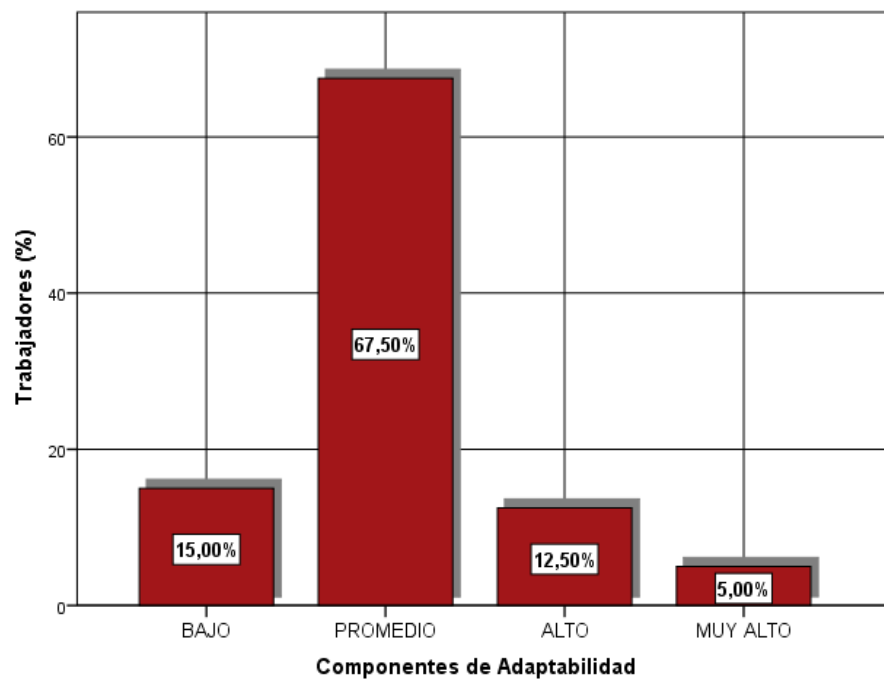
Dimensión Componentes de Adaptabilidad

COCIENTE EMOCIONAL	TRABAJADORES	
	n	%
Bajo	6	15,00
Promedio	27	67,50
Alto	5	12,50
Muy Alto	2	5,00
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 5

Dimensión Componentes de Adaptabilidad



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 17 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre inteligencia emocional según los componentes de adaptabilidad, obteniendo como resultado que el 67,50% de los trabajadores del INEI – Sede Tacna tiene un nivel promedio, mientras que un 15% muestra un nivel de cociente emocional en relación a su

adaptabilidad bajo y solo un 5,00% de trabajadores presenta un nivel muy alto.

4.5.1.4. Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes del Manejo de Estrés

Tabla 18

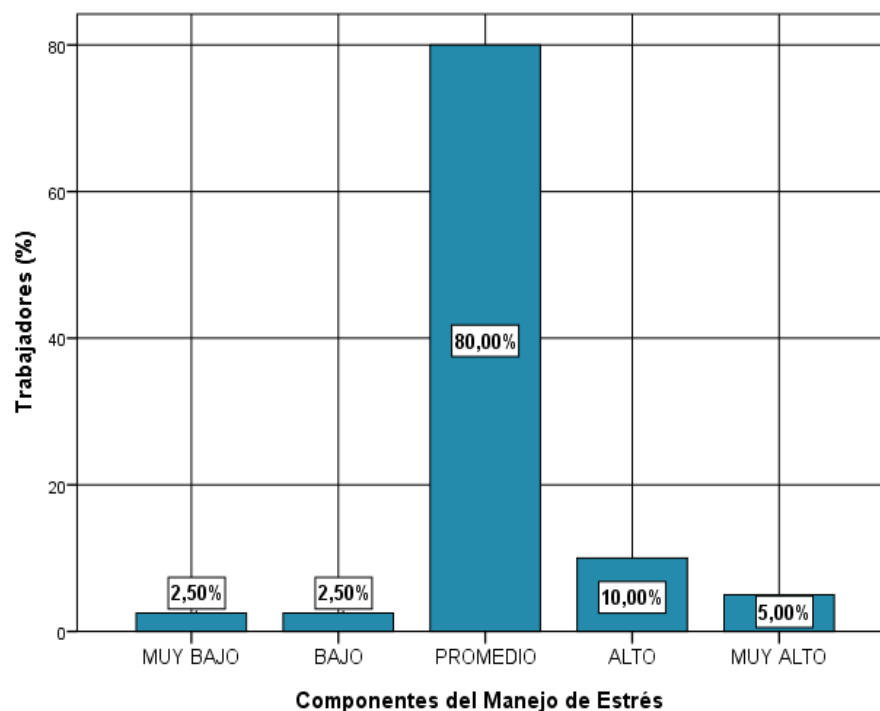
Dimensión Componentes del Manejo de Estrés

COCIENTE EMOCIONAL	TRABAJADORES	
	n	%
Muy Bajo	1	2,50
Bajo	1	2,50
Promedio	32	80,00
Alto	4	10,00
Muy Alto	2	5,00
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 6

Dimensión Componentes del Manejo de Estrés



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

A través de la Tabla 18 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre inteligencia emocional según los componentes del manejo de estrés, obteniendo como resultado que el 80,00% de los trabajadores del INEI – Sede Tacna presenta un nivel promedio, mientras que un 10,00% muestra un nivel de cociente emocional

en relación al manejo de estrés alto y solo un 2,50% de trabajadores presentan un nivel bajo y muy bajo.

4.5.1.5. Inteligencia Emocional: Dimensión Componentes del Estado de Ánimo

Tabla 19

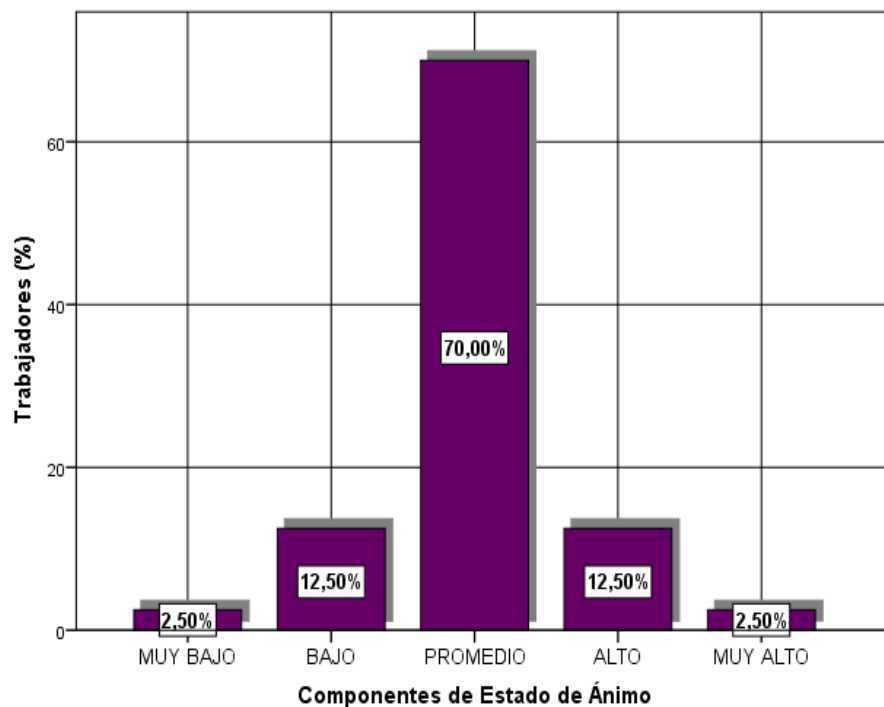
Dimensión Componentes del Estado de Ánimo

COCIENTE EMOCIONAL	TRABAJADORES	
	n	%
Muy Bajo	1	2,50
Bajo	5	12,50
Promedio	28	70,00
Alto	5	12,50
Muy Alto	1	2,50
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 7

Dimensión Componentes del Estado de Ánimo



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 19 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre inteligencia emocional según los componentes del estado de ánimo, obteniendo como resultado que el 70,00% de los trabajadores del INEI Sede – Tacna presenta un nivel promedio, mientras que un 12,50% muestra un nivel de cociente emocional en relación al

estado de ánimo bajo y alto. Por otro lado, solo un 2,50% de trabajadores presentan un nivel muy alto y muy bajo.

4.5.2. Según Dimensiones: Variable Desempeño Laboral

Tabla 20

Escala de valoración para la Dimensión Factores Actitudinales y Factores Operativos

ESCALA DE VALORACIÓN	
[15 – 34 }	Bajo
[35 – 54 }	Regular
[55 – 75]	Alto

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

4.5.2.1. Desempeño Laboral: Dimensión Factores Actitudinales

Tabla 21

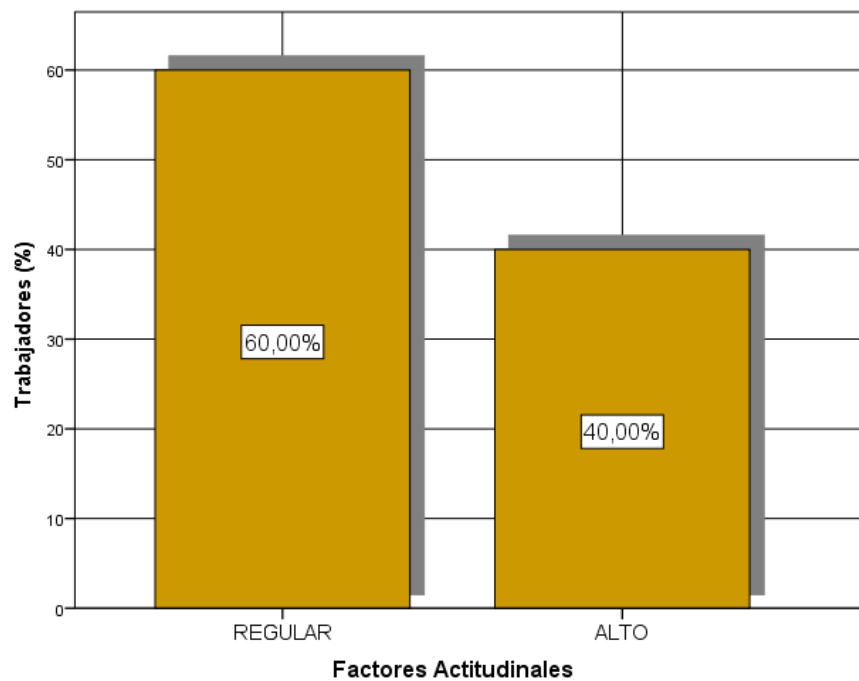
Dimensión Factores Actitudinales

DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJADORES	
	n	%
Regular	24	60,00
Alto	16	40,00
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 8

Dimensión Factores Actitudinales



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 21 y su respectiva figura, se observa los resultados del cuestionario sobre desempeño laboral según los factores actitudinales, obteniendo como resultados que el 60,00% de los trabajadores del INEI – Sede Tacna presenta un nivel de desempeño laboral en relación a factores actitudinales regular, mientras que un 40,00% muestra un nivel alto.

4.5.2.2. Desempeño Laboral: Dimensión Factores Operativos

Tabla 22

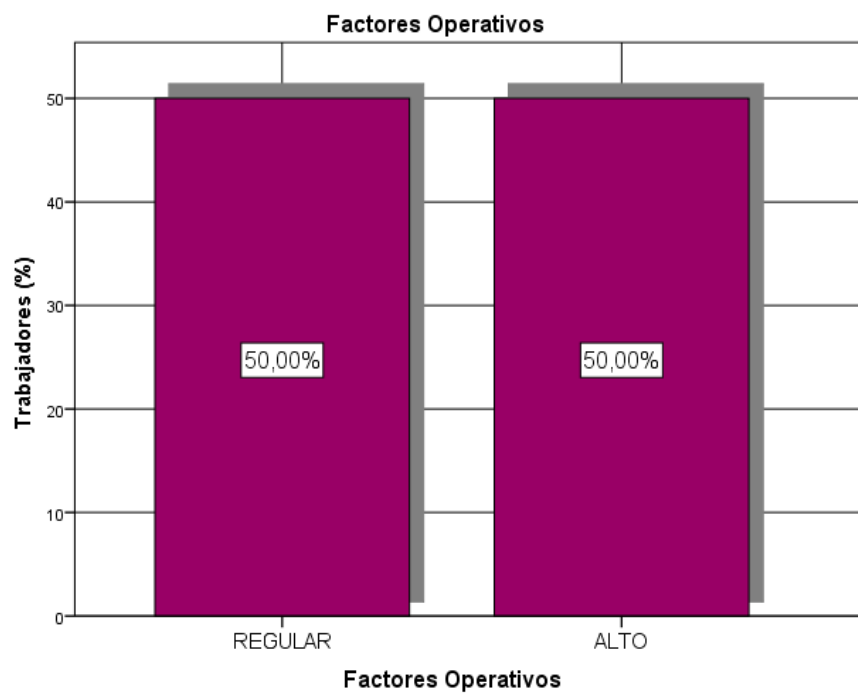
Dimensión Factores Operativos

DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJADORES	
	n	%
Regular	20	50,00
Alto	20	50,00
Total	40	100,00

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 9

Dimensión Factores Operativos



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 22 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre desempeño laboral según los factores operativos, obteniendo como resultados que el 50,00% de los trabajadores del INEI – Sede Tacna presenta un nivel de desempeño laboral en relación a factores operativos regular, mientras que el otro 50,00% muestra un nivel alto.

4.6. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.6.1. Comprobación de Hipótesis Específica

Tabla 23

Escala de medida de la correlación Tau-C de Kendall

Escala	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota. Datos tomados de Bisquerra (2009) del libro “Metodología de la investigación educativa” (p.212)

4.6.1.1. *Primera hipótesis específica*

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀:** Los componentes intrapersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

- **H₁**: Los componentes intrapersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia = 5% = 0,05

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrica “Coeficiente de correlación Tau-C de Kendall”.

Tabla 24

Correlación de Componentes Intrapersonales y Desempeño Laboral

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,228	,110	2,062	,039
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

d) Lectura del P- Valor

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H_0 ”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H_0 ”

SIG o P-valor: 0,039; $\alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$ entonces se rechaza la H_0 (hipótesis nula).

e) Decisión estadística

0,039 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los componentes intrapersonales se relacionan con el desempeño laboral.

f) Interpretación

En la Tabla 24 se observa que el p-valor obtenido es **0,039**, menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se concluye que existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. Así también, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a **0,228**, lo cual indica un nivel de correlación en medida baja de acuerdo a la escala de correlación Tau-C de Kendall (Tabla 23).

4.6.1.2. Segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: Los componentes interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- **H₁**: Los componentes interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) Nivel de Significancia

“Nivel de significancia = 5% = 0,05”

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrica “Coeficiente de correlación Tau-C de Kendall”.

Tabla 25

Correlación de Componentes Interpersonales y Desempeño Laboral

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,328	,123	2,672	,008
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

d) Lectura del P- Valor

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H₀”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H₀”

SIG o P-valor: 0,008; $\alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$ entonces se rechaza la H₀ (hipótesis nula).

e) Decisión estadística

0,008 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los componentes interpersonales se relacionan con el desempeño laboral.

f) Interpretación

A través de la Tabla 25 se aprecia que el p-valor obtenido es **0,008**, menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se concluye que existe relación entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. Así también, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a **0,328**, lo cual indica que existe un nivel de correlación en medida baja de acuerdo a la escala de correlación Tau-C de Kendall (Tabla 23).

4.6.1.3. Tercera hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: Los componentes de adaptabilidad no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- **H₁**: Los componentes de adaptabilidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) Nivel de Significancia

“Nivel de significancia = 5% = 0,05”

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrica “Coeficiente de correlación Tau-C de Kendall”.

Tabla 26

Correlación de Componentes de Adaptabilidad y Desempeño Laboral

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,248	,122	2,021	,043
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

d) Lectura del P- Valor

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H₀”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H₀”

SIG o P-valor: 0,043; $\alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$ entonces se rechaza la H₀ (hipótesis nula).

e) Decisión estadística

0,043 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los componentes de adaptabilidad se relacionan con el desempeño laboral.

f) Interpretación

En la Tabla 26 se observa que el p-valor obtenido es **0,043**, menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se concluye que existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. Asimismo, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a **0,248**, lo cual indica un nivel de correlación en medida baja de acuerdo a la escala de correlación Tau-C de Kendall (Tabla 23).

4.6.1.4. Cuarta hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: Los componentes del manejo de estrés no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- **H₁**: Los componentes del manejo de estrés se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) Nivel de Significancia

“Nivel de significancia = 5% = 0,05”

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrica “Coeficiente de correlación Tau-C de Kendall”.

Tabla 27

Correlación de Componentes del manejo de estrés y Desempeño Laboral

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,265	,124	2,134	,033
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

d) Lectura del P- Valor

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H₀”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H₀”

SIG o P-valor: 0,033; $\alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$ entonces se rechaza la H₀ (hipótesis nula).

e) Decisión estadística

0,033 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los componentes del manejo de estrés se relacionan con el desempeño laboral.

f) Interpretación

A través de la Tabla 27 se observa que el p-valor obtenido es **0,033**, menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se concluye que existe relación entre los componentes del manejo de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. Así también, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a **0,265**, lo cual indica que existe un nivel de correlación en medida baja de acuerdo a la escala de correlación Tau-C de Kendall (Tabla 23).

4.6.1.5. Quinta hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: Los componentes de estado de ánimo no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- **H₁**: Los componentes de estado de ánimo se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) Nivel de Significancia

“Nivel de significancia = 5% = 0,05”

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrica “Coeficiente de correlación Tau-C de Kendall”.

Tabla 28

Correlación de Componentes de estado de ánimo y Desempeño Laboral

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,263	,118	2,231	,026
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

d) Lectura del P- Valor

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H₀”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H₀”

SIG o P-valor: 0,043; $\alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$ entonces se rechaza la H₀ (hipótesis nula).

e) Decisión estadística

0,026 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los componentes de estado de ánimo se relacionan con el desempeño laboral.

f) Interpretación

En la Tabla 28 se observa que el p-valor obtenido es **0,026**, menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se concluye que existe relación entre los componentes de estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. Asimismo, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a **0,263**, lo cual indica un nivel de correlación en medida baja de acuerdo a la escala de correlación Tau-C de Kendall (Tabla 23).

4.6.2. Comprobación de Hipótesis General

a) *Planteamiento de hipótesis*

- **H₀**: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.
- **H₁**: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.

b) *Nivel de Significancia*

“Nivel de significancia = 5% = 0,05”

c) *Estadístico de Prueba*

Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrica “Coeficiente de correlación Tau-C de Kendall”.

Tabla 29

Correlación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	,423	,132	3,197	,001
N de casos válidos	40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

d) Lectura del P- Valor

- “P (sig asintot) < 0,05”: “Rechazar la H₀”
- “P (sig asintot) > 0,05”: “No rechazar la H₀”

SIG o P-valor: 0,001; $\alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$ entonces se rechaza la H₀ (hipótesis nula).

e) Decisión estadística

0,001 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

f) Interpretación

En la Tabla 29, se observa que el p-valor obtenido es **0,001**, menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. Asimismo, los resultados obtenidos dan como respuesta un cociente de correlación Tau-C de Kendall igual a **0,423**, lo cual indica que existe un nivel de correlación moderado de acuerdo a la escala de medida de correlación Tau-C de Kendall (Tabla 23), lo que nos da a entender que si el trabajador ha desarrollado un mayor nivel de inteligencia emocional demostrará un mejor desempeño laboral.

4.6.2.1. Tabla cruzada de las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Tabla 30

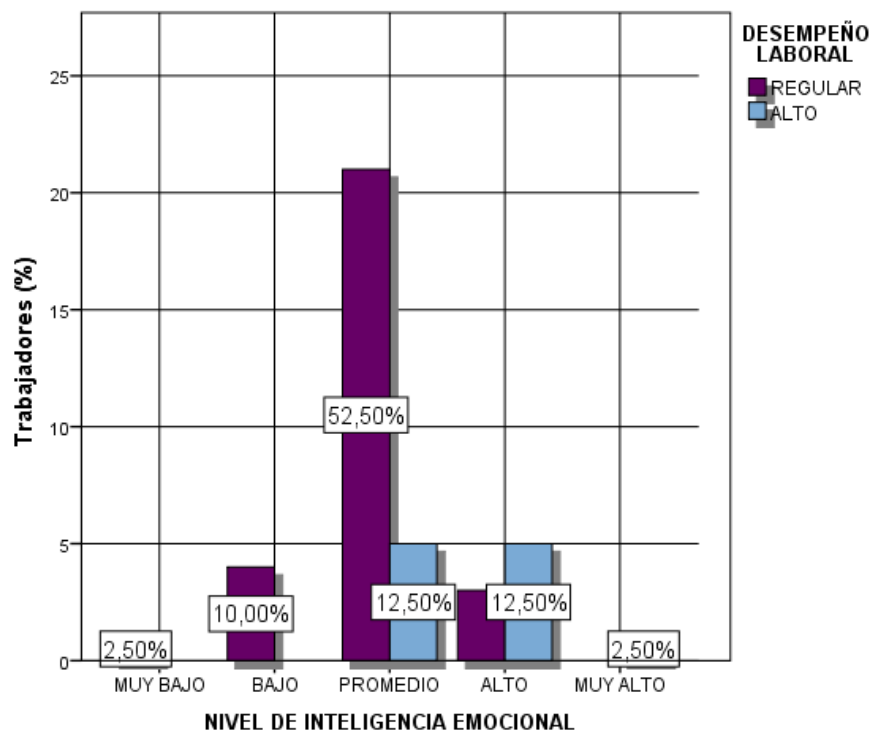
Tabla cruzada de inteligencia emocional y desempeño laboral

NIVEL DE COCIENTE EMOCIONAL	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL				TOTAL	
	REGULAR		ALTO			
	n	%	n	%	n	%
MUY BAJO	1	2,50%	0	0,00%	1	2,50%
BAJO	4	10,00%	0	0,00%	4	10,00%
PROMEDIO	21	52,50%	5	12,50%	26	65,00%
ALTO	3	7,50%	5	12,50%	8	20,00%
MUY ALTO	0	0,00%	1	2,50%	1	2,50%
Total	29	72,50%	11	27,50%	40	100,00%

Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Figura 10

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral



Nota. Datos tomados del Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI – Sede Tacna

Interpretación

En la Tabla 30 y su respectiva figura, con respecto a la inteligencia emocional y desempeño laboral, observamos que aquellos trabajadores que tienen un nivel de cociente emocional muy bajo (2,50%) y bajo (10,00%) muestran un nivel de desempeño regular; mientras que los que

tienen un nivel inteligencia emocional promedio, demuestran un nivel de desempeño regular (52,50%) y alto (12,50%). Por otro lado, los trabajadores que presentan un nivel de cociente emocional alto presentan un nivel de desempeño alto.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación titulado *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021”*, fue realizado en razón de que el desempeño laboral de los colaboradores en una organización se ve afectado por diversos factores, resaltando la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional para el cumplimiento eficiente de las funciones y el logro de los objetivos de la entidad.

Luego de haber estudiado y analizado diversas investigaciones sobre la inteligencia emocional, siendo esta conceptualiza principalmente como la capacidad para reconocer sentimientos y/o emociones propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos; así también, siendo definida por Bar-On (2000) como una “variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de una persona para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno”, denotando que esta abarca una serie de factores que se relacionan con el desempeño laboral del personal de una organización.

Asimismo, otro aspecto importante en esta investigación fue el desempeño laboral, definiéndose como la forma en la que los trabajadores se comportan para el cumplimiento de objetivos y metas de la organización. Es así que, Chiavenato (2004) expresa al respecto que el desempeño “es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyendo la estrategia individual para lograr los objetivos planteados”.

El estudio de ambas variables fue necesario para determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática -Tacna, Región Tacna, año 2021 y cómo un buen manejo de la inteligencia emocional ayudaría a mejorar el desempeño de los colaboradores.

En el presente caso, notamos que tal como se observa en la Tabla 29, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, ya que se obtiene un p-valor de 0,001, menor al nivel de significancia (0,05). Estos resultados, guardan relación con lo que sostiene Huacac (2014), en la investigación denominada “*La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, período 2011-2013*”, quien afirma la correlación de ambas variables, determinando que el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores se relaciona directamente con el desempeño laboral de los

mismos. Por otro lado, Herrera (2016) a través de la tesis titulada “*La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*”, concluye mediante el análisis de correlación de Rho Spearman, que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; es decir que, mientras más alta sea la inteligencia emocional en el personal mayor será su desempeño.

A través del presente trabajo de investigación, también se muestra (Tabla 30 y Figura 10) que en su mayoría con un 52,50% el nivel de nivel cociente de inteligencia emocional en los colaboradores de la entidad, es promedio, y a su vez estos mantienen un nivel de desempeño laboral, regular; con lo cual, se corrobora el resultado final de relación entre ambas variables.

Así también, se determinó el grado de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, mediante la aplicación de la prueba estadística Tau-C de Kendall, obteniéndose un cociente de correlación igual a 0,423, lo cual indica existe correlación, pero con una medida moderada, a partir de lo cual se puede inferir que el nivel de desempeño laboral del trabajador de la presente institución, también se ve relacionada con otros factores. A diferencia de los resultados y conclusión

obtenidos por Bueno (2018), en su investigación titulada *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”*, quien a través de la prueba de correlación de Spearman, concluye que “la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017, alcanzando un nivel de correlación, cuyo valor es igual a 0,926, lo cual refleja una correlación positiva fuerte entre ambas variables”.

Es así que, este trabajo de investigación abre las puertas a otros investigadores a realizar investigaciones sobre como un correcto desarrollo de inteligencia emocional en los trabajadores de entidades públicas y privadas se relaciona con el desempeño laboral del mismo dentro de la organización. Por lo cual, se invita a otros investigadores a continuar profundizando este tema, muy relevante para el desarrollo de las organizaciones.

CONCLUSIONES

Mediante la investigación desarrollada al Instituto Nacional de Estadística e Informática – Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, se concluye que:

Primera

Existe evidencia estadística que demuestra que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que el p-valor de Tau-C de Kendall obtenido es de 0,001, menor al nivel de significancia (0,05). Además, se observa que en su mayoría con un 52,50% el nivel de nivel cociente de inteligencia emocional en los colaboradores de la entidad es promedio, y a su vez estos mantienen un nivel de desempeño laboral regular

Asimismo, se determinó el grado de correlación entre las dos variables, obteniendo el valor de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,423, con lo cual se concluye la existencia de una correlación en medida moderada, a partir de lo cual se colige que si el trabajador ha desarrollado

un mayor nivel de inteligencia emocional demostrara un mejor desempeño laboral.

Segunda

De acuerdo con los resultados de la presente investigación se concluye que existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que a través de la evidencia estadística se observa que el p-valor obtenido es 0,039, menor al nivel de significancia (0,05). Así también, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,228, lo cual indica que existe una correlación en medida baja. Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes intrapersonales, la mayoría de los trabajadores de la institución (70,00%) muestran un nivel de cociente intrapersonal promedio.

Tercera

A través de los resultados obtenidos, existe evidencia estadística que demuestra la relación entre los componentes interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, puesto que el p-valor

obtenido es 0,008, menor al nivel de significancia (0,05). Asimismo, se observa un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,328, lo cual indica la existencia de una correlación en medida baja. Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes interpersonales, la mayoría de los trabajadores de la institución (72,50%) muestran un nivel de cociente interpersonal promedio; mientras que un 10,00% mantienen un nivel de cociente bajo.

Cuarta

De acuerdo con los resultados de la presente investigación se concluye que existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que a través de la evidencia estadística se observa que el p-valor obtenido es 0,043, menor al nivel de significancia (0,05). Así también, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,248, lo cual indica que existe una correlación en medida baja. Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes de adaptabilidad, la mayoría de los trabajadores de la institución (67,50%) muestran un nivel de cociente de adaptabilidad promedio; mientras que un 15,00%, mantienen un nivel de cociente bajo.

Quinta

Existe evidencia estadística que demuestra la relación entre los componentes del manejo de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que el p-valor de Tau-C de Kendall obtenido es de 0,033, menor al nivel de significancia (0,05). Asimismo, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,265, lo cual indica la existencia de una correlación en medida baja. Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes del manejo de estrés, la mayoría de los trabajadores de la institución (80,00%) muestran un nivel de cociente manejo del estrés promedio; mientras que un 2,50% mantienen un nivel de cociente bajo y muy bajo.

Sexta

A través de los resultados obtenidos, existe evidencia estadística que demuestra la relación entre los componentes de estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, puesto que el p-valor obtenido es 0,026, menor al nivel de significancia (0,05). Asimismo, se observa un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,263, lo

cual indica que existe una correlación en medida baja. Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes de estado de ánimo, la mayoría de los trabajadores de la institución (70,00%) muestran un nivel de cociente estado del ánimo promedio; mientras que un 12,50% mantienen un nivel de cociente bajo y un 2,50% muy bajo.

RECOMENDACIONES

A través de la presente investigación se demostró que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, por lo cual se recomienda:

Primera

Al existir una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se recomienda diseñar planes de reclutamiento y selección de personal, considerándose como uno de los factores principales de evaluación el nivel de cociente emocional y dando prioridad a aquellas capacidades, habilidades y competencias necesarias según el puesto de trabajo. Así también, se recomienda desarrollar evaluaciones periódicas del desempeño laboral del personal y a fin de fortalecer la inteligencia emocional, desarrollar mecanismos que permitan mejorar los niveles del cociente emocional en los colaboradores que los ayuden a manejar sus emociones, desarrollando así mejor sus funciones, mejorando su desempeño laboral y contribuyendo con el desarrollo de la organización.

Segunda

Es importante programar y desarrollar actividades que busquen promover la motivación en el colaborador, ya que por consiguiente se tendrá a un colaborador más comprometido con sus funciones y por ende con los objetivos de la institución. Asimismo, sobre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se recomienda, brindar una muestra de reconocimiento a los colaboradores, según su desempeño y cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización, puesto que dentro de este componente también se incluye la autorrealización de la persona.

Tercera

Sobre el componente interpersonal y su relación con el desempeño laboral, se recomienda dar la importancia debida a la mejora del clima laboral para crear un ambiente de confianza en los colaboradores, de escucha activa y trabajo en equipo y mejorar sus relaciones interpersonales, llevando a cabo eventos y/o actividades de integración entre los colaboradores, donde el trabajador pueda compartir su experiencia, y estrechar lazos con sus compañeros de trabajo.

Cuarta

Sobre el componente adaptabilidad y su relación con el desempeño laboral, se recomienda crear grupos de trabajo por cada área y programar reuniones periódicas para dar a conocer y plantear los posibles problemas e inconvenientes que se presentan en el área, creando un espacio de retroalimentación y formulando cada colaborador, posibles soluciones para mejorar ese aspecto.

Quinta

Sobre el componente manejo de estrés y su relación con el desempeño laboral, se recomienda desarrollar talleres y/o actividades de recreación, buscando generar espacios donde el colaborador pueda desconectarse del campo laboral, así como actividades informativas sobre el manejo de estrés con el propósito de reducir los niveles del mismo.

Sexta

Sobre el componente estado de ánimo general y su relación con el desempeño laboral, se recomienda brindar capacitaciones sobre la importancia del bienestar y los estados anímicos del personal, a fin de mantener más altos niveles de desempeño laboral dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias, Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Gránica. Obtenido de *Desempeño por competencias, Evaluación de 360°*.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Bar-On, R. (2014). Entrevista al Dr. Reuven Bar-On experto en Inteligencia Emocional. (L. Molina, Entrevistador) Barcelona, España.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning Editores.
- Bunge, M. (2002). *Ser, Saber y Hacer*. Buenos Aires: Paidós.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw - Hill.

Cooper, R., y Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma S.A.

Couto, S. (2011). *Desarrollo de la relación entre Inteligencia Emocional y los Problemas de Convivencia: Estudio Clínico y Experimental* . Madrid: Visión Libros.

Delgado, R. (2008). *Probabilidad y estadística para ciencias e ingenierías*. Madrid: Editorial Delta.

Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.

Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios gerenciales*, 250-260. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Gardner, H. (2016). *Estructuras de la Mente, Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Fondo de Cultura Económica: México.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update. 4 thed. Boston: Ally & Bacon.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Argentina: Javier Vergara Editor.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Kairós.

Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. España: Editorial Planeta.

Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.

Salovey, P., y Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*. Basic Books.

Sosa, M. (2008). *Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: Bioestadístico E.I.R.L.

Tesis

Bueno, W. A. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Tacna: [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Obtenido de

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf?sequence=1>

Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016. San Martín: [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huacac, M. (2014). La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, período 2011-2013. Tacna: [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2576/438_2014_huacac_trujillo_mr_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, S. (2012). Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango). Guatemala: [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

Silva, K., & Pérez, J. (2016). Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016. Trujillo: [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2327/1/RE_ADMI_KENIA.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELEGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF

Zarate, E. (2012). Inteligencia Emocional y la Actitud de los Trabajadores en el ambiente laboral. Guatemala: [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

Direcciones Electrónicas

Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Obtenido de <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>

El Peruano. (25 de Abril de 2001). *Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <http://inei.inei.gob.pe/inei/Organigrama/ROF/ROF.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna. (2021).

Nosotros la Filial de la ENEI Tacna. Obtenido de Nosotros la Filial de la ENEI Tacna: <https://www.inei.gob.pe/inei/filial/2/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Nosotros: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 16 de septiembre de 2019, de <https://www.inei.gob.pe/nosotros/>

Izquierdo, C. (2000). *Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/20731-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20655-1-10-20060309.pdf>

Molero, C., Saiz, E., y Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología, Volumen 30 (1)*, 11-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>

Ramírez, F. (5 de Marzo de 2015). Manual del Investigador. Obtenido de Manual del Investigador: <http://manualdelinvestigador.blogspot.pe/2015/03/tecnicas-de-investigacion.html>

Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 9-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>

Ugarriza, Nelly (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4),129-160. [fecha de Consulta 2 de septiembre de 2021]. ISSN: 1560-6139. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>

Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
Título:	"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA - SEDE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2021"									
Autor (a):	Jackelin Rocio Castillo Cusi									
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Código: 2013-38228				
Problema General	Objetivo General	Hipotesis General	Variable 1							
¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?	Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.	Inteligencia Emocional	Componentes Intrapersonales	Comprensión emocional de sí mismo	Metodología 1. Tipo de Investigación Pura o Básica				
					Asertividad					
					Autoconcepto					
					Autorealización					
					Independencia					
				Componentes Interpersonales	Empatía					
					Relaciones Interpersonales					
					Responsabilidad Social					
				Componentes de Adaptabilidad	Solución de Problemas		2. Nivel de Investigación Nivel Relacional			
					Prueba de la Realidad		3. Diseño de Investigación No experimental u Observacional			
Componentes del manejo de estrés	Flexibilidad	Según su alcance temporal: Transversal								
	Tolerancia al Estrés									
Componentes de estado de ánimo	Control de Impulsos	4. Población 40 Trabajadores								
	Felicidad									
a) ¿De qué manera los componentes intrapersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?	a) Determinar de qué manera los componentes intrapersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.	a) Los componentes intrapersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.	Variable 2	Factores Actitudinales	Optimismo	5. Muestra No aplica				
					Responsabilidad frente a las funciones					
					Proactividad					
					Capacidad de realización					
					Creatividad					
				Factores Operativos	Disciplina		6. Técnica Encuesta			
					Compromiso					
					Cooperación					
					Conocimiento del trabajo					
					Calidad del trabajo					
c) ¿De qué manera los componentes de adaptabilidad se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?	c) Determinar de qué manera los componentes de adaptabilidad se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.	c) Los componentes de adaptabilidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.	Desempeño Laboral	Factores Operativos	Eficacia	7. Instrumentos Inventario de Cociente Emocional (I – CE) de Bar On				
					Eficiencia					
					Productividad					
				d) ¿De qué manera los componentes del manejo de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?	d) Determinar de qué manera los componentes del manejo de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.		d) Los componentes del manejo de estrés se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.		Habilidades técnicas	Cuestionario de Desempeño Laboral
				e) ¿De qué manera los componentes de estado de ánimo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021?	e) Determinar de qué manera los componentes de estado de ánimo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.		e) Los componentes de estado de ánimo se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021.			

Anexo 2. Validación de instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – SEDE TACNA, REGIÓN
TACNA, AÑO 2021"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez
- 1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente UNJBG
- 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Inventario de Cociente Emocional (I - CE)
- 1.4. Autor del Instrumento: REUVEN BAR ON

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: ..15-03-2021.....

Celular N°:.....

Firma del Experto Informante

DNI: 00490398



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
 LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
 ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – SEDE TACNA, REGIÓN
 TACNA, AÑO 2021"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez
- 1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente Universidad Nacional J. Basadre G.
- 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.4. Autor del Instrumento: JACKELIN ROCIO CASTILLO CUSI

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 15-03-2012

Celular N°:

Firma del Experto Informante
DNI:



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – SEDE TACNA, REGIÓN
TACNA, AÑO 2021”

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del juez: **BEGAZO PORTUGAL, OSCAR ALFREDO**

1.2. Cargo o Institución donde labora: **VICEPRESIDENTE ACADEMICO DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA -**

1.3. Nombre del Instrumento evaluado: **Inventario de Cociente Emocional (I - CE)**

1.4. Autor del Instrumento: **REUVEN BARON**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 26 de marzo de 2021

Celular N°:

Firma del Experto
Informante DNI: 00499986



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
 LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
 ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – SEDE TACNA, REGIÓN
 TACNA, AÑO 2021"

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del juez: **BEGAZO PORTUGAL, OSCAR ALFREDO**

1.2. Cargo o Institución donde labora: **VICEPRESIDENTE ACADEMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA**

1.3. Nombre del Instrumento evaluado: **Cuestionario de Desempeño Laboral**

1.4. Autor del Instrumento: **JACKELIN ROCIO CASTILLO CUSI**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 26 de marzo de 2021

Celular N°:

Firma del Experto
 Informante DNI: 00499986



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – SEDE TACNA, REGIÓN
TACNA, AÑO 2021"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Gómez Cáceres Felipe Yony
- 1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente de la UNJBG.
- 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Inventario de Cociente Emocional (I - CE)
- 1.4. Autor del Instrumento: REUVEN BARON

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				x	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84%

Lugar y fecha: Tacna, marzo del 2021
Celular N°: 942608798


Firma del Experto Informante
DNI:10432935



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
 LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
 ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – SEDE TACNA, REGIÓN
 TACNA, AÑO 2021"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Gómez Cáceres Felipe Yony
- 1.2. **Cargo o Institución donde labora:** Docente de la UNJBG.
- 1.3. **Nombre del Instrumento evaluado:** Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.4. **Autor del Instrumento:** JACKELIN ROCIO CASTILLO CUSI

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				x	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%
 Lugar y fecha: Tacna, marzo del 2021
 Celular N° 942608798



Firma del Experto-Informante
DNI: 10432935

N°	ITEMS	Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso
		1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es difícil para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13	Tengo problema para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5

17	Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender como me siento.	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5

37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54	Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5

57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5

76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91	No estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5

94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5

113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5

132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

N°	ITEMS	Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FACTORES ACTITUDINALES						
1	Lleva a cabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas.	1	2	3	4	5
2	Se responsabiliza de sus actividades y responde de sus actos.	1	2	3	4	5
3	Desarrolla propuestas o ideas por decisión propia que incluyen mejoras para su área o departamento.	1	2	3	4	5
4	Realiza su trabajo con buen ánimo y predisposición.	1	2	3	4	5
5	Muestra interés para realizar o colaborar en trabajos adicionales.	1	2	3	4	5
6	Capacidad para efectuar ideas y proyectos propios o ajenos.	1	2	3	4	5
7	Resuelve los problemas normalmente con un grado elevado de sentido común.	1	2	3	4	5
8	Aplica sus conocimientos de forma creativa para la resolución de problemas de la organización.	1	2	3	4	5
9	Respeto reglamento interno de la organización, normas y políticas del personal.	1	2	3	4	5
10	Cumple con la asistencia puntual al trabajo.	1	2	3	4	5
11	Muestra compromiso e identificación con la organización.	1	2	3	4	5
12	Se identifica con los valores de la organización y se compromete con las necesidades de esta.	1	2	3	4	5
13	Ayuda a sus compañeros cuando se lo piden.	1	2	3	4	5
14	Mantiene dentro del ámbito laboral buenas relaciones con los compañeros.	1	2	3	4	5
15	Busca objetivos y metas comunes para trabajar con sus compañeros.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS						
16	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Realiza su trabajo con los menores errores posibles.	1	2	3	4	5

18	Su trabajo demuestra cuidado excepcional.	1	2	3	4	5
19	Revisa su trabajo periódicamente para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
20	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado.	1	2	3	4	5
21	Avanza y desarrolla nuevos conocimientos conforme adquiere experiencia y evoluciona en la organización.	1	2	3	4	5
22	Informa a sus superiores en caso de detectar un error que se ve incapaz de resolver por sí mismo.	1	2	3	4	5
23	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.	1	2	3	4	5
24	Cumple con los plazos, e incluso entrega las tareas y/o proyectos antes del plazo previsto.	1	2	3	4	5
25	Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma adecuada.	1	2	3	4	5
26	El tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo.	1	2	3	4	5
27	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.	1	2	3	4	5
28	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
29	Es hábil para efectuar las tareas básicas de su cargo.	1	2	3	4	5
30	Aplica conocimientos técnicos a la resolución de problemas planteados.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Evaluación de expertos

EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS: VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCI A DE PUNTOS MÚLTIPLE S (DPP)	DIFEREN CIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D_{max}
						a	b			(Distancia Máxima)
								$c = b^2$	d	$e = d^2$
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	5	4	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	4	4	4	4.00	0.00	0.00	3	9.00
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	5	5	5	5.00	0.00	0.00	4	16.00
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
TOTAL						46.00	SUMA	1.22		153.00
							RAÍZ CUADRAD	1.11		12.37
TAMAÑO DEL INTERVALO= $D_{max}/5 =$										2.474

RESPUESTA 2:

LA DISTANCIA DE PUNTOS MULTIPLES(DPP) es 1,11 y cae dentro del Intervalo A

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 -2.474	A	Adecuación total
2.475 - 4.949	B	Adecuación en gran medida
4.950 - 7.424	C	Adecuación promedio
7.425 - 9.898	D	Adecuación escasa
9.899 - 12.373	E	Inadecuación

RESPUESTA 2:

OPERACIÓN MATEMÁTICA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE %

Fórmula para el el cálculo del Índice de Validación

$$\text{Índice de Validación} = IV = \frac{(\sum x)}{10}$$
$$\text{Índice de Validación} = \frac{46,00}{10}$$

Índice de Validación =	4.60
------------------------	------

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.00 -1.00	A	No aplicable
1.01 - 2.00	B	Deficiente
2.01 -3.00	C	Regular
3.01 - 4.00	D	Bueno
4.01 - 5.00	E	Muy bueno

EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D _{max}
						a	b			(Distancia Máxima)
						$c = b^2$	d	$e = d^2$		
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	4	4	4	4.00	0.00	0.00	3	9.00
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	5	4	4	4.33	-0.33	0.11	3	9.00
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4	4.00	0.00	0.00	3	9.00
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
TOTAL						45.00	SUMA	0.89		139.00
							RAÍZ CUADRA DA	0.94		11.79

TAMAÑO DEL INTERVALO= D_{max}/5 = 2.358

RESPUESTA 2:

LA DISTANCIA DE PUNTOS MULTIPLES(DPP) es 0.94y cae dentro del Intervalo A

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 -2.236	A	Adecuación total
2.237 - 4.473	B	Adecuación en gran medida
4.474 - 6.710	C	Adecuación promedio
6.711- 8.947	D	Adecuación escasa
8.948- 11.184	E	Inadecuacion

RESPUESTA 2:

OPERACIÓN MATEMÁTICA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE %

Fórmula para el el cálculo del Índice de Validación

$$\text{Índice de Validación} = IV = \frac{\sum x}{n}$$

$$\text{Índice de Validación} = \frac{45.00}{10}$$

Índice de Validación =	4.50
------------------------	------

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.00 -1.00	A	No aplicable
1.01 - 2.00	B	Deficiente
2.01-3.00	C	Regular
3.01 - 4.00	D	Bueno
4.01 - 5.00	E	Muy bueno

Anexo 5. Sub escalas del Inventario I-CE de Bar-On

Tabla 31

Sub escalas del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE)

CIA					CIE			CAD			CME		CAG	
CM	AS	AC	AR	IN	EM	RI	RS	SP	PR	FL	TE	CI	FE	OP
7	22	11	8	3	18	39	18	15	8	14	20	13	17	126
9	37	24	21	19	44	69	30	29	38	28	33	27	31	54
23	67	40	36	32	55	84	46	45	53	42	49	42	47	80
35	62	56	51	48	72	99	61	60	68	59	64	58	62	106
52	96	70	66	92	98	121	76	75	83	74	78	73	77	123
63	12	85	95	1	119	128	90	89	97	87	93	86	91	65
88	128	5	50	41	124	115	113	71	112	103	108	102	105	129
116		100	100		34	57	79	118	25	131	122	109	120	133
		81	51			107	50	132	101		130	110	114	
						104	94	125	127					
						111		117						
08	07	09	09	07	08	11	10	11	10	08	09	09	09	08

Nota: Tomado del "Test EQ – I (Bar On Emotional Quotient Inventory)"

ABREVIATURAS:

Componentes:

- **CIA = Intrapersonal:**

CM = Comprensión de sí mismo

AS = Asertividad

AC = Autoconcepto

AR = Autorrealización

IN = Independencia

- **CIE = Interpersonal:**

EM = Empatía

RI = Relaciones Interpersonales

RS = Responsabilidad Social

- **CAD = Adaptabilidad:**

SP = Solución de problemas

PR = Prueba de la Realidad

FL = Flexibilidad

- **CME= Manejo del Estrés:**

TE = Tolerancia al estrés

CI = Control de Impulsos

- **CAG = Estado de Ánimo General:**

FE = Felicidad

OP = Optimismo

Anexo 6. Propuesta de Mejora

PROPUESTA DE MEJORA

A través de la presente investigación se planteó como objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021. En ese sentido, se obtuvo los siguientes resultados:

I. RESULTADOS

Primero: Componentes intrapersonales

Existe relación entre los componentes intrapersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que a través de la evidencia estadística se observa que el p-valor obtenido es 0,039, menor al nivel de significancia (0,05). Así también, los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,228, lo cual indica que existe una correlación en medida baja. Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes intrapersonales, la mayoría de los trabajadores de la

institución (70,00%) muestran un nivel de cociente intrapersonal promedio.

Segundo: Componentes interpersonales

Los componentes interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, puesto que el p-valor obtenido es 0,008, menor al nivel de significancia (0,05). Además, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes interpersonales, la mayoría de los trabajadores de la institución (72.50%) muestran un nivel de cociente interpersonal promedio; mientras que un 10,00% mantienen un nivel de cociente, bajo.

Tercero: Componentes de Adaptabilidad

Existe relación entre los componentes de adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que a través de la evidencia estadística se observa que el p-valor obtenido es 0,043, menor al nivel de significancia (0,05). Así también, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes de adaptabilidad, la mayoría de los trabajadores de la institución (67,50%)

muestran un nivel de cociente adaptabilidad promedio; mientras que un 15,00% mantienen un nivel de cociente bajo.

Cuarto: Componentes del manejo de estrés

Los componentes del manejo de estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, ya que el p-valor de Tau-C de Kendall obtenido es de 0,033, menor al nivel de significancia (0,05). Asimismo, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes del manejo de estrés, la mayoría de los trabajadores de la institución (80,00%) muestran un nivel de cociente del manejo de estrés promedio; mientras que un 2,50% mantienen un nivel de cociente, bajo y muy bajo.

Quinto: Componentes de estado de animo

Existe evidencia estadística que demuestra la relación entre los componentes de estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Tacna, Región Tacna, año 2021, puesto que el p-valor obtenido es 0,026, menor al nivel de significancia (0,05). Asimismo, se verificó que en el estudio de esta dimensión componentes de estado de ánimo, la mayoría de los trabajadores de la institución (70,00%) muestran un nivel

de cociente estado del ánimo promedio; mientras que un 12,50% mantienen un nivel de cociente bajo y un 2,50% muy bajo.

II. ACCIONES DE MEJORA

En base a los resultados obtenidos en el presente estudio se plantea las siguientes acciones como parte de las propuestas de mejora.

Componentes intrapersonales

Al observar que la mayoría de los trabajadores de la institución (70,00%) muestran un nivel de cociente intrapersonal promedio, se propone las siguientes acciones para fortalecer este componente en los trabajadores:

- Diseñar un programa de intervención con el objetivo del desarrollo de inteligencia emocional en los trabajadores, el cual consistiría en la realización de seis sesiones acompañadas con su respectivo taller, las cuales se desarrollarían con el apoyo de un especialista capacitado para este propósito.
- Se llevaría a cabo una primera sesión que consistiría en la introducción al programa, planteándose la metodología y objetivos del mismo.

- Asimismo, en una segunda sesión se trabajaría la identificación y gestión de las propias emociones, ello en relación al desarrollo del factor intrapersonal y autopercepción.

Componentes interpersonales

En el caso de los componentes interpersonales se observó que la mayoría de los trabajadores de la institución (72.50%) muestran un nivel de cociente interpersonal promedio, ante estos resultados se propone:

- Realizar la segunda sesión, dentro del marco del programa de intervención para el desarrollo de la inteligencia emocional, en la que se trabajaría la identificación y reconocimiento de las emociones de los demás, esto en referencia al desarrollo de los componentes interpersonales.
- Llevar a cabo eventos y/o actividades de confraternidad y socialización entre los trabajadores de la institución, con el fin de crear espacios de integración.
- Desarrollar y/o programar reuniones y jornadas de trabajo mensuales con las diferentes áreas de la institución a fin de conocer su situación de trabajo e identificar posibles problemas en el área

Componentes de Adaptabilidad

A través de los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los trabajadores de la institución (67,50%) muestran un nivel de cociente de adaptabilidad promedio; mientras que un 15,00% mantienen un nivel de cociente bajo. En ese contexto se propone las siguientes acciones para fortalecer este componente en los trabajadores:

- Realizar la tercera sesión, como parte de la continuación del programa de intervención para el desarrollo de la inteligencia emocional, en la que se trabajaría la capacidad de reconocer y comprender el impacto de los propios sentimientos sobre los pensamientos, las decisiones, el comportamiento y el desempeño laboral para la toma de decisiones y adaptación frente a las demás de la situación, ello en relación al desarrollo del componente de adaptabilidad.

Componentes del manejo de estrés

En el caso de los componentes del manejo de estrés se observó que la mayoría de los trabajadores de la institución (80,00%) muestran un nivel de cociente intrapersonal promedio; mientras que un 2,50%

mantienen un nivel de cociente, bajo y muy bajo, ante estos resultados se propone:

- Llevar a cabo la cuarta sesión, dentro del marco del programa de intervención para el desarrollo de la inteligencia emocional, en la que se trabajaría la autorregulación y control eficaz del estrés experimentado, esto en referencia al desarrollo de los componentes del manejo del estrés.
- Realizar talleres en la institución sobre técnicas para autorregular y gestionar el estrés, así como entrenamiento en técnicas de relajación y mindfulness.

Componentes de estado del animo

A través de los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los trabajadores de la institución (70,00%) muestran un nivel de cociente estado del ánimo promedio; mientras que un 12,50% mantienen un nivel de cociente bajo y un 2,50% muy bajo. En ese contexto se propone las siguientes acciones para fortalecer este componente en los trabajadores:

- Realizar la quinta sesión, como parte de la continuación del programa de intervención para el desarrollo de la inteligencia emocional, en la que se trabajaría la expresión de las propias

emociones y la habilidad de autorregular eficazmente el estado del ánimo, esto en referencia al desarrollo de los componentes de estado del ánimo.

Finalmente, en la sexta y última sesión del programa se trabajaría la comprensión emocional y la gestión de emociones, llevando a cabo también el taller correspondiente, considerando la retroalimentación de los participantes en el desarrollo del mismo.

Anexo 7. Documento de autorización de encuesta

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	Instituto Nacional de Estadística e Informática
---	-------------	---	--

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia^a

Tacna, 14 de abril del 2021

OFICIO N°170-2021-INEI/ODEI TACNA

Señor
Dr. BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIÉRREZ
Director (e) de la Escuela Profesional
de Ciencias Administrativas ESAD – FCJE-UNJBG

Asunto : Autorización para la aplicación de encuesta.

Ref. : OFICIO N°061-2021-ESAD-FCJE-UNKBG

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarlo cordialmente y en atención al oficio de referencia, hacer de su conocimiento que se autoriza a la Srta. Jackelin Rocio Castillo Cusi para aplicar la encuesta al personal de nuestra institución, para lo cual se ha designado a la Srta. Briseida Portugal Cabana, Analista Estadístico, con quien realizará las coordinaciones necesarias.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



CESAR SALDAÑA NUREÑA
Director Departamental
ODEI Tacna

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
www.inei.gob.pe
Av. San Martín N°520 Tacna – Perú
(052) 412991
Tacna@inei.gob.pe

 **BICENTENARIO
PERÚ 2021**

EL PERÚ PRIMERO