



***VICERRECTORADO ACADÉMICO***

***ESCUELA DE POSGRADO***

**TESIS**

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU CORRELACIÓN  
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DEL EJÉRCITO DEL PERÚ DE PUERTO MALDONADO - 2018”.**

**PRESENTADO POR:**

**Bach.: Jorge Eduardo Avalos Arellano**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**MADRE DE DIOS – PERÚ**

**2018**



***VICERRECTORADO ACADÉMICO***

***ESCUELA DE POSGRADO***

**TÍTULO DE TESIS**

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU CORRELACIÓN  
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DEL EJÉRCITO DEL PERÚ DE PUERTO MALDONADO - 2018”.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-  
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL  
CRECIMIENTO SOCIO ECONÓMICO

ASESOR

Dr. RAFAEL ENRIQUE AZÓCAR PRADO

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi esposa por el constante apoyo recibido, aun en los momentos más difíciles, a mis hijos por ser la razón de ser de mi esfuerzo y logros de metas trazadas y a mis padres por su formación y apoyo para ser lo que ahora soy.

A mi Universidad Alas Peruanas por brindarme los conocimientos que me hace más profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por su infinita bondad y amor, al haberme guiado y fortalecido en la elaboración de mi tesis y ayudarme a alcanzar uno de mis más grandes sueños.

A mi familia por el apoyo incondicional brindada durante mi vida.

A mis profesores por su apoyo incondicional y desinteresado.

## **RECONOCIMIENTO**

Dicen que no es mejor maestro el que más sabe, sino el que mejor enseña. Usted me enseñó muchísimo querida universidad. Gracias por todo

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Reconocimiento	v
Contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación de la investigación	19
1.2.1. Delimitación espacial	19
1.2.2. Delimitación social	19
1.2.3. Delimitación temporal	19
1.2.4. Delimitación conceptual	19
1.3. Problemas de investigación	20
1.3.1. Problema principal	20
1.3.2. Problemas específicos	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	21
1.5. Justificación e importancia de la investigación	21
1.5.1. Justificación	21
1.5.2. Importancia	22
1.6. Factibilidad de la investigación	23
1.7. Limitaciones de la investigación	23

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1. Antecedentes internacionales	24
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Inteligencia emocional	28
2.2.1.1. Antecedentes históricos	28
2.2.1.2. Inteligencia emocional: Definiciones	29
2.2.1.3. Las emociones	31
2.2.1.4. Funciones de las emociones	33
2.2.1.5. Componentes de las emociones	34
2.2.1.6. Tipos de emociones	35
2.2.1.7. Tipos de inteligencia emocional	37
2.2.1.8. Inteligencia emocional en las organizaciones	39
2.2.1.9. Modelos teóricos de la inteligencia emocional	40
2.2.2. Desempeño laboral	46
2.2.2.1. Definiciones	46
2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral	47
2.2.2.3. Objetivos de la evaluación del desempeño	48
2.2.2.4. Usos de la evaluación del desempeño	50
2.2.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño	51
2.2.2.6. Indicadores de la evaluación del desempeño laboral	54
2.3. Definición de términos básicos	55
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>58</b>
3.1 Hipótesis general	58
3.2. Hipótesis específicas	58
3.3. Definición conceptual y operacional de las variables	58
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>62</b>
4.1. Tipo y nivel de investigación	62
4.1.1. Tipo de investigación	62
4.1.2. Nivel de investigación	62

4.2. Método y diseño de la investigación	62
4.2.1. Método de investigación	62
4.2.2. Diseño de investigación	63
4.3. Población y muestra de la investigación	63
4.3.1. Población	63
4.3.2. Muestra	63
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	64
4.4.1. Técnicas	64
4.4.2. Instrumentos	65
4.4.3. Procesamiento y análisis de datos	67
4.4.4. Ética en la investigación	68
CAPÍTULO V: RESULTADOS	69
5.1. Análisis descriptivo	69
5.2. Análisis inferencial	79
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
FUENTES DE INFORMACIÓN	93
ANEXOS	98
1. Matriz de consistencia.	
2. Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores.	
3. Validación de expertos	
4. Tabla de la prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken)	
5. Copia de la data procesada	
6. Consentimiento informado	
7. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo.	
8. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Niveles de inteligencia emocional. Calificación global	69
Tabla 2: Dimensión: Interpersonal	71
Tabla 3: Dimensión Intrapersonal	72
Tabla 4: Dimensión Estado de ánimo	73
Tabla 5: Dimensión Adaptabilidad	74
Tabla 6: Dimensión Manejo de estrés	75
Tabla 7: Niveles de desempeño laboral: dimensión conducta laboral	76
Tabla 8: Niveles de desempeño laboral: dimensión productividad laboral	77
Tabla 9: Niveles de desempeño laboral Calificación global)	78
Tabla 10: Correlaciones Rho de Spearman: hipótesis general	82
Tabla 11: Correlaciones Rho de Spearman: hipótesis específica	83
Tabla 12: Correlaciones Rho de Spearman: hipótesis específica	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Niveles de inteligencia emocional. Calificación global	70
Figura 2: Dimensión: interpersonal	71
Figura 3: Dimensión intrapersonal	72
Figura 4: Dimensión estado de ánimo	73
Figura 5: Dimensión adaptabilidad	74
Figura 6: Dimensión manejo de estrés	75
Figura 7: Niveles de desempeño laboral: dimensión conducta laboral	76
Figura 8: Niveles de desempeño laboral: dimensión productividad laboral	77
Figura 9: Niveles de desempeño laboral. Calificación global	79
Figura 10: Gráfico Q-Q normal de la variable inteligencia emocional	80
Figura 11: Gráfico Q-Q normal de la variable desempeño laboral	81

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018.

**Metodología:** La variable X fue inteligencia emocional y la variable Y, fue desempeño laboral, y sus dimensiones fueron: conducta laboral y productividad laboral. Se aplicó un diseño descriptivo, correlacional y transversal. El método de investigación es el hipotético deductivo. Los instrumentos fueron: inventario de inteligencia emocional de Bar On y la escala de evaluación del desempeño laboral. La población estuvo constituida por 125 individuos (oficiales, sub oficiales y personal administrativo). La muestraprobabilística asciende a 94 individuos.

**Resultados:** Los resultados fueron: La mayoría (94.7%) de los trabajadores se ubican en el nivel o categoría Necesita Mejorar, de la variable inteligencia emocional. Respecto de la variable “desempeño laboral, se halló que la mayoría (52.6%) de los trabajadores, se ubica en el nivel medio. Mientras que el 42.9% de la muestra se ubica en un nivel alto. Y finalmente, el 4.4% se ubica en un nivel bajo en su dimensión conducta laboral. Respecto de la dimensión productividad laboral, se halló que la mayoría (64.1%) de los trabajadores, se ubican en el nivel medio. Mientras que el 35.1% de la muestra se ubica en un nivel alto. Y finalmente, el 0.8% se ubica en un nivel bajo en su dimensión productividad laboral. En relación a la valoración de desempeño laboral se halló que la mayoría (56.2%) se ubica en el nivel medio. Mientras que el 42.9% de la muestra se ubica en un nivel alto. Y finalmente, el 0.9% se ubica en un nivel bajo en el desempeño laboral. Finalmente, en cuanto a la contrastación de la hipótesis general, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.359 con una Sig. (bilateral) de  $0.03 < 0,05$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se concluye que existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018”.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, desempeño laboral, conducta laboral, productividad laboral.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of correlation between emotional intelligence and job performance of Peruvian Army officials in Puerto Maldonado, in 2018.

**Methodology:** Variable X was emotional intelligence and variable Y was work performance, and its dimensions were: work behavior and work productivity. A descriptive, correlational and cross-sectional design was applied. The research method is hypothetical deductive. The instruments were: the Bar On emotional intelligence inventory and the job performance evaluation scale. The population was made up of 125 individuals (officers, sub-officers and administrative personnel). The probability sample amounts to 94 individuals.

**Results:** The results were: The majority (94.7%) of the civil servants are located in the level or category Needs Improvement, of the variable emotional intelligence. Regarding the variable "job performance, it was found that the majority (52.6%) of the civil servants are located at the medium level. While 42.9% of the sample is located at a high level. And finally, 4.4% are at a low level in their work conduct dimension. Regarding the labor productivity dimension, it was found that the majority (64.1%) of the civil servants are located in the middle level. While 35.1% of the sample is located at a high level. And finally, 0.8% is located at a low level in its labor productivity dimension. Regarding the assessment of job performance, it was found that the majority (56.2%) are located at the medium level. While 42.9% of the sample is located at a high level. And finally, 0.9% is at a low level in job performance. Finally, regarding the testing of the general hypothesis, a correlation coefficient of Spearman's  $Rho = 0.359$  was found with a Sig. (Bilateral) of  $0.03 < 0.05$ ; then the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected. It is concluded that there is a significant correlation between emotional intelligence and job performance of public officials of the Peruvian Army in Puerto Maldonado, year 2018

**Keywords:** emotional intelligence, work performance, work behavior, labor productivity.

## INTRODUCCIÓN

“En el contexto internacional, las organizaciones tanto públicas como privadas cotejan constantemente la necesidad de regenerar su desempeño laboral para fortalecer su existencia y mantenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los repentinos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las entidades y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios y no ajeno a ellos, las instituciones armadas han visto surgir la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros. Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores”.

“Actualmente, en contexto gerencial, comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la flexibilidad, la adaptabilidad, la empatía, la comunicación asertiva y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ella a sí mismos y a los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la inteligencia emocional”.

La inteligencia emocional, entendida como la capacidad para reconocer y controlar las propias emociones e interactuar con los demás en forma efectiva,

tiene incidencia en una serie de variables organizacionales, tales como la calidad en la atención a los usuarios, la productividad, el clima laboral, el desempeño laboral, entre otros resultados organizacionales. En efecto, se observa que los trabajadores que poseen altos niveles de inteligencia emocional, y que poseen empatía, comunicación asertiva, que se adaptan a los cambios, que son proactivos, que interactúan en forma eficaz con los demás, que toman decisiones en forma autónoma, son precisamente aquellos que evidencian un mejor desempeño laboral. En ese sentido, es necesario entonces verificar si esta relación observada en otras organizaciones, también se presentan en el contexto laboral en que se desea realizar la presente investigación.

La investigación presente tiene como propósito, describir e informar las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en el Batallón de Ingeniería de Construcción N°4, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, con la finalidad de relacionar o asociar estas variables de enorme significación para el desarrollo organizacional.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La inteligencia emocional es un concepto independiente que ha logrado, a través del tiempo, una serie de definiciones importantes. En ese sentido, Bar On (1997, citado en Ugarriza, 2003) la define como:

(...) una serie de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la habilidad de un individuo para lograr el éxito cubriendo las presiones y demandas ambientales; siendo un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida e influye directamente en su bienestar psicológico general.

De igual manera, Goleman, Cherniss, & Bennis (2005) proponen que la inteligencia emocional en las organizaciones, se presenta como: “Una competencia determinante que mejor predice, que individuo de un grupo de personas inteligentes será mejor líder.” Asimismo, Goleman, Cherniss, & Bennis (2005) concluyen que:

La inteligencia emocional (IE) es el factor de éxito más importante en cualquier carrera, más que el coeficiente intelectual o la pericia técnica, y cuanto más elevada es la posición de alguien en la organización, más importante es la IE, responsable entre el 85% y 90% del éxito de los líderes organizacionales (p.13)

En la actualidad, las instituciones militares como el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 del Ejército del Perú, “se han visto impactadas por los procesos de globalización y modernización, como procesos multiformes y de gran alcance, los cuales han determinado las exigencias que inciden en factores de

carácter económico, social, cultural, y laborales. Desde la perspectiva de las instituciones militares la parte laboral ha cobrado ahora un especial significado, que impone a las personas que laboran en ella un compromiso trascendental”.

Antes de pasar a describir la problemática específica en el aspecto de del desempeño laboral en el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 del Ejército del Perú (Madre de Dios) es preciso señalar que el pobre desempeño laboral en algunas instituciones públicas es motivo de gran preocupación por parte de las autoridades nacionales y regionales. En esa línea de preocupación se enmarca la dación dela ley N° 30057 del Servicio Civil (SERVIR) que tiene entre sus objetivos resalta la meritocracia en el sector público nacional: “Busca sentar las bases para mejorar el desempeño de los trabajadores públicos, (...) con el fin que las entidades del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, además presten servicios de calidad. (...)”.

En el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 del Ejército del Perú ubicado en la guarnición de Madre de Dios se viene evidenciando un bajo desempeño laboral, que se manifiesta a través de una variedad de indicadores, tales como la demora en la entrega de trabajos encomendados, tareas habituales inconclusas o terminadas a medias, encargos administrativos que son solicitados pero que no son cumplidos en forma satisfactoria. Asimismo, se observan errores en el desarrollo de las tareas de trabajo. Estos errores que se presentan no pueden ser atribuidos a una escasa comprensión o conocimiento de las funciones inherentes al cargo, sino a factores imputables al propio funcionario. Además, los jefes de las áreas de la institución señalan que algunos trabajadores registran niveles altos de impuntualidad y ausentismo laboral.

Se han buscado las causas de las deficiencias en la productividad en el Batallón de Ingeniería de Construcción N°4. Es muy probable que la forma de ingreso a la carrera administrativa en el Ejército del Perú puede ser la clave que explique este bajo desempeño laboral detectado. Asimismo, la escasa o nula

evaluación del desempeño podría ser la causa de un desempeño laboral deficiente en esta institución. Como bien se sabe, la evaluación de los indicadores de gestión es una herramienta que facilita la organización, planificación y control de los recursos humanos. Sin un proceso de evaluación de desempeño objetivo y periódico, es muy probable que las organizaciones empiecen a mostrar un bajo desempeño laboral, indisciplina, desorganización y una pérdida evidente de los niveles de calidad en el trabajo desarrollado y en el servicio ofrecido. Todas estas consecuencias que suceden cuando no se realiza un adecuado proceso de evaluación de desempeño es aplicable a cualquier organización, grande, mediana o pequeña, sea de cualquier sector, y las instituciones militares no son la excepción.

En ese sentido, las evaluaciones de desempeño en el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 o no se realizan con la frecuencia que se requiere o no se aplican de una forma tal que no cumple con el objetivo final que toda buena evaluación debe necesariamente conseguir: elevar los niveles de desempeño laboral y mejorar los niveles de calidad en el trabajo.

Sin embargo, la búsqueda de los factores clave para entender el desempeño laboral en el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 del también debe ser orientado hacia los factores intrapersonales entre los trabajadores. Entre estos factores podría estar la deficiente motivación del personal, el ejercicio de un liderazgo deficiente, la existencia de un clima laboral conflictivo en el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 o la presencia de inteligencia emocional en niveles insatisfactorios por parte de la mayoría de los trabajadores de esta institución militar.

El bajo desempeño laboral en los trabajadores del Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 puede afectar otros procesos organizacionales si no es atendido a tiempo. Es decir, si no se elevan los niveles de desempeño laboral entre su personal. Un pobre o bajo nivel de desempeño laboral afecta las áreas de clima

laboral, repercute negativamente en la calidad del servicio que se ofrece, disminuye la productividad, la eficiencia y eficacia en los procesos y reduce significativamente la moral entre el personal. Por ello, elevar el desempeño laboral en el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 debe ser considerado una prioridad para la jefatura en el más alto nivel de la organización militar nacional.

La presente investigación considera que al margen de otros factores externos u organizacionales que pueden afectar negativamente el desempeño laboral entre los trabajadores del Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4, la variable inteligencia emocional es una variable que debe ser considerada necesariamente pues como señala Cortese (2007) la inteligencia emocional puede mejorar el clima laboral en la organización. Es necesario agregar a lo manifestado por Cortese (2007) que, al mejorar el clima laboral de una organización, el desempeño laboral se vería acrecentado en forma directa.

“La inteligencia emocional y el desempeño laboral son temas que se relacionan entre sí, ya que si el funcionario está ubicado en el puesto idóneo, se sentirá a gusto, cómodo y desarrolla al máximo su vocación; lo que le permitirá ser empático, asertivo y poner de manifiesto la inteligencia emocional, y por ende elevar la eficacia y eficiencia de la institución, por lo que recomienda, seguir una serie de pasos al momento de seleccionar al personal y no dejar a un lado la inteligencia emocional que es parte fundamental para el buen desempeño. En este orden de ideas (Cortese, 2007) recomendó aprovechar las herramientas, como la capacitación dirigida a la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral y complementar las funciones del área de recursos humanos.”

La importancia de desarrollar una investigación en el Batallón de Ingeniería de Construcción N° 4 del Ejército del Perú ubicada en la guarnición de Madre de Dios, se fundamenta en “determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad militar, que al

ser una institución del estado que restringe su accesibilidad por seguridad nacional, constituye una población poco estudiada en nuestro medio y ámbito profesional”.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El estudio de investigación se desarrolló en el Batallón de Ingeniería de Construcción “Capitán Moisés Tomas Bueno” N°4, unidad orgánica de la 5ta Brigada de Montaña con sede en Cusco y esta dependiente de la III División de Ejército con sede en Arequipa. El Batallón de Ingeniería está ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, capital del Departamento de Madre de Dios.

### **1.2.2. Delimitación social**

Este estudio de investigación comprende al personal militar que labora en el Batallón de Ingeniería de Construcción “Capitán Moisés Tomas Bueno” N°4. Asimismo, este trabajo beneficia al Ejército del Perú. Cabe mencionar que el personal que labora en esta unidad militar lo realiza por un periodo de dos años como mínimo y un máximo de cuatro años, existiendo algunas excepciones, siendo cambiado posteriormente a otros lugares del país. Actualmente esta unidad militar tiene una población de 125 personas, distribuidas en diferentes grados jerárquicos, los cuales cumplen roles distintos, desde cargos administrativos hasta cargos solamente para operaciones militares.

### **1.2.3. Delimitación temporal**

El presente estudio de investigación se inició en el mes de enero del año 2018 y concluyó en el mes de diciembre del año 2018.

### **1.2.4. Delimitación conceptual**

Dos son las variables de estudio en la presente investigación: Inteligencia emocional (variable 1) y desempeño laboral (variable 2). Respecto a la variable 1:

Goleman, Cherniss & Bennis (2005) la definen como: “La capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones de regular las emociones en sí mismo y en los demás”. Respecto a la variable 2: Chiavenato (2004) expone que: “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

### **1.3. Problemas de investigación**

#### **1.3.1. Problema principal**

¿Cuál es el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018?

¿Cuál es la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú, de Puerto Maldonado – 2018.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Establecer el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú, de Puerto Maldonado – 2018.

Establecer el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú, de Puerto Maldonado – 2018.

### **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.5.1. Justificación**

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación permite conocer los niveles de inteligencia emocional entre los trabajadores que laboran en esta institución militar. Asimismo, identificar los niveles de desempeño laboral permite a la jefatura a planificar e implementar las medidas correctivas necesarias. En suma, la jefatura militar en esta parte del país (Madre de Dios) puede (y debe) formular planes de trabajo para elevar los niveles de desempeño laboral y la inteligencia emocional entre los trabajadores.

“Esta investigación se justifica teóricamente, porque, permite tener nuevos conocimientos acerca de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, conocer cómo las emociones determinan cómo se responde, se comunica, se comporta y funcionan las personas en el trabajo. Por tanto, estas emociones que en conjunto constituyen la inteligencia emocional, deben ser tomadas en cuenta en nuestro diario vivir personal y social. En este aspecto, las teorías de inteligencia emocional son sometidas a un proceso de análisis”. Sin embargo, debido a que se utiliza el instrumento para la evaluación de la inteligencia emocional diseñado por Bar On (1997, adaptado en el Perú, por Ugarriza y Pajares, 2003). Es entonces el modelo de Bar On (1997) el que se somete a un proceso de análisis en la presente investigación.

Asimismo, esta investigación se justifica metodológicamente, porque se validan instrumentos de medición válidos y confiables y estandarizados en el Perú, y que sirven a éstas y otras investigaciones similares.

“Todos estos resultados obtenidos son muy importantes para mejorar el estado de equilibrio emocional en el trato con los trabajadores. Por los motivos expuestos, se considera que el proyecto es pertinente y trascendente pues el manejo de la inteligencia emocional permitirá dirigir y equilibrar las emociones en el contexto laboral, la forma cómo responden, se comunican, se comparten y funcionan en el trabajo; lo que facilitan la eficacia y la eficiencia del aprendizaje de los trabajadores del Ejército del Perú de la región de Madre de Dios”.

### **1.5.2. Importancia**

Es importante brindar información a los trabajadores del Ejército del Perú de la región de Madre de Dios de la “inteligencia emocional, su origen y de qué manera se desarrolla en cada individuo, tomando en cuenta sus beneficios personales y para la institución en la que laboran. La inteligencia emocional, les brindamos la oportunidad de conocerse más a fondo y mejorar sus relaciones interpersonales dentro de la institución y en el ámbito personal. Asimismo, los trabajadores podrán regular sus emociones, confiar en sí mismos, mejorar su desempeño y alcanzar la satisfacción en el trabajo que realizan y motivarse, apasionarse, desarrollando su creatividad y demostrar energía y deseos de culminar de la mejor manera las actividades educativas”.

“Esta investigación se orienta a estudiar y analizar un problema donde intervienen la relación de dos variables que son muy importantes en el proceso de formación integral de los trabajadores públicos, en las relaciones humanas y laborales”.

## **1.6. Factibilidad de la investigación**

“La investigación si es realizable porque confluyen diversos factores positivos que permiten asegurar la realización efectiva de la investigación proyectada. Estos factores son los siguientes:

- Accesibilidad a la muestra
- Compromiso de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de la región de Madre de Dios.
- Colaboración ofrecida por parte de las jefaturas del Ejército del Perú de la región de Madre de Dios”.

## **1.7. Limitaciones**

“No se estima ninguna posibilidad de que existan limitaciones logísticas, humanas y materiales que afecten el desarrollo del presente trabajo de investigación”.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Goosweiler (2017) llevó a cabo un estudio de investigación titulada: *Inteligencia emocional y toma de decisiones de mando en cadetes de la escuela naval militar*. Respecto a la metodología, la autora realizó el estudio con una población de 52 cadetes pertenecientes a cuarto año de la Escuela Naval Militar. La investigación es de tipo descriptivo y también correlacional, se utiliza el método cuantitativo y un diseño no experimental con un diseño transversal de un solo momento ya que se recolecta datos en un solo momento. El cuestionario de inteligencia emocional de Weisinger (2001) fue elegido para evaluar la variable de estudio inteligencia emocional. Se concluye que no existe un nivel óptimo de inteligencia emocional en los cadetes de la Escuela Naval Militar. Asimismo, los resultados obtenidos muestran un índice de correlación de Pearson positiva considerable de +0.789, significativa al nivel 0,01 (bilateral), 99% nivel de significación”.

Acurio (2017) llevó a cabo un estudio al que tituló: *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n° 11 Galápagos de Riobamba, período marzo – agosto 2016*. Tomando en cuenta las variables inteligencia emocional y estrés laboral, la investigación se desarrolló en el marco del paradigma positivista en razón del enfoque cuantitativo con el

empleo de instrumentos cuantificables: test de inteligencia emocional global y cuestionario de estrés laboral de la OMS- OIT, en relación a la hipótesis planteada: la inteligencia emocional influye en el estrés laboral que experimentan los militares (...). Metodológicamente, el estudio tuvo un alcance descriptivo y de corte transversal. Se trabajó con una población conformada por 50 militares del Grupo de Caballería No. 32 Azuay, en el período marzo - agosto 2016. Los resultados obtenidos fueron: el 100% presentó grado intermedio de inteligencia emocional; así mismo, el 52% alto nivel de estrés, el 36% bajo nivel de estrés, el 12% nivel intermedio y el 0% no presentó estrés”.

Limachj (2016) llevó a cabo un estudio titulado: *Servicio militar e inteligencia emocional, en conscriptos bachilleres de 18 a 20 años de la primera compañía del regimiento 4to caballería Ingavi*. El autor se propuso realizar una investigación de tipo diagnóstico, de corte descriptivo; donde se evaluó a la variable inteligencia emocional mediante el cuestionario de inteligencia emocional, diseñado por Weisenger (2006). El autor halló que su muestra participante presentó los siguientes resultados: un 74% tiene un bajo nivel de inteligencia emocional y el 26%, se ubican en un nivel regular. El autor concluye señalando que, en Bolivia, donde se realizó el estudio, no es frecuente hallar investigaciones sobre la variable inteligencia emocional en el estamento militar. Tal situación también ocurre en el Perú.

Solis (2014) es autora de la tesis titulada: *El control emocional y el trabajo en equipo de la Escuela de Formación de soldados del Ejército Ecuatoriano Vencedores del Cenepa de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Ecuador*. La investigación realizada es un estudio descriptivo-correlacional. Su muestra estuvo compuesta por 135 militares. Se aplicaron dos cuestionarios: uno para medir el control emocional y el otro para medir el trabajo en equipo. La autora halló que la mayoría de la muestra presenta un manejo inadecuado de sus emociones en diferentes situaciones que deterioran las relaciones interpersonales con sus compañeros. La mayor parte de aspirantes se deja llevar por el primer

impulso, muchas veces no son tolerantes ante las reacciones de los demás. Por otro lado, se halló que existen dificultades para llevar a cabo trabajo en equipo de forma eficaz en la muestra. Finalmente, Solis (2014) encontró relación significativa entre el control emocional y el trabajo en equipo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Arredondo y Bautista (2018) desarrollaron su tesis titulada: *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco – 2016*. En dicha investigación, sus autoras llevaron a cabo el estudio en la municipalidad distrital de Tamburco en la región Apurímac. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es básica, nivel de investigación es explicativo correlacional utilizando el método deductivo y diseño no experimental. La investigación está conformada por una población de 33 servidores públicos que laboran en dicha municipalidad, las encuestas se realizaron a todos los servidores. Las autoras utilizaron escalas tipo Likert en las dos variables de estudio. Los instrumentos fueron elaborados por las propias autoras. Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco.

Bayona (2018) es autora de la tesis titulada: *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. En dicho trabajo de investigación desarrollo la siguiente metodología: La muestra estuvo conformada por 80 Oficiales subalternos de la Comandancia, de sexo masculino y femenino, con rango de edad entre 20 años a 50 años. El tipo de muestreo: fue no probabilística, intencional o juicio. La autora aplicó los siguientes instrumentos: EQ-I Baron, adaptado por Ugarriza (2001) y el cuestionario de desempeño laboral, adaptado por Bayona (2018). La autora halló los siguientes resultados: En la muestra estudiada, predomina el nivel de inteligencia emocional baja. En cuanto a la variable desempeño laboral, en la muestra estudiada predomina el nivel bajo. A partir de los resultados obtenidos se

concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno de una institución castrense del Perú”.

Cunya (2016) es autor de la tesis titulada: *Plan de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño de los jefes de las áreas administrativas en la sétima brigada de infantería del ejercito del Perú en Lambayeque –2016*. Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación es de tipo cuantitativo, con un diseño pre-experimental con pre-prueba y post-prueba con un solo grupo. La población con la se trabajó, fueron los jefes de las oficinas administrativas de la Sétima Brigada de Infantería, siendo un total de 16 personas. Se aplicó un cuestionario, donde se realizaron preguntas que permitieron identificar los principales problemas que se presentan. La investigación concluyó que el nivel actual del desempeño de los jefes administrativos es bajo. Este bajo nivel en la variable desempeño laboral se evidencia a través de los problemas relacionados al manejo del trabajo en equipo, a la atención de las inquietudes del personal a su cargo, a la no implementación de propuestas de mejorar sugeridas por sus subalternos, entre otros problemas”.

Castillo y Rodríguez (2016) llevaron a cabo el estudio titulado: *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015*. En dicho trabajo de tesis, sus autores realizaron su investigación con una muestra que estuvo conformada por 200 cadetes. Los instrumentos empleados fue el EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory (ICE – Bar-On) adaptado a Perú por Nelly Ugarriza (2001) y la Escala de Apreciación al Estrés General (EAE – G). Los autores hallaron que el 90.8% de su muestra se ubicaron en el nivel alto de la variable inteligencia emocional. Finalmente, los resultados indican que no existe relación significativa ( $\rho=0.041$ ;  $p=0.57$ ) entre inteligencia emocional y el estrés en cadetes”.

Cutipa y Ortega (2016) sustentaron su tesis titulada: *Inteligencia emocional y liderazgo en oficiales de armas con mando de tropa de la tercera división Militar del ejército, guarnición Arequipa*. Sus autores diseñaron un estudio de tipo cuantitativo y correlacional y examina la relación entre inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en oficiales. Para la muestra, se contó con la participación de 206 oficiales, entre subtenientes, tenientes, capitanes, mayores y comandantes, quienes respondieron el cuestionario Bar On ICE adaptado a la realidad peruana por Ugarriza, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario de estilos de liderazgo CELID de Castro Solano, Nader y Casullo (2004). Se identificó que los oficiales presentan un cociente de inteligencia emocional muy bajo, según el grado militar y años de servicio. En el estudio se encontró una relación significativa entre inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional en oficiales de armas con mando de tropa de la tercera división militar del ejército guarnición Arequipa”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **2.2.1.1. Antecedentes históricos.**

El concepto inteligencia emocional (IE) apareció por primera vez desarrollado en 1990 en un artículo publicado por Salovey y Mayer (citados en Ugarriza, 2003). “No obstante, quedó relegado al olvido durante cinco años hasta que Goleman (1998), psicólogo y periodista americano con una indudable vista comercial y gran capacidad de sentido común, convirtió estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro *Inteligencia emocional* (Goleman, 1998).

La tesis primordial de este libro se resume en que necesitamos una nueva visión del estudio de la inteligencia humana más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales que resalte la importancia del uso y gestión del mundo emocional y social para comprender el curso de la vida de las personas. Goleman (1998)

afirma que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social”.

Por otra parte, diferentes autores, como Bar-On (1997, Goleman, 1998 y Gottman, 1997, citados en Ugarriza y Pajares, 2003) “publicaron aproximaciones al concepto de lo más diversas, propusieron sus propios componentes de la IE y elaboraron herramientas para evaluar el concepto. Aunque la mayoría de ellos discrepa en las habilidades que debe poseer una persona emocionalmente inteligente, todos están de acuerdo en que estos componentes, le hacen más fácil y feliz su vida.

Lamentablemente, desde estas aproximaciones se han realizado multitud de afirmaciones sobre la influencia positiva de la IE, que no han sido contrastadas de forma empírica. Las aseveraciones más usuales se han relacionado con el efecto y la influencia de la IE en nuestras vidas, o bien, con las distintas áreas en las que la IE podía influir”.

### ***2.2.1.2. Inteligencia emocional: Definiciones.***

“Si la inteligencia es el conjunto de capacidades que nos permite resolver problemas o fabricar productos valiosos para nuestro uso, la inteligencia emocional (IE) es el conjunto de capacidades que nos permite resolver problemas relacionados con las emociones. Con nuestras emociones (inteligencia intrapersonal) y con las de los demás (inteligencia interpersonal). De la misma forma que tendemos a considerar que la única inteligencia es la académica, asimismo tendemos a reducir el pensamiento racional al área propia del hemisferio cerebral lógico (pensamiento racional, abstracto, verbal). Pero este es sólo un modo de pensar”.

Goleman (1998) ofrece una definición sobre lo que es la IE: “El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar

adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual”.

“Desde las teorías de la inteligencia emocional se resalta que nuestras capacidades de percepción, comprensión y regulación emocional son de vital importancia para la adaptación a nuestro entorno y contribuyen sustancialmente al bienestar psicológico y al crecimiento personal, independientemente del nivel cognitivo o el rendimiento académico del alumnado (Salovey y Mayer, 1997)”.

“Uno de los modelos que mejor ha integrado estas premisas y está abordando el estudio científico de la inteligencia emocional es el propuesto por Mayer y Salovey (Mayer, Caruso y Salovey, 1999)”. Para estos autores la inteligencia emocional es: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”

Cortese (2007) afirma que la inteligencia emocional “es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.” Agrega que “otras habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional son: suficiente motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, desarrollo de la empatía y manejo del estrés”.

Rice (1997) señala que la inteligencia emocional debe ser “entendida como la capacidad de percibir, acceder y generar emociones que asistan al pensamiento;

entender las emociones y poseer conocimiento emocional; proyectar emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

La definición de Rice (1997) engloba cuatro verbos:

- Identificar emociones: es la capacidad de reconocer correctamente cómo se está sintiendo.
- Usar las emociones: es la capacidad de crear emociones y de integrarlas a su manera de pensar.
- Entender las emociones, es decir, sus causas.
- Manejar las emociones: desarrollar la capacidad de calcular el camino que siguen sus emociones para alcanzar una meta, en lugar de dejarse llevar por sus emociones”.

Weisinger (2001) en la introducción a su libro “La inteligencia emocional en el trabajo”, de la siguiente definición: “La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados.”

Coopers y Sawaf (2004), la definen más brevemente: “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”.

### ***2.2.1.3. Las emociones.***

“Las emociones afectan la vida diaria e influyen en las decisiones. Literalmente se siente en el cuerpo y se manifiestan en las expresiones faciales. Por ello es importante saber que son las emociones y aprender cómo controlarlas para poder superar el stress, los problemas diarios y tomar las mejores decisiones.

El aprender a manejar las emociones ayuda a que se tenga una mejor salud y que se experimente mejores relaciones con las demás personas.

Las emociones controlan los pensamientos y por lo tanto el comportamiento en general. La palabra emoción, viene del latín *motere* (moverse). Es lo que hace que se acerques o se aleje a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por alguna de las impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico, en el cuerpo humano (Grados, 2004).

Las emociones son reacciones a las informaciones (conocimientos) que se recibe en las relaciones con el entorno. La intensidad de la reacción está en función de las evaluaciones subjetivas que se realizan sobre como la información recibida va afectar el bienestar. En estas evaluaciones subjetivas intervienen conocimientos previos, creencias, objetivos personales, percepción de ambientes provocativos, etc. Una emoción depende de lo que es importante para el profesional. Si la emoción es muy intensa puede producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales (fobia, estrés, depresión). (Bisquerra, 2000).

Reeve (2010) señala que las emociones son fenómenos de corta duración, relacionados con sentimientos, estimulación, intención y expresión, que nos ayudan a adaptarnos a las oportunidades y retos que se afrontan durante los sucesos afectivos de la vida.

La emoción es ese motor que todos llevan dentro. Una energía codificada en ciertos circuitos neuronales localizados en zona profundas del cerebro (en el sistema límbico) que mueve y empuja a vivir, a querer estar vivos en interacción constante con el mundo y con uno mismo. Una emoción es una reacción

conductual o subjetiva producida por una información proveniente del mundo externo o interno (memoria) del individuo (Mora, 2013).

Durante mucho tiempo las emociones ha estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano, pero las emociones al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseo, necesidades e incluso objetivos. De todas formas, es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque nos pueda ayudar a intuirlo. Todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción, cada una de ellas inclina al ser humano hacia un determinado tipo de conducta. Los mecanismos de las emociones, incluso las biológicas, pueden ser conducidos hacia el bien o hacia el mal. El temperamento es modificable por la experiencia. Ser consciente de las propias emociones es el primer paso para no dejarse arrastrar por ellas.

#### ***2.2.1.4. Funciones de las emociones.***

Todas las emociones tienen alguna función que le confiere utilidad y permite que la persona reaccione con conductas apropiadas, intervienen en la adaptación social y el ajuste personal. (Reeve, 2010, citado por Chóliz, 2005) señala que cumplen: funciones adaptativas, funciones sociales y funciones motivacionales.

*Funciones adaptativas.* Quizá una de las funciones más importantes de la emoción sea la de preparar al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, movilizándolo la energía necesaria para ello, así como dirigiendo la conducta (acercando o alejando) hacia un objetivo determinado. La relevancia de las emociones como mecanismo adaptativo ya fue puesta de manifiesto por Darwin (1872/1984), quien argumentó que la emoción sirve para facilitar la conducta apropiada, lo cual le confiere un papel de extraordinaria relevancia en la adaptación.

*Funciones sociales.* Puesto que una de las funciones principales de las emociones es facilitar la aparición de las conductas apropiadas, la expresión de las emociones permite a los demás predecir el comportamiento asociado con las mismas, lo cual tiene un indudable valor en los procesos de relación interpersonal. Se destaca varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial. Emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira puede generar repuestas de evitación o de confrontación beneficiosa, tanto porque reduce el trabajo fisiológico que supone la inhibición.

*Funciones motivacionales.* La relación entre emoción y motivación es íntima, ya que se trata de una experiencia presente en cualquier tipo de actividad que posee las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad. La emoción energiza la conducta motivada.

Una conducta cargada emocionalmente se realiza de forma más vigorosa. Como se ha comentado, la emoción tiene la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia. La función motivacional de la emoción se relaciona con las dos dimensiones principales de la emoción: dimensión de agrado-desagrado e intensidad de la reacción afectiva.

#### ***2.2.1.5. Componentes de las emociones.***

Para Myers (2005) las emociones son, en esencia impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución y que nos permite afrontar situaciones verdaderamente difíciles; un sistema con tres componentes:

El perceptivo. Destinado a la detección de los estímulos sensoriales; que incluye elementos hereditarios, como es la predisposición a valorar el vacío, los lugares cerrados, las serpientes, y a veces fruto de las experiencias, como puede

ser el surgimiento de una fobia o la ansiedad a los exámenes, o el placer por un trabajo bien hecho.

El motivacional. Encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal: por ejemplo, el miedo nos impulsa a la evitación.

El conductual. Que se va a analizar en su triple manifestación, reacción fisiológica, perceptible, pensamientos y conducta manifiesta. Es el elemento más influido por las experiencias de aprendizaje previo y el medio cultural.

#### ***2.2.1.6. Tipos de emociones.***

Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2001, citado por Vivas, et al., 2006) clasifican las emociones en primarias, secundarias, positivas, negativas y neutras.

*Emociones primarias.* Parecen poseer una alta carga genética, en el sentido que presentan respuestas emocionales pre organizadas que, aunque son modeladas por el aprendizaje y la experiencia están presente en todas las personas y culturas.

*Emociones secundarias.* Emanan de las primarias, se deben a un grado de desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras.

*Emociones negativas.* Implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Ejemplo: el miedo, la ira, la tristeza y el asco.

*Emociones positivas.* Son aquella que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Ejemplo: felicidad, alegría.

*Emociones neutras.* Son las que no producen intrínsecamente reacciones ni agradables ni desagradables, es decir que no pueden considerarse ni como positivas ni como negativa, y tienen como finalidad el facilitar la aparición de posteriores estados emocionales. Ejemplo: la sorpresa”.

Según Grados (2004) se tienen los siguientes tipos de emociones:

- “La ira nos predispone a la defensa o la lucha, se asocia con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en sangre y el aumento del ritmo cardíaco y reacciones más específicas de preparación para la lucha.
  
- El miedo predispone a la huida o la lucha, y se asocia con la retirada de la sangre del rostro y extremidades para concentrarse en el pecho y abdomen, facilitando así la huida, ocultarse o atacar, y en general con la respuesta hormonal responsable del estado de alerta (ansiedad).
  
- La alegría predispone a afrontar cualquier tarea, aumenta la energía disponible e inhibe los sentimientos negativos, aquieta los estados generales de preocupación, proporciona reposo, entusiasmo y disposición a la acción. Es el estado emocional que potencia el aprendizaje.
  
- La sorpresa predispone a la observación concentrada y se manifiesta por el arqueado de las cejas, respuesta que aumenta la luz que inciden la retina y facilita la exploración del acontecimiento inesperado y la elaboración de un plan de acción o respuesta adecuado. Se Puede decir que la sorpresa está relacionada con la curiosidad, factor motivacional intrínseco.

- La tristeza predispone al ensimismamiento y el duelo, se asocia a la disminución de energía y el entusiasmo por las actividades vitales y el enlentecimiento del metabolismo corporal, es un buen momento para la introspección y la modificación de actitudes y elaboración de planes de afrontamiento. Su influencia facilitadora del aprendizaje”.

Goleman (1998) “entiende que hay emociones primarias, que son: ira, tristeza, alegría, amor, sorpresa, aversión y vergüenza.

Reeve (2010) señala, que la mayoría de los teóricos de la emoción proponen las siguientes emociones básicas: sorpresa, miedo rabia, asco, angustia y alegría”.

#### ***2.2.1.7. Tipos de inteligencia emocional.***

Salovey y Mayer (1997) consideran que la inteligencia emocional posee dos tipos fundamentales: Inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal:

*Inteligencia intrapersonal. Concepto y capacidades.* Gabel (2007) afirma que “la inteligencia intrapersonal consiste, según la definición de Howard Gardner (1995), en el conjunto de capacidades que nos permiten formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como utilizar dicho modelo para desenvolvernos de manera eficiente en la vida”.

Sin embargo, fueron Salovey y Mayer (1997) “los primeros en formular el concepto de inteligencia emocional y en señalar tres capacidades en las que se fundamenta la inteligencia intrapersonal. Éstas son las siguientes:

*La capacidad de percibir las propias emociones.* Conocer y controlar nuestras emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria.

Para conocer y controlar nuestras emociones tenemos primero que reconocerlas, es decir, darnos cuenta de que las estamos sintiendo.

*La capacidad de controlar las propias emociones.* Una vez que se aprende a detectar los sentimientos es posible aprender a utilizarlos para nuestro crecimiento.

*La capacidad de motivarse a uno mismo.* La tercera capacidad de la inteligencia intrapersonal es la capacidad de auto - motivarse. La auto - motivación es lo que permite hacer un esfuerzo, físico o mental, no porque se obligue nadie, sino porque se quiere hacerlo”.

*Inteligencia interpersonal: Concepto y capacidades.* Según Pareja (2004) la inteligencia emocional “es la capacidad para poder relacionarnos en una forma apropiada con las personas que nos rodean. Esta inteligencia se encuentra compuesta por capacidades como la empatía, que nos permite ponernos en el lugar de las personas y la asertividad, que nos facilita comunicarnos y expresarnos de una forma clara y sincera con las personas sin pasar sobre sus derechos, pero sin permitir tampoco que se pasen sobre los nuestros.

Dentro la inteligencia interpersonal, se encuentran otras capacidades tales como:

- La escucha efectiva y activa
- La expresión adecuada de emociones
- El uso de formas convenientes para la solución de problemas

Las cuales son sólo algunas de las prácticas y destrezas que nos facilitan interactuar mejor con las personas, así como convivir con ellas en forma más eficaz y positiva dentro equipo de trabajo logrando comunicarnos de un modo más acertado y oportuno, encontrando así mejores opciones a las circunstancias que nos van presentando día a día la vida”.

#### ***2.2.1.8. Inteligencia emocional en las organizaciones.***

Para Pérez (1996) entre las características predominantes en las organizaciones modernas, se encuentra el manejo adecuado de las emociones experimentadas por los individuos, cualquiera sea su puesto, en sus múltiples interacciones sociales al interior de las organizaciones. “Ésta es una de las razones, por las cuales se está insertando en el repertorio de competencias sociales de los gerentes o directivos, una competencia de alto valor, para la salud individual y organizacional, como lo es la inteligencia emocional”.

Por su parte, Tartaglini (2008) asocia el liderazgo con la inteligencia emocional. Afirma que “(...) el líder es alguien que posee las capacidades para facilitar la comunicación, el cambio y el aprendizaje dentro de una organización, posibilitando la concreción de una visión compartida, planteando cuales son los objetivos a conseguir, alineando los intereses personales de cada uno de los integrantes con los de la organización, y generando un contexto emocional donde se puedan conseguir esos logros”.

Dentro de esta nueva forma de abordar el liderazgo organizacional moderno, “entendemos que los seres humanos se encuentran en una coherencia entre lenguaje, el cuerpo y las emociones, por tanto es una habilidad fundamental del gerente moderno poder observar, identificar y posibilitar estados emotivos para poder alcanzar las metas en una compañía, de manera que, la utilización de la Inteligencia Emocional tiene importantes beneficios para aquellas organizaciones que quieran aprovechar el máximo potencial de las personas, y generando un mejor clima en la organización (Pareja, 2004)”.

“Al revisar los conceptos desarrollados anteriormente, se puede apreciar claramente que la inteligencia emocional en las organizaciones implica utilizar todas las estrategias, competencias y herramientas disponibles para mantener el equilibrio, saber manejar los conflictos y atravesar los momentos desfavorables que se presentan en la institución, reconocer y aceptar los propios sentimientos”.

### ***2.2.1.9. Modelos teóricos de la inteligencia emocional***

*Modelo de Goleman:* Goleman (1998) “establece la existencia de un cociente emocional (CE) que no se opone al cociente intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan”.

“Este es el modelo más difundido en la bibliografía. Todos los autores reconocen que fue el pionero en destapar el interés por este tema, con los antecedentes anteriores que se reconocen, por el propio Goleman (1998) y los demás”.

“Los componentes que constituyen la inteligencia emocional según Goleman (1998) son:

- Conciencia de uno mismo. Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
- Autorregulación. Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos.
- Motivación. Tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos.
- Empatía. Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- Habilidades sociales. Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

Este modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como el organizacional y el laboral.

*El modelo de Salovey y Mayer (1997).* Este modelo ha sido reformulado en sucesivas ocasiones. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y, por ende, uno de los más populares (Vera, 2018). Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

*Percepción emocional.* Es la habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal (Vera, 2018).

*Facilitación emocional del pensamiento.* Es la capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad (Vera, 2018).

*Compresión emocional.* Es la habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes (Vera, 2018).

*Dirección emocional.* Implica la comprensión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás (Vera, 2018).

*Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal.* Es la habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos (Vera, 2018).

En resumen, Salovey y Mayer (1997) establecen una serie de habilidades internas del ser humano que ha de potenciar, en base a la práctica y la mejora continua”

“*Modelo de Cooper y Sawaf*. Se le ha denominado como el modelo de los Cuatro Pilares, por su composición. Dicho modelo se ha desarrollado, principalmente, en el ámbito organizacional de la empresa (Cooper y Sawaf, 1997, citados en Vera, 2018). Sus pilares son”:

“*Alfabetización emocional*. Constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feed-back, la intuición la responsabilidad y la conexión. Estos componentes permiten la eficacia y el aplomo personal (Vera, 2019).

*Agilidad emocional*. Es el componente referido a la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones difíciles (Vera, 2019).

*Profundidad emocional*. Se denomina así a la armonización (adecuación) de la vida diaria con el trabajo.

*Alquimia emocional*. Es la habilidad de innovación donde se aprende a trabajar con problemas y bajo diversas presiones”.

*El modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla*. Según Vera (2018) la “principal aportación de estos autores, es la distinción entre la inteligencia emocional e inteligencia interpersonal, exponiendo que las habilidades: autoconocimiento emocional, control emocional y automotivación pertenecen a la inteligencia emocional y las capacidades: reconocimiento de las habilidades ajenas y habilidades interpersonales, forman parte de la inteligencia interpersonal”. (Boccardo, Sasia y Fontenla, 1999, citado en Vera, 2018).

Según Vera (2018) estos autores establecen las siguientes áreas dentro del modelo:

*Autoconocimiento emocional.* Reconocimiento de los propios sentimientos.

*Control emocional.* Es la habilidad para relacionar sentimientos y adaptarlos a cualquier situación.

*Automotivación.* Consiste en “dirigir las emociones para conseguir un objetivo, en esencia para mantenerse en un estado de búsqueda permanente y mantener la mente creativa para encontrar soluciones.

*Reconocimiento de las emociones ajenas.* Implica la habilidad que construye el autoconocimiento emocional.

*Habilidad para las relaciones interpersonales.* Consiste en producir sentimientos en los demás”.

*El modelo de Matineaud y Engelhartn.* Los autores Matineaud y Engelhartn (1996, citados en Vera, 2018), “centran su trabajo en la evaluación de la inteligencia emocional empleando unos cuestionarios referidos a diferentes ámbitos, integrando como componentes de la inteligencia emocional:

- El conocimiento es sí mismo.
- La gestión del humor.
- Motivación de uno mismo de manera positiva.
- Control de impulso para demorar la gratificación.
- Apertura a los demás, como aptitud para ponerse en el lugar del otro”

Según Vera (2018) “el modelo de Matineaud y Engelhartn (1996) se diferencia del resto por la apertura externa, introduciendo factores exógenos”.

*“El modelo de Elías, Tobías y Friedlander.* Estos autores integran los modelos anteriores para homogeneizar la medición del constructo inteligencia emocional”.

Elías, Tobías y Friedlander (1999, citado en Vera, 2018), “señalan como componentes de la inteligencia emocional a:

- Ser consciente de los propios sentimientos y de los demás.
- Mostrar empatía y comprender los puntos de vista de los demás.
- Hacer frente a los impulsos emocionales.
- Plantearse objetivos positivos y planes para alcanzarlos.
- Utilizar habilidades sociales.

*Modelo de inteligencia emocional de Bar On.* El modelo de Bar On (1998, citado en Ugarriza y Pajares 2003) comprende cinco mecanismos principales: intrapersonal, interpersonal, de adaptación, manejo del estrés y estado de ánimo general. Asimismo, cada una de estas amplias dimensiones implica un sinnúmero de sub factores que son destrezas asociadas, que han sido desarrolladas y analizadas en el análisis de la inteligencia emocional de las personas adultas”.

Este modelo teórico de la inteligencia emocional fue desarrollado por Bar On (1988) y validado por la psicóloga peruana Ugarriza y Pajares (2003) por medio del examen factorial confirmatorio de orden secundario. Este modelo teórico es especialmente interesante porque integra las bases hipotéticas del inventario de cociente emocional de Bar On (1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003) que es la medición de la inteligencia emocional más largamente usada en adultos, que se ha utilizado como base para el desarrollo del Bar On ICE: NA.

Según Ugarriza y Pajares (2003) el modelo de Bar On señala que la valoración de la inteligencia emocional alcanza 5 escalas o dimensiones:

*Escala 1. Intrapersonal.* Una persona con inteligencia intrapersonal es capaz para “reconocer las propias emociones, es decir, poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones. Sólo un individuo que sabe por qué siente y cómo se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente. Esta dimensión o escala incluye los siguientes indicadores”:

- Auto comprende los propios sentimientos
- Describe los propios sentimientos.
- Habla a los demás de los propios sentimientos.
- Expresa con claridad los propios sentimientos

*Escala 2. Interpersonal.* Contiene habilidades como la empatía, que implica la habilidad para sentir y apreciar los sentimientos de los demás. Asimismo, implica la capacidad para establecer y mantener relaciones sociales o interpersonales de manera satisfactoria. Esta dimensión o escala incluye los siguientes indicadores:

- Le “importa lo que les sucede a las personas
- Es capaz de respetar a los demás.
- Le agrada hacer cosas para los demás.
- Se siente mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.
- Puede darse cuenta cuando un amigo se siente triste.
- Sabe cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada”.

*Escala 3. Adaptabilidad.* Incluye la destreza para solucionar los problemas y la experiencia de la realidad, ser elásticos, objetivos y efectivos en el manejo de los cambios y ser enérgicos para revolverse los problemas periódicos.

*Escala 4. Manejo del estrés.* Incluye la paciencia al estrés y el autocontrol de los impulsos, convertirse generalmente en una persona calmada y que pueda trabajar en forma óptima en contextos intensos y tensionantes, controlar los impulsos y reaccionar a momentos de estrés sin deprimirse o estresarse.

*Escala 5. Estado de ánimo general.* Contiene la felicidad y el optimismo, tienen una evaluación efectiva sobre las cosas o programas y es especialmente gustoso estar junto a ellos.

El inventario de Bar On (1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003) intenta medir “una serie de destrezas no cognoscitivas, capacidades y habilidades que intervienen en la destreza para lograr sobresalir, en adaptarse a las exigencias del ambiente social, familiar, escolar y laboral”. Este inventario es el que ofrece una medición más eficiente y además simboliza los síntomas más adecuados que consienten la evaluación de las destrezas y de las capacidades emocionales antes descritas, intrapersonales, interpersonales, de adaptabilidad y el estado de ánimo general.

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### ***2.2.2.1. Definiciones.***

El desempeño laboral según Chiavenato (2004), Es el comportamiento del “trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.”

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) “al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantean se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros”.

Koontz y Heinz (1999), “constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

“El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados”.

#### ***2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral.***

“La evaluación del desempeño laboral es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Al respecto, Chiavenato (2004) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

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

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

Davenport (2000) relaciona la evaluación del desempeño laboral con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño”.

Según Koontz Weihrich (1999) señalan que “la evaluación del desempeño laboral constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

Chiavenato (2004) refiere que la “evaluación del desempeño laboral permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”.

#### ***2.2.2.3. Objetivos de la evaluación del desempeño.***

Koontz y Weihrich (1999) “proponen que la evaluación de desempeño laboral se hace para cumplir determinados objetivos. Es decir, cuando se plantea la necesidad de evaluar el desempeño del trabajador, éste no se hace como una medida improvisada o de modo informal, sino que para que la evaluación cumpla con estándares de eficiencia y calidad, es fundamental que en el diseño y planificación del proceso de evaluación del desempeño se consideren la consecución de determinados objetivos.

Para estos autores, los principales objetivos que se alcanzarían evaluando el desempeño son los siguientes:

*Mejoramiento del desempeño.* La retroalimentación del desempeño permite al personal, gerentes de área y especialistas de personal, intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

*Ajuste de compensaciones.* Las evaluaciones ayudan a los responsables de área, a determinar quiénes deben recibir incrementos de sueldos.

*Decisiones de colocación.* Los ascensos, las transferencias y las degradaciones se deben basar en el desempeño del pasado y el esperado.

*Necesidades de capacitación y desarrollo.* Un mal desempeño puede indicar una necesidad de capacitación y un buen desempeño puede indicar potencial desaprovechado, que debería desarrollarse.

*Planeación y desarrollo de carrera.* La retroalimentación sobre el desempeño, guía las decisiones de carrera para las trayectorias específicas que deben investigarse.

*Deficiencias en el proceso de coberturas de puestos.* Un buen o mal desempeño, implica puntos fuertes o débiles para los procesos de cobertura de vacantes del departamento de personal.

*Inexactitudes de la información.* Un mal desempeño puede indicar deficiencias en la información de análisis de puestos, los planes de personal y otras áreas para el sistema de información de administración de personal.

Según Chiavenato (2004) la evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado”.

#### ***2.2.2.4. Usos de la evaluación del desempeño.***

Para Robbins y Coulter (2000) “la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la evaluación del desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:

- La vinculación de la persona al cargo.
- Entrenamiento.
- Promociones.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Autoperfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.”

#### ***2.2.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño.***

Según Sherman, Bonhlander y Snell (2001) “los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

Fase 1. Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.

Fase 2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.

Fase 3. Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

Solana (1993) refiere que cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Según Solana (1993) los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad. A continuación, se describen los beneficios de la evaluación del desempeño laboral, tanto para el propio trabajador, la jefatura y la organización.

*Beneficios para el individuo.* Son los siguientes:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus trabajadores.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.

- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y auto-control.
- Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

*Beneficios para la jefatura.* Son los siguientes:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.

- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.
- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

*Beneficios para la empresa.*

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Puede dinamizar su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.
- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.

- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio”.

#### **2.2.2.6. Indicadores de la evaluación del desempeño laboral.**

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) refieren que existen diversos indicadores o aspectos que se incluyen en la evaluación del desempeño laboral. “Estos indicadores definidos en la propia escala de evaluación son los siguientes:

*Conocimiento técnico.* Es el grado de experiencia y destreza que tiene un trabajador para el cumplimiento de las tareas asignadas.

*Logro de temas y objetivos.* Son los resultados parciales y finales de un trabajador en el desempeño de sus funciones que contribuyen a los objetivos institucionales.

*Trabajo en equipo.* Es la capacidad para interrelacionarse e intercambiar conocimientos con los demás adoptando una actitud reflexiva y objetiva.

*Capacidad de comunicación.* Es la habilidad que tiene una persona para escuchar y hacerse escuchar, logrando una retroalimentación en la comunicación.

*Labor de asesoría.* Es la capacidad que tiene un colaborador para orientar a la toma de decisiones mostrando conocimiento, lealtad y compromiso.

*Compromiso institucional.* Es la aptitud y actitud que un trabajador muestra a favor de la institución donde labora, es espontánea y natural.

*Utilización de equipos y materiales.* Uso racional y adecuado de los recursos asignados para la ejecución del trabajo.

*Disciplina.* Cumplimiento de las normas que rigen el comportamiento del trabajador (asistencia, puntualidad, uso de licencias, permisos).

*Creatividad e iniciativa.* Capacidad para aportar y concretar ideas útiles y oportunas, que permitan el mejoramiento continuo de los procesos para alcanzar los objetivos establecidos.

*Relaciones interpersonales y comunicación.* Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y público en general y para exponer clara y precisa las ideas y transmitir información”.

### **2.3. Definición de términos básicos**

*Funcionario.* “Es quien participa en el ejercicio de funciones públicas y posee un título de habilitación (contrato o nombramiento) de dicha participación, que puede ser triple: disposición de la ley, elección, o designación o nombramiento por autoridad competente”. (Sala Suprema de Justicia de la República, Poder Judicial, 2017).

*Inteligencia emocional.* “Es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida”. (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

*Inteligencia intrapersonal.* Consiste en la capacidad “reconocer las propias emociones, es decir, poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones”. (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

*Inteligencia interpersonal.* “Consiste en aquellas habilidades como la empatía en sus relaciones interpersonales y la capacidad para establecer y

mantener relaciones sociales o interpersonales”. (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

***Adaptabilidad.*** Consiste en la capacidad para solucionar con eficacia los problemas nuevos y ser capaces de adaptarse a nuevas situaciones, en entornos sociales y laborales (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

***Manejo de estrés.*** Incluye la tolerancia al estrés y el autocontrol de los impulsos, convertirse generalmente en una persona calmada y que pueda trabajar en forma óptima en contextos intensos y de tensión (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

***Estado de ánimo.*** Contiene la felicidad y el optimismo, y tienen una evaluación efectiva sobre las cosas o programas y es especialmente gustoso estar junto a ellos (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

***Desempeño laboral.*** “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2004)

***Relaciones interpersonales y comunicación.*** Es la “habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y público en general y para exponer clara y precisa las ideas y transmitir información”. (Flores, García, Calsina y Yapuchura, 2016).

***Conocimiento técnico.*** “Es el grado de experiencia y destreza que tiene un trabajador para el cumplimiento de las tareas asignadas”. (Escobar, 2005)

***Logros de metas y objetivos.*** “Son los resultados parciales y finales de un trabajador, en el desempeño de sus funciones, que contribuyen a los objetivos institucionales”. (Escobar, 2005)

***Trabajo en equipo.*** “Es la capacidad para interrelacionarse e intercambiar conocimientos con los demás adoptando una actitud reflexiva y objetiva”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

***Capacidad de comunicación.*** “Es la habilidad que tiene una persona para escuchar y hacerse escuchar, logrando una retroalimentación en la comunicación”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

***Labor de asesoría.*** “Es la capacidad que tiene un colaborador para orientar a la toma de decisiones, mostrando conocimiento, lealtad y compromiso”. (Pérez y Coutín, 2005).

***Compromiso institucional.*** “Es la aptitud y actitud que un trabajador muestra a favor de la institución donde labora, es espontánea y natural”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

***Utilización de equipos, materiales y herramientas.*** “Es el uso racional y adecuado de los recursos asignados para la ejecución del trabajo”. (UPTC, 2006).

***Disciplina.*** “Es el cumplimiento de las normas que rigen el comportamiento del trabajador (asistencia, puntualidad, uso de licencias, permisos”. (Chiavenato, 2004)

***Creatividad e iniciativa.*** “Es la capacidad para aportar y concretar ideas útiles y oportunas, que permitan el mejoramiento continuo de los procesos para alcanzar los objetivos establecidos”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis general

Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018.

#### 3.2. Hipótesis específicas

Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018.

Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018.

#### 3.3. Definición conceptual y operacional de las variables

##### 3.3.1. Variable X: Inteligencia emocional

*Definición conceptual.* “La inteligencia emocional se armoniza con otros factores fundamentales como la capacidad para obtener logros, en ajustarse a las exigencias del medio ambiente, tales como las características fundamentales de la

personalidad y la competencia intelectual cognitiva”. (Bar On, 1998, citado en Ugarriza y Pajares, 2003).

**Definición operacional.** La inteligencia emocional es la capacidad del individuo para reconocer sus propias emociones (intrapersonal); para mantener buenas relaciones interpersonales (interpersonal); para adaptarse a la realidad externa (adaptabilidad); para manejar las tensiones (manejo del estrés) y para generar un buen estado de ánimo para sí mismo (estado de ánimo general). Todo ello, en el contexto de su trabajo en el Ejército del Perú.

### **3.3.2. Variable X: Desempeño laboral**

**Definición conceptual.** “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato, 2004).

**Definición operacional.** Está constituido por un conjunto de acciones realizadas por el trabajador en su contexto laboral (Ejército del Perú). Incluye dos dimensiones: conducta laboral y productividad laboral

### 3.3.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valor
Variable X: Inteligencia emocional	1. Intrapersonal  2. Interpersonal  3. Adaptabilidad  4. Manejo de estrés  5. Estado de ánimo	- Expresa emociones - Habla sobre los sentimientos. - Describe los sentimientos.  - Siente empatía - Respeta a los demás. - Hace cosas para los demás.  - Siente molestia - Pelea con la gente. - Actúa con impulsividad  - Comprende problemas difíciles. - Usa diferentes modos de resolver - Trabaja bajo presión  - Piensa bien de todas las personas. - No se molesta por nada - No tiene días malos.	1, 2, 3, 4, 5 y 6  7, 8, 9 10, 11, 12  13, 14, 15, 16, 17 y 18  19, 20, 21, 22, 23 y 24  25, 26, 27, 28, 29 y 30	Muy rara vez : 1 Rara vez : 2 A menudo : 3 Muy a menudo : 4
Variable Y: Desempeño laboral	1. Conducta laboral	– Trabajo en equipo – Capacidad de comunicación – Compromiso institucional – Disciplina – Relaciones interpersonales y comunicación	1, 2, 3, 4 y 5	Muy rara vez :1 Rara vez : 2 A menudo : 3 Muy a menudo : 4

	2. Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimiento técnico</li><li>- Logro de temas y objetivos</li><li>- Labor de asesoría</li><li>- Utilización de equipos y materiales</li><li>- Creatividad e iniciativa</li></ul>	6, 7, 8, 9 y 10	
--	--------------------------	--	-----------------	--

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo consta de una investigación de tipo sustantivo y básica, no experimental, transeccional y descriptiva. Es no experimental pues las variables no se manipulan. Es transeccional pues los datos se recogen en un momento único; y es descriptivo pues describen las características de ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

##### **4.1.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional pues busca determinar el nivel de relación o asociación entre dos variables cuantitativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **4.2. Método y diseño de la investigación**

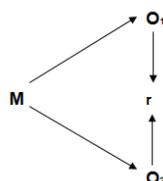
##### **4.2.1 Método de investigación**

“El método de investigación es el hipotético deductivo. Este método tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, formulación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias, y

verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 4.2.2. Diseño de la investigación

Se aplicó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. En general, “este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su ocurrencia y correlación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).”



#### Dónde:

- M = Muestra
- O<sub>1</sub> = Observación de la variable X: Inteligencia emocional
- O<sub>2</sub> = Observación de la variable Y: Desempeño laboral
- r = Relación (entre la variable X y Y)”

### 4.3. Población y muestra de la investigación

#### 4.3.1 Población

La población está constituida por 38 oficiales, 27 sub oficiales y 60 trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado, en el año 2018. Totalizan: 125 individuos (Fuente: 6° Brigada de Fuerzas Especiales. Brigada de Protección de la Amazonía, 2018).

#### 4.3.2 Muestra

##### Formula

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados: 125).

“k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. 95% (1,96)

e: Es el error muestral deseado (50%)

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. En este caso:  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ ”.

## **Resultado**

La muestra final es de 94 individuos, considerando las siguientes condiciones:

Margen de error: 5%.

Confiabilidad: 95%.

La muestra final es seleccionada en forma probabilística- aleatoria, donde cada individuo tiene la misma probabilidad de participar en la fase de recojo de datos.

## **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.4.1. Técnicas**

Las técnicas de investigación que se utilizaron para el proceso e recojo de datos es la encuesta. La encuesta es un documento escrito que contiene preguntas o reactivos (afirmaciones) en el cual, el individuo responde usando para ello una escala de respuestas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 4.4.2. Instrumentos

**Para la variable X:** “Inventario de inteligencia emocional

Nombre original	: EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor	: Reuven BarOn
Procedencia	: Toronto, Canadá
Adaptación peruana	: Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Águila
Administración	: Individual o colectiva.
Formas	: Formas completa y abreviada (30 ítems)
Tiempo	: Forma abreviada de 05 a 10 minutos.
Puntuación	: Calificación computarizada
Significación	: Evaluación de las habilidades emocionales y sociales.
Tipificación	: Baremos peruanos
Usos	: Educativo, clínico, jurídico, médico y en la investigación”.
<b>Confiabilidad</b>	: La consistencia interna fue medida con el Alfa de Cronbach, y se halló un coeficiente igual a: 0.77 (varones) y 0.73 (mujeres)

#### **Dimensiones:**

Intrapersonal

Interpersonal

Adaptabilidad

Manejo de estrés

Estado de ánimo”

Por cada ítem u oración se elige una respuesta que mejor describa al encuestado. Hay cuatro posibles respuestas y cada una de ellas tiene su respectiva calificación:

Muy rara vez : 1

Rara vez : 2

A menudo : 3

Muy a menudo : 4

#### **Rangos y categorías del I-CE (Total):**

Definida por el Inventario de Emocional de BarOn y adaptado por Ugarriza y Pajares, en Lima (2003).

116 a más: Capacidad emocional muy desarrollada.

85 - 115: Capacidad emocional adecuada, buena

84 a menos: Necesita mejorar

***Rangos y categorías del I-CE (Por dimensión):***

Definida por el Inventario de Emocional de BarOn y adaptado por Ugarriza y Pajares, en Lima (2003).

6 – 12: Necesita mejorar

13- 19: Capacidad emocional adecuada, buena

20 - 24: Capacidad emocional muy desarrollada.

***Para la variable Y:*** Escala de “evaluación del desempeño laboral

Se trata de una escala de evaluación diseñada y aplicada por la Oficina de Personal de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG). Se caracteriza por contener dos dimensiones (conducta y productividad laboral) y diez (10) indicadores o criterios de evaluación. Estos criterios o indicadores de desempeño son los siguientes:

1. Conocimiento técnico.
2. Logro de temas y objetivos.
3. Trabajo en equipo.
4. Capacidad de comunicación.
5. Labor de asesoría.
6. Compromiso institucional.
7. Utilización de equipos y materiales.
8. Disciplina.
9. Creatividad e iniciativa.
10. Relaciones interpersonales y comunicación”.

**Confiabilidad:** La consistencia interna fue medida con el Alfa de Cronbach, y se halló un coeficiente igual a: 0.82.

“Esta escala se califica tanto cuantitativa como cualitativamente. Desde el punto de vista cuantitativo, el instrumento de evaluación de desempeño se califica con base a una Escala de 1 a 4 puntos. Por cada ítem u oración se elige una respuesta que mejor describa al encuestado. Hay cuatro posibles respuestas y cada una de ellas tiene su respectiva calificación:

Muy rara vez	: 1
Rara vez	: 2
A menudo	: 3
Muy a menudo	: 4

***Rangos y categorías (variable total):***

- 10 a 20: Desempeño bajo
- 21 a 30: Desempeño medio
- 31 a 40: Desempeño alto

***Rangos y categorías (por dimensión):***

- 5 - 10: Desempeño bajo
- 11 a 15: Desempeño medio
- 16 a 20: Desempeño alto

**4.4.3. Procesamiento y análisis de datos**

Se recomienda que se debe seguir las siguientes fases

- Una vez codificado los datos y transferido a una matriz, el análisis cuantitativo de datos se llevó a cabo a través de un software computacional.
- Selección de un software estadístico computacional.
- Ejecución del software.
- Exploración de datos (análisis descriptivo y visualización de datos por variable).
- Análisis a través de pruebas estadísticas la hipótesis planteada.

- Realizar análisis adicionales.
- Preparación de resultados (tablas y figuras).

#### **4.4.4. Ética en la investigación**

Las siguientes son las reglas éticas que se aplican en la presente investigación:

Confiabledad: Las respuestas son tratadas en forma confidencial

Consentimiento informado: A los participantes se les informa acerca del contenido y objetivos de la presente investigación y se solicita su consentimiento para proceder a realizar las encuestas y/o entrevistas.

Respeto a la privacidad de los datos: Algunos datos e informaciones aportados por los participantes, y que no atañen a la investigación, no son publicadas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Análisis descriptivo

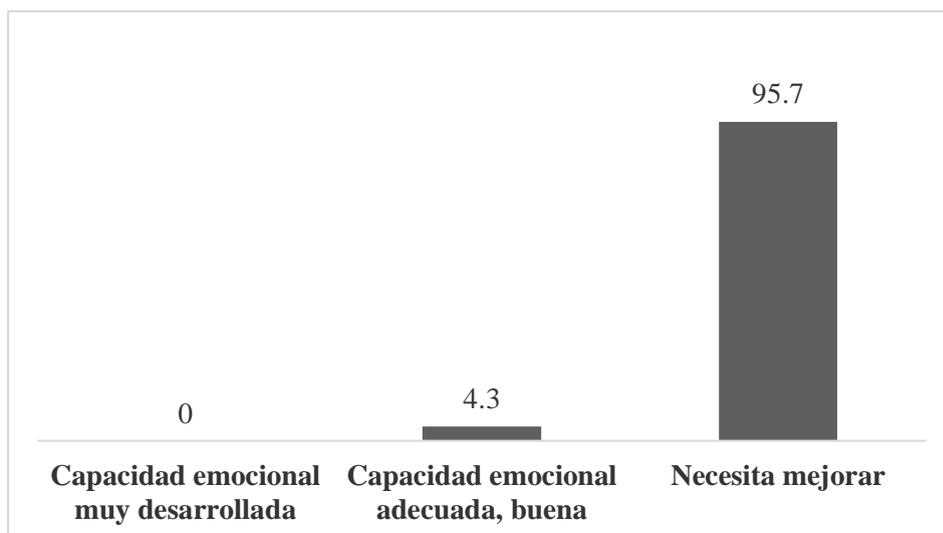
##### 5.1.1. Resultados de la variable inteligencia emocional

Tabla 1:

*Niveles de inteligencia emocional. Calificación global*

Niveles	f	%
“Capacidad emocional muy desarrollada	0	0
Capacidad emocional adecuada, buena	4	4.3
Necesita mejorar”	90	95.7
Total	94	100%

Fuente: Estudio de inteligencias emocional de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018



*Figura 1:* Niveles de inteligencia emocional. Calificación global.

Fuente: Tabla 1. Elaboración propia

**Interpretación:**

Como se puede apreciar en la tabla y figura 1, se halló que la mayoría (95.7%) de los trabajadores del Ejército del Perú, ubicado en Puerto Maldonado, se ubica en el nivel o categoría Necesita Mejorar. Mientras que el 4.3% de la muestra se ubica en un nivel adecuado (bueno). Estos resultados indican que una mayoría importante de trabajadores aun necesitan mejorar en el desarrollo de la capacidad para reconocer sus propias emociones (intrapersonal); para mantener buenas relaciones interpersonales (interpersonal); para adaptarse a la realidad externa (adaptabilidad); para manejar las tensiones (manejo del estrés) y para generar un buen estado de ánimo para sí mismo (estado de ánimo general).

### 5.1.2. Resultados de la variable: inteligencia emocional (Por dimensión)

Tabla 2:

*Dimensión: Interpersonal*

Niveles	f	%
“Capacidad emocional muy desarrollada	14	14.9
Capacidad emocional adecuada, buena	69	73.4
Necesita mejorar”	11	11.7
Total	94	100%

Fuente: Estudio de inteligencias emocional de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

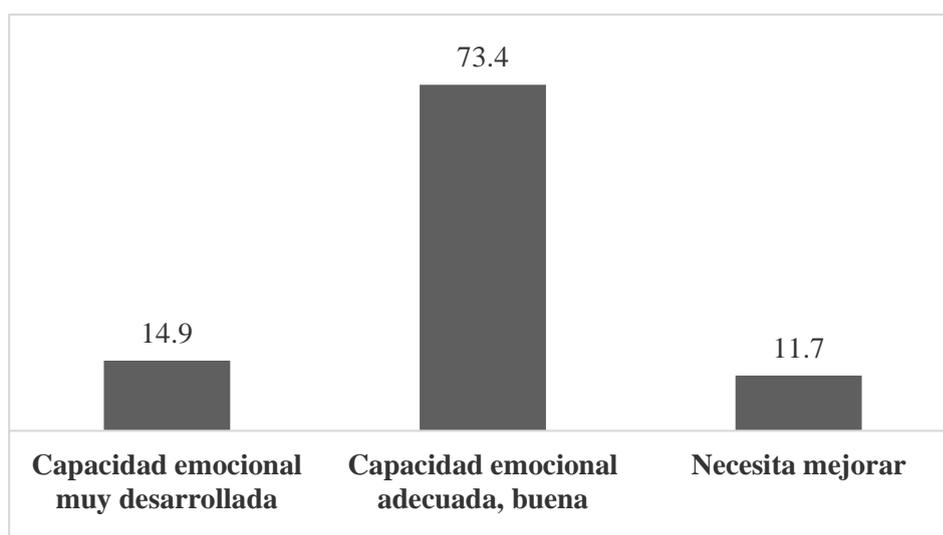


Figura 2: Niveles de inteligencia emocional. Dimensión: Interpersonal.

Fuente: Tabla 2. Elaboración propia

#### **Interpretación**

“Como se puede apreciar en la tabla y figura 2, se halló que la mayoría (73.4%) de los trabajadores del Ejército del Perú, se ubica en el nivel o categoría Capacidad emocional adecuada (buena). Mientras que el 11.7% de la muestra se ubica en un nivel Necesita Mejorar. Y finalmente, el 14.9% se ubica en un nivel correspondiente a Capacidad emocional muy desarrollada. en su dimensión interpersonal”.

Tabla 3:

*Dimensión Intrapersonal*

Niveles	f	%
“Capacidad emocional muy desarrollada	1	1.1
Capacidad emocional adecuada, buena	52	55.3
Necesita mejorar”	41	43.6
Total	94	100%

Fuente: Estudio de inteligencias emocional de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

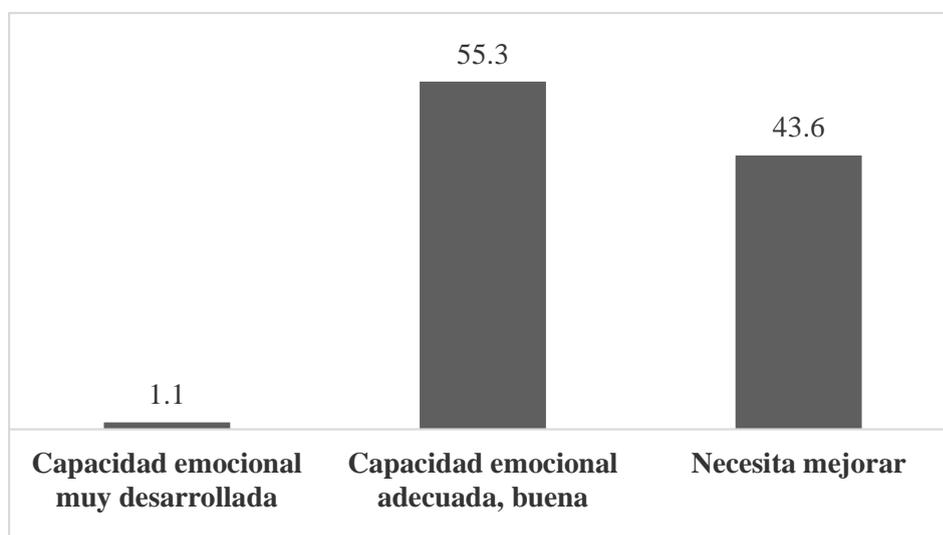


Figura 3: Niveles de inteligencia emocional. Dimensión: Intrapersonal.

Fuente: Tabla 3. Elaboración propia

**Interpretación:**

“Como se puede apreciar en la tabla y figura 3, se halló que la mayoría (55.3%) de los trabajadores del Ejército del Perú, se ubica en el nivel o categoría Capacidad emocional adecuada (buena). Mientras que el 43.6% de la muestra se ubica en un nivel necesita Mejorar. Y finalmente, el 1.1% se ubica en un nivel correspondiente a Capacidad emocional muy desarrollada. en su dimensión intrapersonal”

Tabla 4:

*Dimensión Estado de ánimo*

Niveles	f	%
“Capacidad emocional muy desarrollada	6	6.4
Capacidad emocional adecuada, buena	77	81.9
Necesita mejorar”	11	11.7
Total	94	100%

Fuente: Estudio de inteligencias emocional de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

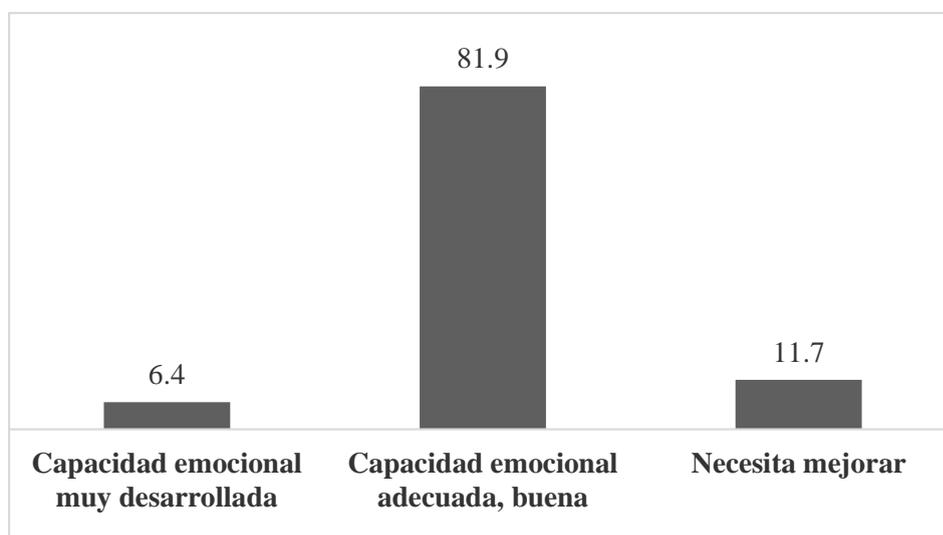


Figura 4: Niveles de inteligencia emocional. Dimensión: Estado de ánimo.

Fuente: Tabla 4. Elaboración propia

**Interpretación:**

“Como se puede apreciar en la tabla y figura 4, se halló que la mayoría (81.9%) de los trabajadores del Ejército del Perú, se ubican en el nivel o categoría Capacidad emocional adecuada (buena). Mientras que el 11.7% de la muestra se ubica en un nivel necesita Mejorar. Y finalmente, el 6.4% se ubica en un nivel correspondiente a Capacidad emocional muy desarrollada. en su dimensión estado de ánimo”.

Tabla 5:

*Dimensión Adaptabilidad*

Niveles	f	%
“Capacidad emocional muy desarrollada	2	2.1
Capacidad emocional adecuada, buena	27	28.8
Necesita mejorar”	65	69.1
Total	94	100%

Fuente: Estudio de inteligencias emocional de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

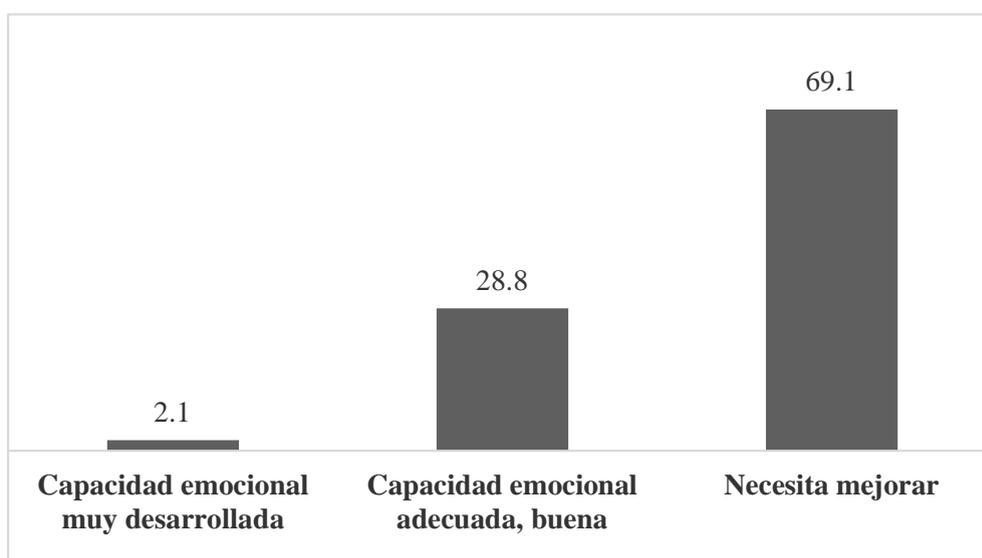


Figura 5: Niveles de inteligencia emocional. Dimensión: Adaptabilidad.

Fuente: Tabla 5. Elaboración propia

**Interpretación:**

“Como se puede apreciar en la tabla y figura 5, se halló que la mayoría (69.1%) de los trabajadores se ubica en el nivel o categoría necesita mejorar. Mientras que el 28.8% de la muestra se ubica en un nivel equivalente a Capacidad emocional adecuada. Y finalmente, el 2.1% se ubica en un nivel correspondiente a Capacidad emocional muy desarrollada. en su dimensión adaptabilidad”.

Tabla 6:

*Dimensión Manejo de estrés*

Niveles	f	%
“Capacidad emocional muy desarrollada	8	8.5
Capacidad emocional adecuada, buena	75	79.8
Necesita mejorar”	11	11.7
Total	94	100%

Fuente: Estudio de inteligencias emocional de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

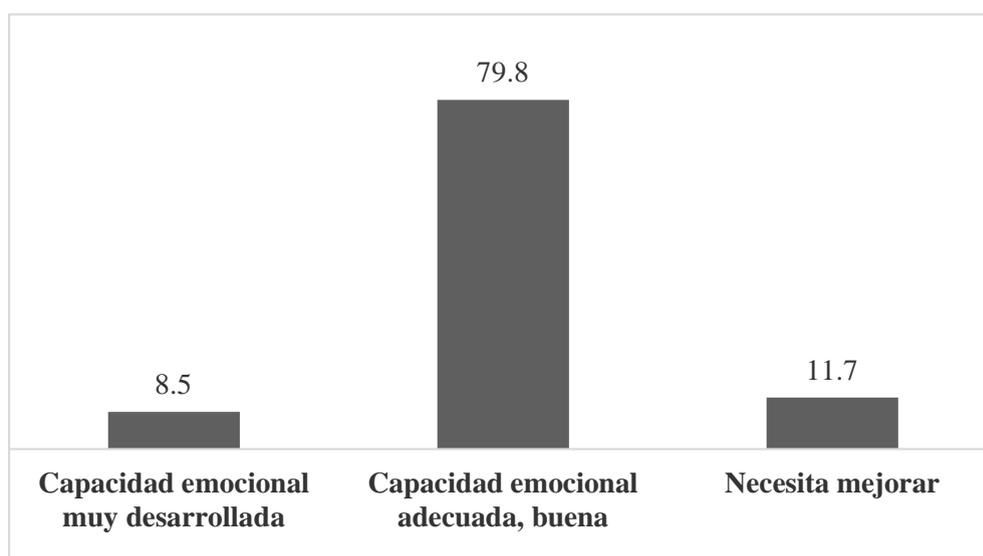


Figura 6: Niveles de inteligencia emocional. Dimensión: Manejo de estrés.

Fuente: Tabla 6. Elaboración propia

**Interpretación:**

Como se puede apreciar en la tabla y figura 6, se halló que la mayoría (79.8%) de los trabajadores del Ejército del Perú, se ubica en el nivel o categoría Capacidad emocional adecuada (Buena). Mientras que el 11.7% de la muestra se ubica en un nivel equivalente a necesita mejorar. Y finalmente, el 8.5% se ubica en un nivel correspondiente a Capacidad emocional muy desarrollada. en su dimensión manejo de estrés.

### 5.1.3. Resultados de la dimensión: de la variable desempeño laboral

Tabla 7:

*Niveles de desempeño laboral: dimensión conducta laboral*

Niveles	f	%
Alto	38	40.4
Medio	53	56.4
Bajo	3	3.2
Total	94	100%

Fuente: Estudio de desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

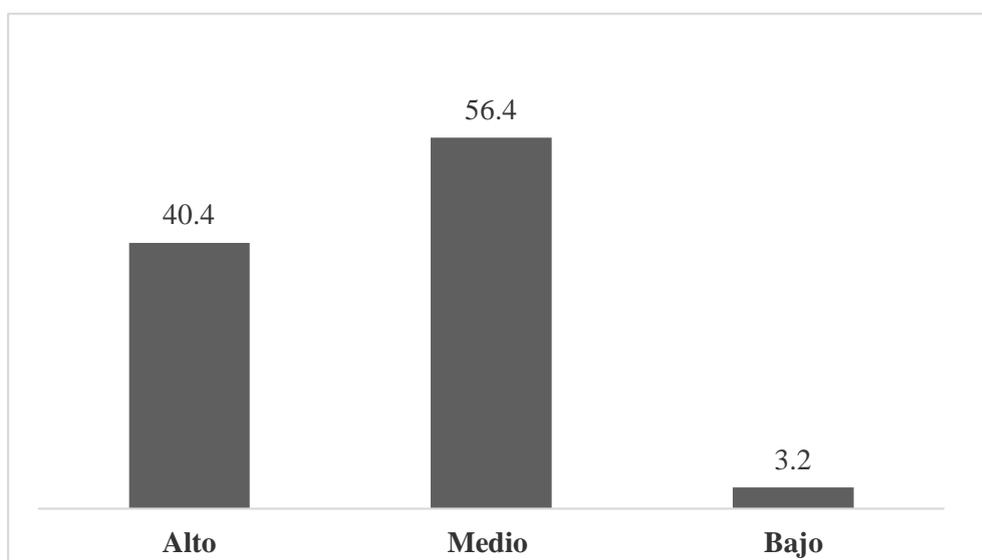


Figura 7: Niveles de desempeño laboral: dimensión conducta laboral.

Fuente: Tabla 7. Elaboración propia

#### **Interpretación:**

“Como aprecia en la tabla y figura 7, se halló que la mayoría (56.4%) de los trabajadores del Ejército del Perú, se ubica en el nivel medio. Mientras que el 40.4% de la muestra se ubica en un nivel alto. Y finalmente, el 3.2% se ubica en un nivel bajo en el desempeño laboral, en su dimensión conducta laboral”.

Tabla 8:

*Niveles de desempeño laboral: dimensión productividad laboral*

Niveles	f	%
Alto	31	33
Medio	62	65.9
Bajo	1	1.1
Total	94	100%

Fuente: Estudio de desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

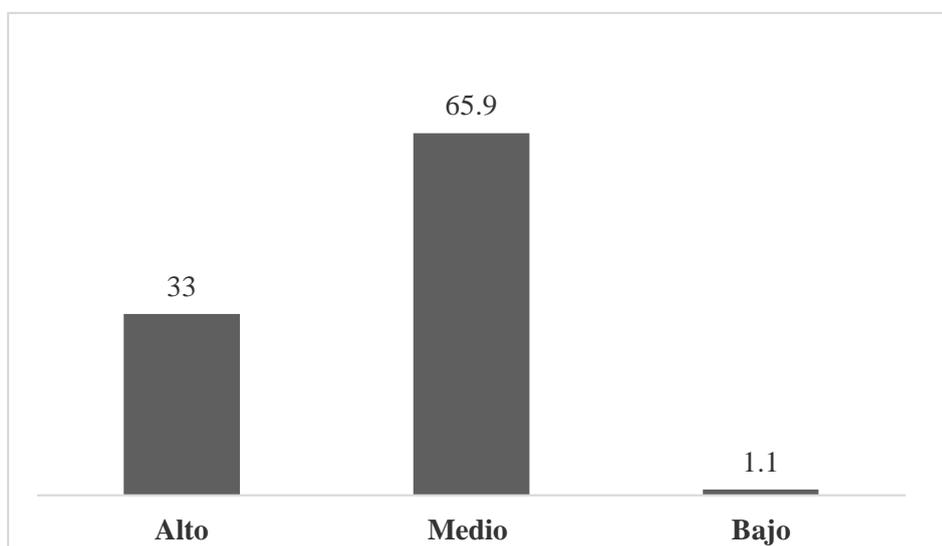


Figura 8: Niveles de desempeño laboral: dimensión productividad laboral.

Fuente: Tabla 8. Elaboración propia

**Interpretación:**

Como aprecia en la tabla y figura 8, se halló que la mayoría (65.9%) se ubica en el nivel medio. Mientras que el 33% de la muestra se ubica en un nivel alto. Y finalmente, el 1.1% se ubica en un nivel bajo en el desempeño laboral, en su dimensión productividad laboral”.

#### 5.1.4. Resultados de la variable: desempeño laboral

Tabla 9:

*Niveles de desempeño laboral Calificación global)*

Niveles	f	%
Alto	41	43.6
Medio	52	55.3
Bajo	1	1.1
Total	94	100%

Fuente: Estudio de desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú en Puerto Maldonado - 2018

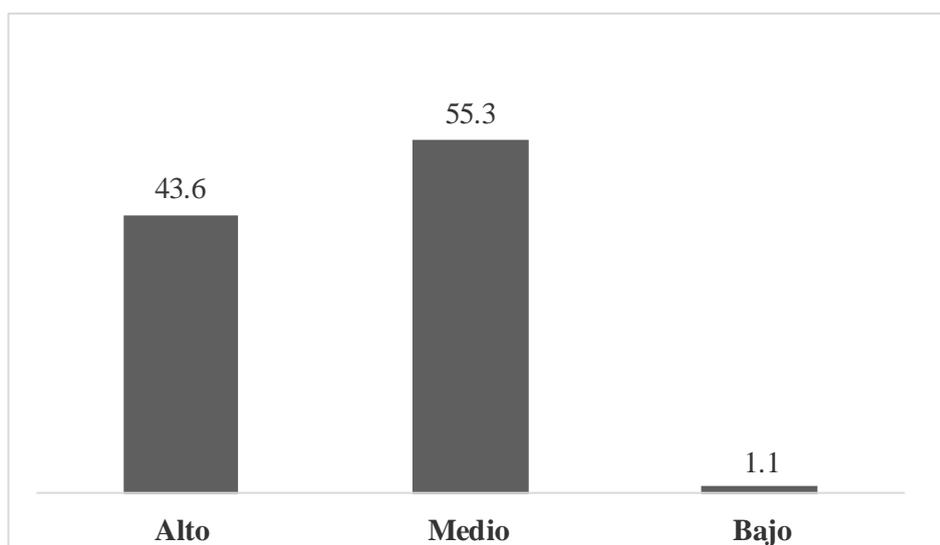


Figura 9: Niveles de desempeño laboral. Calificación global.

Fuente: Tabla 9. Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Como aprecia en la tabla y figura 9, se halló que la mayoría (55.3%) de los trabajadores del Ejército del Perú, se ubica en el nivel medio. Mientras que el 43.6% de la muestra se ubica en un nivel alto. Y finalmente, el 1.1% se ubica en un nivel bajo en el desempeño laboral”.

## 5.2. Análisis inferencial

### 5.2.1. Prueba de normalidad

Verificación del supuesto de normalidad de las variables inteligencia emocional (X) con el desempeño laboral (Y).

#### “Para la variable inteligencia emocional:

Ho = La distribución de la muestra de la variable inteligencia emocional no difiere de la normalidad

Ha = La distribución de la muestra de la variable inteligencia emocional si difiere de la normalidad

Nivel de significancia alfa = 5%

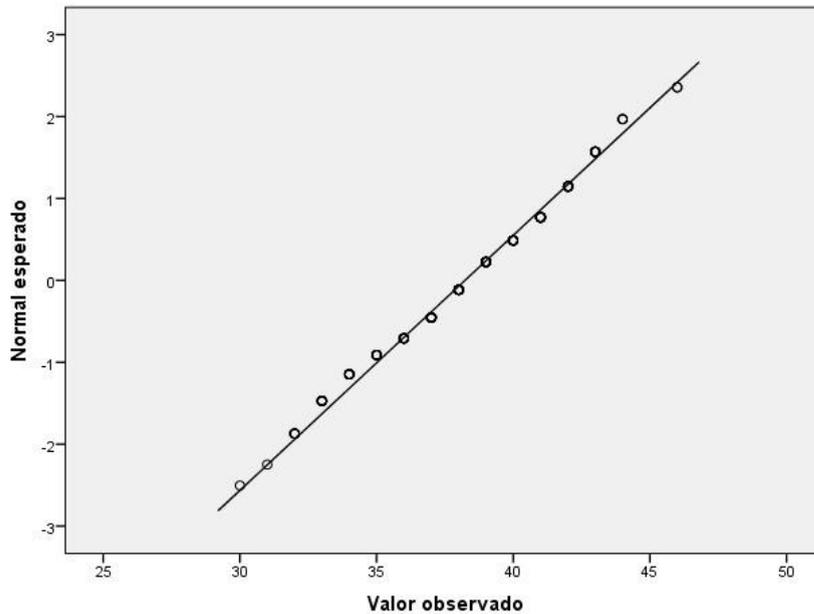
Estadístico de prueba: Siendo el tamaño de la muestra  $n= 94$  se debe proceder a realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov”.

	Estadístico	Sig.	Estadístico
Sig.			
Inteligencia emocional	,094	,001	,094
			,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación:

“De acuerdo con los datos obtenidos de la muestra de 94 encuestados y prueba Kolmogorov – Smirnov, se observa un sig. = 0.001 la que es  $< 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis Ho y por lo tanto la Ha nos indica que la muestra difiere de la normal y podemos proceder con la prueba de hipótesis para encontrar la correlación mediante el test adecuado”.



*Figura 10:* Gráfico Q-Q normal de la variable inteligencia emocional

**“Para la variable desempeño laboral:**

$H_0$  = La distribución de la muestra de la variable desempeño laboral no difiere de la normalidad

$H_a$  = La distribución de la muestra de la variable desempeño laboral si difiere de la normalidad

Nivel de significancia alfa = 5%

Estadístico de prueba: Siendo el tamaño de la muestra  $n= 94$  se debe proceder a realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov”.

	Estadístico	Sig.	Estadístico
Sig.			
Desempeño laboral	,088	,002	,088
			,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

“De acuerdo con los datos obtenidos de la muestra de 94 encuestados y prueba Kolmogorov – Smirnov, se observa un sig. = 0.002 la que es < a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y por lo tanto la  $H_a$  nos indica que la muestra difiere de la normal y podemos proceder con la prueba de hipótesis para encontrar la correlación mediante el test adecuado”.

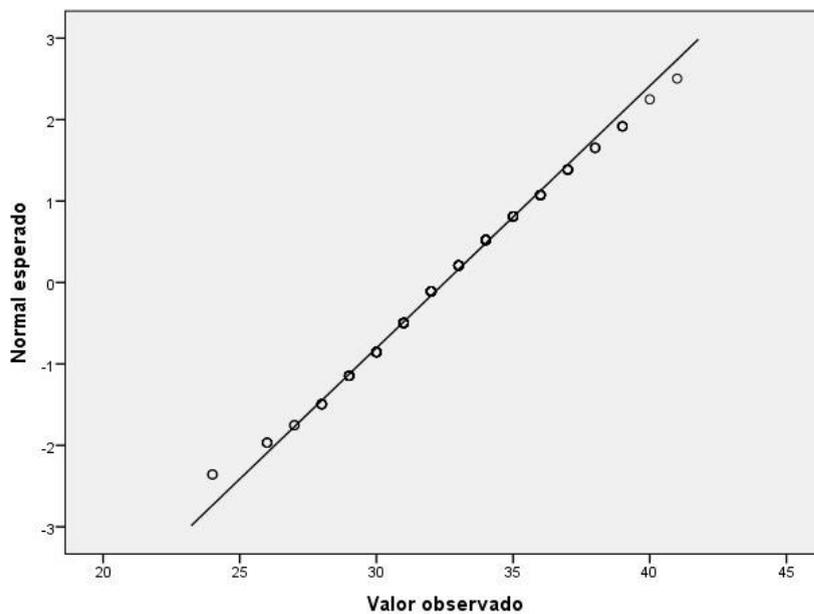


Figura 11: Gráfico Q-Q normal de la variable desempeño laboral

## 5.2.2. Prueba de hipótesis general

### Planteamiento de la hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

H<sub>1</sub>: Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

“**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

**Cálculos:** Utilizando el programa estadístico SPSS v.24 se obtienen los valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman”

**Interpretación del coeficiente de correlación** (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

- + 0.10 Correlación muy débil
- + 0.25 Correlación débil
- + 0.50 Correlación media
- + 0.75 Correlación considerable
- + 0.90 Correlación muy fuerte
- + 1.00 Correlación perfecta

Tabla 10

### *Correlaciones Rho de Spearmann: hipótesis general*

		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,359*
	Sig. (bilateral)	.	,03
	N	94	94
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,359*	1,000
	Sig. (bilateral)	,03	.
	N	94	94

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

**Decisión:**

Siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.359 con una Sig. (bilateral) de  $0.03 < 0,05$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Se concluye que:**

Existe correlación media pero significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

**Planteamiento de la hipótesis específica 1:**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

“**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$ ”

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

**Cálculos:** Utilizando el programa estadístico SPSS v.24 se obtienen los valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman”

Tabla 11

Correlaciones Rho de Spearmann: hipótesis específica 1

		Inteligencia emocional	Productividad
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,406*
	Sig. (bilateral)	.	,04
	N	94	94
Desempeño laboral: Productividad	Coeficiente de correlación	,406*	1,000
	Sig. (bilateral)	,04	.
	N	94	94

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

**Decisión:**

Siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.406 con una Sig. (bilateral) de  $0.04 < 0,05$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Se concluye que:**

Existe correlación media significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (en su dimensión productividad) de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

**Planteamiento de la hipótesis específica 2:**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

“**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$ ”

**Estadístico de prueba:** Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

**Cálculos:** Utilizando el programa estadístico SPSS v.24 se obtienen los valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman”

Tabla 12

Correlaciones Rho de Spearmann: hipótesis específica 2

		Inteligencia emocional	Desempeño laboral: Conducta
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,345*
	Sig. (bilateral)	.	,03
Desempeño laboral: Conducta	N	94	94
	Coeficiente de correlación	,345*	1,000
	Sig. (bilateral)	,03	.
	N	94	94

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

**Decisión:**

Siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.345 con una Sig. (bilateral) de  $0.03 < 0,05$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Se concluye que:**

Existe correlación media significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (en su dimensión conducta laboral) de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

No cabe duda que los gestores de cualquier organización, sea pública o privada, muestran interés acerca de los aspectos emocionales del personal a su cargo. Hoy, ya no es posible ignorar que un trabajador auto controlado emocionalmente, que mantiene satisfactorias relaciones interpersonales y que identifican sus propias emociones y la de los demás, es un trabajador con mayor potencial que aquellos que tienen dificultades para manejar sus emociones. Ahora bien, cuando se dice “trabajador con mayor potencial”, se está refiriendo a aquel trabajador con mejor nivel de estabilidad emocional y un mejor desempeño laboral. En suma, un trabajador con mayor potencial es lo ideal para toda organización, pues sus niveles de desempeño laboral (conducta y productividad) son superiores y deseables.

En la presente investigación, los resultados de la variable inteligencia emocional no fueron necesariamente satisfactorios, debido a que es preocupante que alrededor de 9 de cada 10 trabajadores del Ejército del Perú (95.7%) se ubicaron en la categoría “necesita mejorar”. Es decir, sus niveles de inteligencia emocional no son satisfactorios. Por ello la jefatura del Ejército del Perú a nivel nacional, y en Puerto Maldonado, en particular, deben identificar aquellos factores que influyeron en los resultados obtenidos y plantear una propuesta de solución de manera urgente.

Al comparar los resultados obtenidos en la presente investigación con otras investigaciones, respecto a la variable inteligencia emocional, se verifica que estos resultados coinciden con los reportados por Goosweiler (2017) en Bolivia, quien halló que no existe un nivel óptimo de inteligencia emocional en los cadetes de la Escuela Naval Militar (Bolivia). Asimismo, Acurio (2017) en Ecuador, encontró que el 100% de su muestra presentó grado intermedio de inteligencia emocional. Por otro lado, Limachj (2016) en Bolivia, encontró que su muestra presentó los siguientes resultados: un 74% tiene un bajo nivel de inteligencia emocional y el 26%, se ubican en un nivel regular. Finalmente, Solis (2014) en Ecuador, halló que la muestra presenta un manejo inadecuado de sus emociones en diferentes situaciones que deterioran las relaciones interpersonales con sus compañeros.

Como se puede apreciar en el párrafo precedente, las cuatro investigaciones internacionales coinciden con los resultados hallados en la presente investigación, en el sentido de que el estamento militar de estos tres países: Ecuador, Bolivia y Perú, presentan dificultades para desarrollar óptimos niveles de inteligencia emocional entre su personal.

Esta situación resulta preocupante pues se trata de un sector (militar) de la sociedad que tiene la honrosa misión de defender a la patria de los enemigos externos y recibe de la nación tan alta responsabilidad y las armas de la patria. Por lo tanto, que el estamento militar, o algún sector de él, presenta niveles insatisfactorios de inteligencia emocional, implica que existen riesgos de problemas que puede sobrevenir cuando individuos con bajo nivel de inteligencia emocional se enfrenta a situaciones de alto nivel de tensión o se encuentren inmersos en conflictos graves. Por ello, las más altas autoridades militares de estos países deben trabajar arduamente en el desarrollo de estrategias organizacionales para promover la inteligencia emocional de los integrantes de la institución militar.

Cuando se comparan los resultados hallados en la presente investigación con aquellos resultados alcanzados en investigaciones sobre la variable inteligencia emocional a nivel nacional, encontramos los siguiente: Cutipa y Ortega (2016) coinciden con nuestros resultados pues también ellos hallaron que los oficiales (de su muestra) presentan un cociente de inteligencia emocional “muy bajo”, según el grado militar y años de servicio. Asimismo, Bayona (2018) halló que, en su muestra estudiada, predominaba el nivel de inteligencia emocional baja.

En relación a la variable inteligencia emocional, y respecto a sus dimensiones, los resultados obtenidos son variados. Por ejemplo, en la dimensión, inteligencia interpersonal, el 11.7% se ubica en un nivel necesita mejorar, y esta cifra es inferior a la dimensión inteligencia intrapersonal donde un 43.6% necesita mejorar. Igualmente, en cuanto a la dimensión estado de ánimo, el 11.7% se ubica en el nivel necesita mejorar, mientras que, en la dimensión adaptabilidad, el 69.1% se ubicó en este mismo nivel. Entonces, tanto la capacidad de adaptación emocional como la inteligencia intrapersonal presentan los niveles más insatisfactorios. Ello implica que los trabajadores del Ejército del Perú que laboran en Puerto Maldonado, tienen mayores dificultades en estas dos sub escalas o dimensiones. Es decir, no se adaptan satisfactoriamente, y presentan déficit en autocomprensión, comunicación asertiva y habilidades para visualizarse así mismo de manera positiva, entre otros comportamientos y actitudes deficitarias.

Respecto a la variable desempeño laboral, se halló que el 43.6% de la muestra se ubicó en el nivel alto. Mientras que el 55.3% se ubicó en un nivel medio o regular. Estos resultados indican que más de la mitad de la muestra requiere mejorar sus niveles de desempeño laboral tanto en su dimensión conducta como productividad laboral. En este sentido, se tiene a Cunya (2016) quien determinó en su investigación que el nivel de desempeño de los jefes administrativos de la Séptima Brigada de Infantería del Ejército del Perú, en

Lambayeque es bajo. Entonces, al comparar ambos resultados se podría afirmar que existen mejores resultados en esta variable en los trabajadores de Puerto Maldonado que en Lambayeque.

Al respecto, debe asumirse que el desempeño laboral satisfactorio también implica que el trabajador se comprometa con el puesto, con la organización, trabaje en equipo, tenga interés en el trabajo, se relacione con los demás compañeros de oficina en forma adecuada, se comunique con claridad y fluidez, se comprometa con las metas institucionales, use los equipos y mobiliarios en forma eficiente y eficaz, tenga conocimientos técnicos y desarrolle su trabajo con creatividad e iniciativa.

En relación a la correlación entre las variables estudiadas, se halló que existe un nivel de correlación moderado ( $Rho$  de Spearman = 0.359). Por lo tanto, es probable que algunas variables intervinientes o extrañas hayan influido para que esta relación no haya sido más alta. Pero igual, la existencia de una correlación entre variables ya indica que un cambio en la variable inteligencia emocional afectará en un cambio en la variable desempeño laboral. Por otro lado, nuestros resultados son corroborados por Arredondo y Bautista (2018) quienes hallaron que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Es por ello que planteamos que el diseño metodológico de la presente investigación puede ser replicado en otras ciudades del país con similares resultados.

## CONCLUSIONES

### **Primera**

Se halló un nivel de correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $=0,359$  con una Sig. (bilateral) de  $0,03 < 0,05$ . Por lo tanto, a mayor nivel de inteligencia emocional entre los trabajadores, mayor será su desempeño laboral.

### **Segunda:**

En la presente investigación, los resultados de la variable inteligencia emocional no fueron óptimos, debido a que alrededor de 9 de cada 10 trabajadores del Ejército del Perú (95.7%) se ubicaron en la categoría “necesita mejorar”. Es decir, sus niveles de inteligencia emocional no fueron satisfactorios.

### **Tercera**

Respecto a la variable desempeño laboral, se halló que el 42,9% de la muestra se ubicó en el nivel alto. Mientras que el 56,2% se ubicó en un nivel medio o regular. Estos resultados indican que más de la mitad de la muestra requiere mejorar sus niveles de desempeño laboral tanto en su dimensión conducta como productividad laboral.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Es imprescindible capacitar a los trabajadores del Ejército del Perú en la gestión de desempeño. Por ello debería buscarse las posibles causas que impactan negativamente en el desempeño laboral. Esta investigación abre una línea de investigación respecto a que ciertos factores individuales (inteligencia emocional) puede impactar directamente en el desempeño laboral. Por lo tanto, gestionar un buen desempeño laboral pasaría también por desarrollar la inteligencia emocional entre los trabajadores del Ejército del Perú.

### **Segunda**

Se debería plantear un programa para fomentar habilidades socio-emocionales en los trabajadores a fin de guiar con estrategias y herramientas que contribuyan a reforzar un nivel más adecuado de la inteligencia emocional. Este programa debería enfocarse por fases, siendo cada fase una dimensión o componente de la inteligencia emocional, tales como inteligencia intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. Este programa debe ser revisable de acuerdo a las necesidades, contingencias y problemas que pueden presentarse.

### **Tercera**

La inteligencia emocional resulta una variable importante en la gestión de los recursos humanos, pues, aunque no lleva más de una década su discusión en nuestro país. La inteligencia emocional ha merecido una diversidad de artículos científicos debido a su carácter vital en el desarrollo de las personas y especialmente en la motivación y compromiso laboral de los trabajadores.

En ese sentido, los altos trabajadores de la administración del Ejército del Perú deben gestionar que los directores de las oficinas de recursos humanos,

implementen programas para que sus trabajadores desarrollen una mejor actitud hacia sus propias emociones, es decir, que sean capaces de autopercebir, auto comprender y autoregular sus propias emociones.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acurio, A. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n° 11 “Galápagos” de Riobamba, período marzo – agosto 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Bellosó Chacín. Caracas, Venezuela.
- Arredondo y Bautista (2018). *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco – 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Micaela Bastidas de Apurímac. Apurímac, Perú.
- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Bustamante. M. (2017). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Canaza, J., Larriviere, A. y Ramírez, J. (2015). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015*. (Tesis de maestría). Neumann Business School. Escuela de Postgrado. Tacna, Perú.
- Castillo, N. y Rodríguez, L. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Cortese, A. (2007). *Liderazgo: La inteligencia emocional en la empresa* [Página web en línea]. Recuperado de: <http://www.canalwork.com>

- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá, Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Cutipa, L, y Ortega, A. (2016). *Inteligencia emocional y liderazgo en oficiales de armas con mando de tropa de la tercera división Militar del ejército, guarnición Arequipa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Cunya, E. (2016). *Plan de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño de los jefes de las áreas administrativas en la séptima brigada de infantería del Ejército del Perú en Lambayeque –2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Davenport, T. (2000). *Capital humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Madrid, España: Gestión
- Escobar, M. (enero, 2005). Competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*. [online]. vol.21, n°. 96, pp.31-55. ISSN 0123-5923.
- Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (julio, 2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. *Comuni@cción* vol.7 no.2 Puno jul./dic. 2016
- Gabel, R. (2007). *Los principales modelos de inteligencia emocional*. Recuperado de: [http://www.america-ie.org/principal\\_item8.html](http://www.america-ie.org/principal_item8.html)
- Gardner, H. (1995). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona, España: Paidós.
- Goleman, D., Cherniss, Y. y Bennis, P. (2005). *Trabajando con inteligencia emocional*. New York, USA: Bantam.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*. New York, USA: Bantam.
- Goosweiler, L. (2017). *Inteligencia emocional y toma de decisiones de mando en cadetes de la escuela naval militar*. (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia.

- Grados, J. (2004). *La inteligencia emocional en el ámbito organizacional*. En el libro: *Inteligencia emocional: fundamentos y aplicación*. Lima, Perú: Editorial. Universidad San Martín de Porres.
- Hernández (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1999). *Administración, una perspectiva global*. (11º Ed). México: Mc Graw Hill.
- Limachj (2016). *Servicio militar e inteligencia emocional, en conscriptos bachilleres de 18 a 20 años de la primera compañía del regimiento 4to caballería Ingavi*. (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional?* En: Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., y Sitarenios, G. (2001). La inteligencia emocional como una inteligencia estándar. *A Reply Emotion*, 1, 232-242.
- Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. New York, USA: Addison Wesley. Iberoamericana.
- Pareja, M. (2004). *La inteligencia emocional y su relación con los valoresinterpersonales en estudiantes del 5to Año de Secundaria*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Pérez, J. (1996). *La empresa organización humana*. Lima, Perú: Publicaciones UDEP.
- Pérez, Y. y Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*, 13(6) Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es).
- Pereira, P. (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 Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Reeve, J. M. (2010). *Motivación y emoción*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Rice, P. (1997). *Desarrollo humano: Estudio del ciclo vital* (2° Ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración*. (10°Ed.). México: Prentice Hall.
- Salovey P. y Mayer, J. D. (junio, 1997). Inteligencia emocional. *Revista: Imaginación, cognición y personalidad*. 9,185-211.
- Sherman, A., Bonhlander, G. y Snell, S. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (12° Ed.). México: Iberoamérica.
- Solana, R. (1993). *Administración de organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Interoceánicas Ediciones.
- Solis, D.} (2014). *El control emocional y el trabajo en equipo de la Escuela de Formación de Soldados del Ejército Ecuatoriano “Vencedores del Cenepa” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua* (Tesis de licenciatura). Universidad de Ambato. Ecuador.
- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6 ed.). México: Pearson.
- Tartaglini, E. (2008). *Liderazgo e inteligencia emocional en las organizaciones*. Artículo On Line. Recuperado de: <http://www.pnlnet.com/chasq/a/8604>
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2003). *Adaptación del inventario de inteligencia emocional de Bar On*. Lima, Perú: San Marcos.
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2006). *El mantenimiento general. administración de empresas*. (Educación virtual). Recuperado de: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1297/1/RED-70.pdf>
- Vera, A. (2019). *Programa para mejorar la inteligencia emocional de estudiantes de secundaria, Arequipa - 2018* (Tesis de maestría). Universidad nacional de san Agustín de Arequipa. Perú.

- Weisinger (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid, España: Editorial Suma de letras. Punto de lectura.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla*. Universidad San Martín. Lima, Perú.

## **ANEXOS**

**Anexo 1:** Matriz de consistencia de la investigación

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>A. ¿Cuál es la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018?</p> <p>B. ¿Cuál es la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>A. Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018</p> <p>B. Establecer la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Maldonado - 2018.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>A. Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018</p> <p>B. Existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión conducta laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores públicos del Ejército del Perú de</p>	<p>Variable: V.X. Inteligencia emocional</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Intrapersonal <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresa emociones</li> <li>- Habla sobre los sentimientos.</li> <li>- Describe los sentimientos.</li> </ul> </li> <li>Interpersonal <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siente empatía</li> <li>- Respeto a los demás.</li> <li>- Hace cosas para los demás.</li> </ul> </li> <li>Adaptabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siente molestia</li> <li>- Pelea con la gente.</li> <li>- Actúa con impulsividad</li> </ul> </li> <li>Manejo de estrés <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprende problemas difíciles.</li> <li>- Usa diferentes modos de resolver</li> <li>- Trabaja bajo presión</li> </ul> </li> <li>Estado de ánimo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piensa bien de todas las personas.</li> <li>- No se molesta por nada</li> <li>- No tiene días malos.</li> </ul> </li> </ol>	<p><b>Diseño:</b> Se aplicó un diseño descriptivo, correlacional y transversal. En general, este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su ocurrencia y correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> <p><b>Dónde:</b> M= Muestra O1 = Observación de la variable X: Inteligencia emocional O2= Observación de la variable Y: Desempeño laboral R = Relación (entre la variable X y Y)</p> <p><b>Método:</b> El método de investigación es el hipotético deductivo.</p>

- 2018?	Ejército del Perú de Puerto Maldonado - 2018	Puerto Maldonado - 2018	<p>Variable: V.Y. Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <p>1. Conducta laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Capacidad de comunicación</li> <li>- Compromiso institucional</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Relaciones interpersonales y comunicación</li> </ul> <p>2. Productividad laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento técnico</li> <li>- Logro de temas y objetivos</li> <li>- Labor de asesoría</li> <li>- Utilización de equipos y materiales</li> <li>- Creatividad e iniciativa</li> </ul>	<p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Para la variable X: Inventario de inteligencia emocional (Adaptado en el Perú, por Ugarriza y Pajares, 2003)</p> <p>Para la variable Y: Escala de evaluación del desempeño laboral (Elaborada por la UNJBG)</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población está constituida por 125 individuos (oficiales, sub oficiales y personal administrativo) del Ejército del Perú de Puerto Maldonado, en el año 2018.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Muestra probabilística: 94</p>
---------	--	-------------------------	---	--

## Anexo 2: Escala de evaluación de desempeño laboral

Puesto: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el puesto: \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

Por favor, responda con sinceridad a los siguientes criterios, eligiendo la opción de respuesta que mejor se ajuste a su forma de trabajar.

### Clave:

Muy rara vez : 1

Rara vez : 2

A menudo : 3

Muy a menudo : 4

<b>Criterios</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Conducta laboral</b>				
1. Trabajo en equipo: Es la capacidad para interrelacionarse e intercambiar conocimientos con los demás adoptando una actitud reflexiva y objetiva.				
2. Capacidad de comunicación: Es la habilidad que tiene una persona para escuchar y hacerse escuchar, logrando una retroalimentación en la comunicación.				
3. Compromiso institucional: Es la aptitud y actitud que un trabajador muestra a favor de la institución donde labora, es espontánea y natural.				
4. Disciplina: Cumplimiento de las normas que rigen el comportamiento del trabajador (asistencia, puntualidad, uso de licencias, permisos).				
5. Relaciones interpersonales: Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y público en general y para exponer clara y precisa las ideas y transmitir información.				
<b>Productividad laboral</b>				
6. Conocimiento técnico: Es el grado de experiencia y destreza que tiene un trabajador para el cumplimiento de las tareas asignadas.				

<p>7. Logros de metas y objetivos: Son los resultados parciales y finales de un trabajador, en el desempeño de sus funciones, que contribuyen a los objetivos institucionales.</p>				
<p>8. Labor de Asesoría: Es la capacidad que tiene un colaborador para orientar a la toma de decisiones, mostrando conocimiento, lealtad y compromiso.</p>				
<p>9. Utilización de equipos, materiales y herramientas: Uso racional y adecuado de los recursos asignados para la ejecución del trabajo.</p>				
<p>10. Creatividad e iniciativa: Capacidad para aportar y concretar ideas útiles y oportunas, que permitan el mejoramiento continuo de los procesos para alcanzar los objetivos establecidos.</p>				

**Gracias**

## Anexo 2: Inventario de inteligencia emocional

### Instrucciones:

Favor, lea cada oración y elija la respuesta que mejor le describa, hay cuatro posibles respuestas:

- Muy rara vez : 1  
 Rara vez : 2  
 A menudo : 3  
 Muy a menudo : 4

Diga cómo se siente, piensa o actúa LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elija una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloque un ASPA sobre el número que corresponde a su respuesta. Por ejemplo, si su respuesta es "Rara vez", haga una ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración.

Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haga un ASPA en la respuesta de cada oración.

Conductas	1	2	3	4
<b>Inteligencia intrapersonal</b>				
1. Es fácil decirle a la gente cómo me siento				
2. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
3. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
4. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
5. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento				
6. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				
<b>Inteligencia interpersonal</b>				
7. Me importa lo que les sucede a las personas.				
8. Soy capaz de respetar a los demás.				
9. Me agrada hacer cosas para los demás.				
10. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
11. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
12. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada				
<b>Adaptabilidad</b>				
13. Me molesto demasiado de cualquier cosa.				

14. Peleo con la gente.				
15. Tengo mal genio.				
16. Me molesto fácilmente.				
17. Me disgusto fácilmente.				
18. Cuando me molesto actúo sin pensar.				
<b>Manejo de estrés</b>				
19. Puedo comprender preguntas difíciles.				
20. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
21. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
22. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver				
23. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas				
<b>Estado de ánimo</b>				
25. Me gustan todas las personas que conozco.				
26. Pienso bien de todas las personas.				
27. Nada me molesta.				
28. Debo decir siempre la verdad.				
29. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
30. No tengo días malos.				

**Gracias por tus respuestas**

**Anexo 3:** Ficha de validación del instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:** Eric Segura Tito  
**1.2 Grado académico:** Doctor  
**1.3 Cargo e institución donde labora:** Dirección Desconcentrada de INDECI Madre de Dios  
**1.4 Título de la Investigación:** La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.  
**1.5 Autor del instrumento:** Oficina de personal de la Universidad Jorge Basadre Grohmann  
**1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas  
**1.7 Nombre del instrumento:** Escala de evaluación de Desempeño laboral

Indicadores	Criterios cualitativos/ cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					16	30
<b>TOTAL</b>						46

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 9.2**

**VALORACION CUALITATIVA:** Es un instrumento adecuado para medir la variable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

**Lugar y fecha:** Lima, 19 diciembre 2018

**Firma:**.....

**Post firma:** .....

**DNI:** .....

**Anexo 3:** Ficha de validación del instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:** Marjorie Lovera Salas de Peralta
- 1.2 Grado académico:** Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora:** Directora General UAP (filial Puerto Maldonado)
- 1.4 Título de la Investigación:** La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.
- 1.5 Autor del instrumento:** Oficina de personal de la Universidad Jorge Basadre Grohmann
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas
- 1.7 Nombre del instrumento:** Escala de evaluación de Desempeño laboral

Indicadores	Criterios cualitativos/ cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					20	25
<b>TOTAL</b>		45				

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 9.0**

**VALORACION CUALITATIVA:** Es un instrumento adecuado para medir la variable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

**Lugar y fecha:** Lima, 19 diciembre 2018

**Firma:**.....

**Post firma:** .....

**DNI:** .....

**Anexo 3:** Ficha de validación del instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** José Manuel Avalos Arellano
- 1.2 **Grado académico:** Magister
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Escuela Superior de Guerra del Ejército del Perú
- 1.4 **Título de la Investigación:** La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.
- 1.5 **Autor del instrumento:** Nelly Ugarriza y Liz Pajares
- 1.6 **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Escala de evaluación de Desempeño laboral

Indicadores	Criterios cualitativos/ cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>		48				

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 9.6**

**VALORACION CUALITATIVA:** Es un instrumento adecuado para medir la variable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

**Lugar y fecha:** Lima, 19 diciembre 2018

**Firma:**.....

**Post firma:** .....

**DNI:** .....

**Anexo 3:** Ficha de validación del instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** José Manuel Avalos Arellano
- 1.2 **Grado académico:** Magister
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Escuela Superior de Guerra del Ejército del Perú
- 1.4 **Título de la Investigación:** La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.
- 1.5 **Autor del instrumento:** Nelly Ugarriza y Liz Pajares
- 1.6 **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Inventario de inteligencia emocional

Indicadores	Criterios cualitativos/ cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					12	35
<b>TOTAL</b>		47				

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 9.4**

**VALORACION CUALITATIVA:** Es un instrumento adecuado para medir la variable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

**Lugar y fecha:** Lima, 19 diciembre 2018

**Firma:**.....

**Post firma:** .....

**DNI:** .....

Anexo 3: Ficha de validación del instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:** Eric Segura Tito  
**1.2 Grado académico:** Doctor  
**1.3 Cargo e institución donde labora:** Dirección Desconcentrada de INDECI Madre de Dios  
**1.4 Título de la Investigación:** La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.  
**1.5 Autor del instrumento:** Nelly Ugarriza y Liz Pajares  
**1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas  
**1.7 Nombre del instrumento:** Inventario de inteligencia emocional

Indicadores	Criterios cualitativos/ cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>						50
<b>TOTAL</b>		50				

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 10**

**VALORACION CUALITATIVA:** Es un instrumento adecuado para medir la variable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

**Lugar y fecha:** Lima, 19 diciembre 2018

**Firma:**.....

**Post firma:** .....

**DNI:** .....

**Anexo 3: Ficha de validación del instrumento**



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:** Marjorie Lovera Salas de Peralta
- 1.2 Grado académico:** Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora:** Directora General Universidad Alas Peruanas (filial Puerto Maldonado)
- 1.4 Título de la Investigación:** La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.
- 1.5 Autor del instrumento:** Nelly Ugarriza y Liz Pajares
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas
- 1.7 Nombre del instrumento:** Inventario de inteligencia emocional

Indicadores	Criterios cualitativos/ cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					24	20
<b>TOTAL</b>		44				

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 8.8**

**VALORACION CUALITATIVA:** Es un instrumento adecuado para medir la variable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

**Lugar y fecha:** Lima, 19 diciembre 2018

**Firma:**.....

**Post firma:** .....

**DNI:** .....

**Anexo 4:** Tablas de la prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken)

**4.1. Validación del cuestionario sobre desempeño laboral**

<b>Indicadores</b>	<b>Criterios Cuantitativos/Cualitativos</b>	<b>Concuerdan todos los Expertos</b>	<b>N° Expertos</b>	<b>V. Aiken</b>
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	2	3	0.66
Objetividad	Esta expresado en conductas observables	2	3	0.66
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología	2	3	0.66
Organización	Existe una organización lógica	2	3	0.66
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad	2	3	0.66
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio	2	3	0.66
Consistencia	Basados en aspectos Teóricos científicos y del tema en estudio	3	3	1
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables	3	3	1
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio	3	3	1
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías	3	3	1
<b>Total</b>				<b>7.96</b>
<b>V. AIKEN: 0.796</b>				

**Conclusión:** El coeficiente es equivalente a 0.796. Lo que indica que la validación es alta.

**Anexo 4:** Tablas de la prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken)

**4.2. Validación del cuestionario sobre Inteligencia Emocional**

<b>Indicadores</b>	<b>Criterios Cuantitativos/Cualitativos</b>	<b>Concuerdan todos los Expertos</b>	<b>Nº Expertos</b>	<b>V. Aiken</b>
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	2	3	0.66
Objetividad	Esta expresado en conductas observables	2	3	0.66
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología	2	3	0.66
Organización	Existe una organización lógica	2	3	0.66
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad	2	3	0.66
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio	2	3	0.66
Consistencia	Basados en aspectos Teóricos científicos y del tema en estudio	2	3	0.66
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables	3	3	1
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio	3	3	1
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías	3	3	1
<b>Total</b>				<b>7.62</b>
<b>V. AIKEN0.762</b>				

**Conclusión:** El coeficiente es equivalente a 0.762. Lo que indica que la validación es alta.

Anexo 5: Copia de la data procesada

		DESEMPEÑO LABORAL										INTELIGENCIA EMOCIONAL																																			
Antigüedad	Edad	6	8	10	3	4	sub Escala 1	2	7	1	9	5	Sub escala 2	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total		
1	2	32	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	3	14	26	3	1	2	4	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	67	
2	1	23	3	4	3	3	4	17	3	3	4	2	3	15	32	3	2	3	4	2	1	3	1	2	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	4	78	
3	2	34	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	33	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	84		
4	3	33	3	3	1	3	2	12	2	1	4	2	4	13	25	4	4	4	4	1	3	4	1	1	4	1	3	2	3	4	3	2	1	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	80	
5	3	34	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	33	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	76		
6	1	40	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	37	3	3	2	4	1	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	79	
7	3	38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	76		
8	2	39	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	32	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	71		
9	1	30	3	4	4	3	4	18	2	4	2	4	3	15	33	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	81			
10	1	33	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	19	36	3	3	3	4	3	2	3	1	1	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74		
11	1	34	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	17	36	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	1	3	2	4	1	2	83	
12	1	30	4	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	29	3	3	4	4	1	2	4	1	1	3	4	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	2	1	2	71
13	2	26	3	3	1	3	2	12	2	1	4	2	4	13	25	3	2	3	1	3	1	2	3	2	4	1	3	1	2	2	3	2	1	4	2	3	1	4	2	3	1	3	2	3	1	68	
14	4	35	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	14	26	3	2	1	4	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	75	
15	4	30	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	35	3	2	3	4	1	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	1	3	85
16	1	27	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	25	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	4	3	2	2	3	3	76	
17	1	32	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	36	3	1	2	4	1	1	3	1	1	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1	4	3	4	2	3	1	3	1	1	69	
18	2	21	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	2	11	25	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	64	
19	2	21	2	2	2	3	2	11	2	2	3	1	3	11	22	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	4	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	66	
20	1	20	3	2	2	2	1	10	3	2	3	3	2	13	23	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	3	63	
21	2	21	3	3	2	3	2	13	3	2	3	1	3	12	25	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	65	
22	2	21	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	3	13	24	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	3	2	1	3	68	
23	1	20	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	2	11	24	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	63	
24	2	21	3	2	2	2	3	12	3	2	3	3	2	13	25	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	57	
25	1	20	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	26	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	66
26	1	20	2	3	3	2	3	13	2	1	3	2	3	11	24	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	67	
27	1	20	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	23	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	58	
28	1	20	2	2	3	3	1	11	3	3	3	2	1	12	23	2	2	3	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	1	3	64		
29	3	22	2	2	2	3	2	11	2	1	3	3	3	12	23	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	63	
30	1	21	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	24	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	4	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	69	
31	1	19	1	3	2	3	3	12	3	2	3	2	2	12	24	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	64	
32	1	20	3	2	3	2	3	13	4	2	3	1	1	11	24	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	2	1	3	1	3	63		
33	3	23	2	2	3	2	1	10	2	1	3	3	2	11	21	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	4	2	2	3	3	2	1	1	1	3	69		
34	3	23	2	3	3	2	3	13	2	1	3	2	3	11	24	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	67	
35	4	25	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	23	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1						



## **Anexo 6: Consentimiento Informado**

### **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

“La inteligencia emocional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018”.

### **PROPÓSITO DEL ESTUDIO**

Se determinará si la inteligencia emocional se asocia o se relaciona al desempeño laboral l trabajadores del Ejército del Perú de Puerto Maldonado – 2018.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN**

Se aplicarán encuestas al personal técnico, oficiales y sub oficiales del Ejército del Perú en Puerto Maldonado.

### **RIESGOS**

No se identifica ningún riesgo a los participantes en la investigación.

### **BENEFICIOS**

El Ejército del Perú sería beneficiado con los resultados e implicancias de la presente investigación, pues se proponen recomendaciones que pueden mejorar significativamente el desempeño laboral del personal.

La presente investigación, no representa ningún tipo de beneficio económico para los encuestados.

### **COSTOS**

La presente investigación no representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

### **INCENTIVOS O COMPENSACIONES**

No se ofrecen ni otorgan incentivos o compensaciones al que brinda información.

### **TIEMPO**

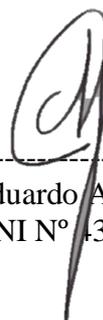
La toma de información a los encuestados duraría aproximadamente 15 minutos.

### **CONFIDENCIABILIDAD**

La participación es voluntaria y anónima. Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

### **CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación:



---

Jorge Eduardo Avalos Arellano  
DNI N° 43330833

**Anexo 7:** Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Puerto Maldonado, 08 de Julio del 2018

**Oficio N° 147/BING CONST 4**

**Señor** Tte Crl EP Jorge Eduardo Avalos Arellano

**Asunto :** Autorización para realizar trabajo.

**Ref. :** Oficio del 01 de julio del 2018.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, señor Teniente Coronel EP Jorge Eduardo Avalos Arellano, para saludarlo y expresarle mi autorización en referencia al documento enviado a esta dependencia, sobre el permiso para realizar el trabajo de investigación correspondiente a la Tesis denominada: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU CORRELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES DEL EJÉRCITO DEL PERÚ DE PUERTO MALDONADO - 2018”.

En tal sentido, mis mejores deseos para el éxito de su investigación y que esta contribuya con el engrandecimiento de nuestra institución.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mis sentimientos de consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud



  
119659600  
ERICK MALDONADO ROJAS  
TTE/CRL ING  
CMDTE BING CONST N° 4

**Anexo 8:** Declaratoria de autenticidad del informe de tesis



**DECLARACIÓN JURADA DEL INFORME DE TESIS**

Yo, Jorge Eduardo Avalos Arellano estudiante del Programa de Maestría de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 2017207018, identificado con DNI: 43330833 con la Tesis titulada:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU CORRELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL EJÉRCITO DEL PERÚ DE PUERTO MALDONADO – 2018.**

**Declaro bajo juramento que:**

- 1).- La Tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Lima, 19 de diciembre del 2018

Firma : .....

DNI : 43330833