



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un I.E.S.T.
privado en Lima**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Comportamiento Organizacional y Recursos
Humanos

AUTOR

Bachiller Mendoza Morales, Aneis Ely

(ORCID: 0000.0002.0100.5466)

ASESOR

Doctor Bancayán Oré, Carlos Armando

(ORCID: 0000.0003.1970.0288)

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Mendoza Morales, Aneis Ely

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70123297

Datos de asesor

Doctor Bancayán Oré, Carlos Armando

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09600178

Datos del jurado

JURADO 1: Magister Aurich Cornejo, Jorge Luis, Nombres, DNI N°16719801, ORCID 0000-0001-8890-9750

JURADO 2: Magister Valdez Barber, Carlos Eduardo, DNI N°08250465, ORCID 0000-0002-5388-9830

JURADO 3: Magister Valdivia Trujillo, Rosalili, DNI N°07876273, ORCID 0000-0001-5793-6895

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 418147

Código del Programa: 5.06.03

Dedicatoria

Principalmente, a Dios; soy una mujer de fe y considero que gran parte de mi constancia, y claridad durante este proceso de investigación, en medio de una pandemia, lo obtuve de él.

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi querido compañero, Joselito, quien me viene demostrando una fuente inagotable de calidez, refugio y compromiso.

AGRADECIMIENTO

La realización de esta investigación no hubiese podido realizarse sin el apoyo de Dios, y el de toda mi familia quienes diariamente me estuvieron brindando soporte para culminar con eficiencia y eficacia este estudio.

Mi agradecimiento especial y sincero al Dr. Carlos Bancayán Oré, por su aporte, interés y constante retroalimentación que me ha posibilitado un trabajo con estándares de calidad; quiero resaltar, su gran sentido de responsabilidad, que siempre se mostró disponible y con mucha paciencia para la conclusión de esta investigación.

También quiero agradecer a mi gran colega y amigo Jeysser Yoel Chávez Alvarez, quien significó una luz de esperanza en medio de este proceso, y de estos tiempos de pandemia.

A mis recordados profesores de la maestría, por compartir su excelente experiencia académica y laboral.

Y finalmente, quiero extender un gran y honesto agradecimiento a los colaboradores de la IEST Privado en Lima, quienes participaron de la manera más transparente y activa durante el proceso de recolección de datos para poder concluir con el presente estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Introducción.....	11
1.2 Formulación del problema y justificación del estudio.....	13
1.3 Antecedentes relacionados al tema.....	15
1.3.1. Antecedentes nacionales	15
1.3.2. Antecedentes internacionales.....	18
1.5 Objetivos de la Investigación.....	22
1.5.1 Objetivo general.....	22
1.5.2 Objetivos específicos.....	22
1.6 Limitaciones del estudio.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
3.1. Bases teóricas relacionadas con el tema.....	25
3.1.1. Inteligencia emocional.....	25
3.1.1.3. Definición.....	27
3.1.1.4. Modelos teóricos.....	28
3.1.1.4.1. Modelo de habilidad de la inteligencia emocional de Salovey-Mayer	29
3.1.1.4.2. Modelo mixto de Goleman.....	30
3.1.1.4.3. Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On.....	32
3.1.2. Desempeño laboral.....	38

3.1.2.1.	Definición.....	40
3.1.2.2.	Medición del desempeño laboral.....	41
3.1.2.3.	Dimensiones.....	42
3.2.	Definición de términos usados.....	46
3.3	Hipótesis.....	47
3.3.1.	Hi General.....	47
3.3.2.	Ho Hipótesis Nula.....	47
3.3.3.	Hipótesis Específicas.....	47
3.4.	Variables.....	48
3.4.1.	Variable 1: Inteligencia emocional.....	48
3.4.2.	Variable 2: Desempeño laboral.....	48
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....		50
3.3.	Diseño de investigación.....	50
3.4.	Población y muestra.....	51
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.5.1.	Técnica.....	52
3.5.2.	Instrumentos.....	52
3.5.2.1.	Cuestionario de inteligencia emocional - EQ-I Bar-On.....	52
3.5.2.2.	Cuestionario de desempeño laboral.....	56
3.6.	Recolección de datos.....	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		59
4.1.	Resultados.....	59
4.1.1.	Contrastación de hipótesis.....	70

4.2.	Análisis de resultados	70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		80
5.1.	Conclusiones	80
5.2.	Recomendaciones.....	80
REFERENCIAS... ..		82
ANEXOS... ..		86

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Operacionalización de variables...	48
Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	60
Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Intrapersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	61
Tabla 4. Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Interpersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	62
Tabla 5. Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Adaptabilidad de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	63
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Manejo de Estrés de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima	63
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Manejo de ánimo general de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima	64
Tabla 8. Estadísticos descriptivos del Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima	65
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de las dimensiones del Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima	66
Tabla 10. Correlación entre la dimensión intrapersonal de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima	67
Tabla 11. Correlación entre la dimensión interpersonal de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	68
Tabla 12. Correlación entre la dimensión Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	68
Tabla 13. Correlación entre la dimensión Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima	69
Tabla 14. Correlación entre la dimensión Manejo de Ánimo General de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.....	69

Tabla 15. Correlación entre la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima	70
Figura 1: Esquema de diseño de investigación no experimental	50
Figura 2: Estadísticos porcentuales de la Inteligencia emocional... ..	60
Figura 3. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Intrapersonal... ..	61
Figura 4. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Interpersonal... ..	62
Figura 5. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Adaptabilidad.....	63
Figura 6. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Manejo de Estrés... ..	64
Figura 7. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Manejo de Estrés... ..	65
Figura 8. Estadísticos porcentuales del Desempeño Laboral.....	66
Figura 9. Estadísticos porcentuales de las dimensiones del Desempeño Laboral... ..	67

RESUMEN

El presente estudio se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un IEST privado en Lima, realizando un estudio de tipo descriptivo – correlacional, y de diseño no experimental.

Las variables abordadas durante este estudio han sido inteligencia emocional y desempeño laboral; en el proceso de análisis y construcción teórica, la investigación se apoyó en los modelos teóricos de inteligencia emocional social propuesto por Reuven Bar-On en las dimensiones de análisis intrapersonal, análisis interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general, en el análisis teórico de desempeño laboral, se han considerado los aportes de Chiavenato y Yabar, a partir del análisis de las dimensiones satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales.

Para la recolección de datos del presente estudio, se aplicó dos instrumentos validados y confiables con el uso en investigaciones realizadas en el país: la Escala de Inteligencia Emocional de Bar-On (2011). y el Cuestionario de Desempeño Laboral

de Yabar (2016). El análisis estadístico incluyó medidas de frecuencia, análisis de correlación de Pearson y pruebas de comprobación de hipótesis.

La selección de la muestra para la investigación fue probabilista aleatoria y estuvo conformada por 140 trabajadores de ambos sexos, de las áreas administrativas de un Instituto de Educación Superior de Lima que cumplían los criterios de inclusión y que voluntariamente dieron su consentimiento para participar en el estudio después de haber sido informados acerca de las características y objetivos de este.

A partir de los resultados obtenidos se demostró la hipótesis general, es decir, que existe correlación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la muestra estudiada.

Asimismo, se encontró que existe correlación significativa entre cada uno de los cinco componentes (dimensiones) que determinan el nivel de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general) y el desempeño laboral en la muestra analizada.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Modelo de Inteligencia emocional social.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in the administrative staff of a private institute in Lima. For this reason, a descriptive-correlational study was carried out, with a non-experimental design.

The selection of the sample for the investigation was random probabilistic and was made up of 140 workers of both genders, from all areas of an Institute of Higher Education in Lima who met the inclusion criteria and who voluntarily gave their consent to participate in the study after being informed about its characteristics and objectives.

The variables addressed during this study have been emotional intelligence and job performance; In the literature review process, I have focused mainly on the theoretical models of social emotional intelligence proposed by Reuven Bar-On; and for the theoretical review of job performance, the contributions of Chiavenato and Yabar have been considered. That is why, for the data collection of this study, two validated and reliable instruments were administered: the Emotional Intelligence scale of Bar-On (2011). and the Yabar Job Performance Questionnaire (2016). Statistical analysis included frequency measures and Pearson's correlation analysis.

From the results obtained, the general hypothesis was demonstrated, that is, that there is a significant correlation between emotional intelligence and job performance in the sample studied.

Likewise, it was found that there is a significant correlation between each of the five components that determine the level of emotional intelligence (intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood in general) and job performance in the analyzed sample.

Keywords: Emotional intelligence, Job performance, Social Emotional Intelligence Model.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Introducción

Actualmente, se vienen experimentando una serie de cambios significativos en nuestra forma de vida, esto debido a diversos factores como la globalización, el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros (Duque, García, & Hurtado, 2017). Estos factores tienen un impacto en distintas áreas de nuestra vida, por ejemplo, en la forma de relacionarnos entre nuestros pares, nuestros hábitos, valores, creencias, etc. (Fajardo, 2017). La cultura administrativa de las organizaciones, también se ha visto afectada por estos cambios (Chiavenato, 2000). Yabar (2016), considera que el área de recursos humanos es precisamente el lugar desde el cual se tienen que comenzar a implementar una suerte de alineación de estos cambios sociales y culturales que aseguren lograr la visión, misión y puesta en práctica de los valores organizacionales.

Ávila y Pascual (2019), indican que cambios como mantener colaboradores con un adecuado nivel de sofisticación digital; saber vincular los objetivos individuales, de los colaboradores con los de la organización, demostrando una genuina preocupación por su bienestar integral; brindar oportunidades de formación profesional relevantes y oportunas como mecanismo de retención del talento; incluir a la diversidad e inclusión como prácticas institucionales; orientar el proceso de contratación en el potencial del candidato y en la retención del talento; apostar por una cultura organizacional positiva; poner en práctica herramientas de medición del desempeño laboral más fluidas, que posibiliten retroalimentación constante; e incluir avances tecnológicos para la mejora de la productividad y obtener resultados de mayor valor en las tareas; son algunos de los más significativos que se han venido presentando, y de cuya evolución o adaptación, por parte de la empresa, dependerá el éxito de esta en los próximos años dentro del mercado actual. Es importante, destacar, que, a la larga, estos cambios que sume la organización permiten generar indicadores más

significativos para evaluar el desempeño laboral; lo que, a su vez, facilita identificar, desarrollar y conversar el talento humano (Chiavenato, 2000).

Bayona (2018), indica que el talento es un potencial formado por aptitudes y actitudes que se pueden desarrollar o no en un individuo; este mismo autor, relaciona al talento con la inteligencia emocional, indicando, que para realizar con éxito una determinada actividad, se requiere de un conjunto de destrezas extraordinarias, haciendo énfasis en que el talento no se compone solamente de capacidades duras (conocimientos técnicos), sino también se relaciona con capacidades blandas (competencias o habilidades inter e intrapersonales); es decir elementos de la inteligencia emocional (Goleman y Cherniss, 2005).

El instituto de educación superior tecnológico (IEST) Privado en Lima, cuenta con 35 años de funcionamiento, de los cuales, según ellos mismos, vienen impulsando los ideales y el futuro de sus estudiantes para que, con creatividad, innovación y pensamiento estratégico; dejen huella y potencien el desarrollo del país. Es una empresa que en su trayectoria ha tenido que implementar una serie de cambios dentro de su cultura organizacional, cambios que le han permitido, por ejemplo, llegar a ser la primera escuela de educación superior del país licenciada por el Ministerio de Educación (MINEDU), que otorga el grado de bachiller, equivalente al grado universitario, en solo 4 años. Este paso significativo, es un indicador tangible del proceso de adaptación que la organización ha puesto en marcha para poder lograr sus propósitos organizacionales, en tal sentido, y como parte de la mejora continua, realizar un estudio dentro de una institución que se ha reinventado en sus procesos, puede significar un aporte relevante, sobre todo a la hora de buscar explicar la contribución de los colaboradores que forman parte del área administrativa.

Se hace evidente que un colaborador con inteligencia emocional, puede ser identificado, desarrollarse y mantenerse en la organización como parte del talento de esta; asimismo, el colaborador que demuestra un adecuado desempeño laboral, será un elemento con quien la organización querrá contar siempre (Pereira, 2012); por tal

motivo, dentro del presente proyecto se hará evaluación y relación entre estas dos variables (inteligencia emocional y desempeño laboral) dentro del personal administrativo de un IEST privado en Lima, empresa que actualmente está demostrando un posicionamiento significativo como una de las primeras escuelas superiores de Lima en carreras creativas.

1.2. Formulación del problema y justificación del estudio

De lo expuesto se plantea la inquietud de responder al siguiente problema general:
¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un IEST privado en Lima?

Así mismo, se deducen los siguientes problemas específicos:

¿En qué medida, la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿En qué medida la dimensión interpersonal de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿En qué medida la dimensión adaptabilidad de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿En qué medida la dimensión manejo de estrés de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿En qué medida la dimensión manejo de ánimo general de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de las subdimensiones y dimensión intrapersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de las subdimensiones y dimensión interpersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de las subdimensiones y dimensión adaptabilidad de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de las subdimensiones y dimensión manejo de estrés de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de las subdimensiones y dimensión manejo de ánimo general de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de la inteligencia emocional del personal administrativo de un IESTP privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima?

¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral del personal administrativo de un IESTP privado en Lima?

En cuanto a la justificación del estudio, considero oportuno rescatar que la investigación es relevante porque los resultados se pueden generalizar a la población de estudio (personal administrativo del IEST Privado en Lima). En tal sentido, considero que con los resultados logrados se ofrece a las instituciones de educación superior no universitaria, instrumentos que les facilite la exploración de estas variables dentro de sus propios centros, exploraciones de nuevas investigaciones con alguna de las variables abordadas, o incluso plantear acciones internas para mejorar sus propios objetivos organizacionales.

Asimismo, el presente estudio permite establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo del IEST Privado en Lima, a partir de estos hallazgos, la institución estaría en una mejor condición de brindar nuevas propuestas para la mejora de procesos como la de selección de personal, optimizar sus propuestas de desarrollo personal (o línea de carrera), impactar positivamente en su cultura organizacional, e incluso, mejorar el

bienestar y rendimiento laboral de su personal; esta es la justificación práctica de este estudio, brindar información para los planes de mejora continuar, por parte del área de recursos humanos, ya que me orientaré a realizar un análisis preciso sobre dos variables relevantes que son factores predictivos para los diferentes procesos organizacionales.

Goleman y Cherniss, (2005), indican que las dimensiones de la inteligencia emocional (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, y manejo de ánimo general), tienden a explicar el comportamiento de las personas dentro del ámbito laboral; es decir, conocer si el personal administrativo de un IEST privado en Lima, actualmente cuenta con recursos adaptativos ante el cambio, y de manejo de estrés, se relaciona con sus pares de manera saludable, se conoce a sí misma, y su estado de ánimo es positivo, en general; posibilita una mejor comprensión del por qué sucede ello, ante la relación con la variable desempeño laboral; lo cual, a su vez, aporta al campo de la investigación científica nuevos datos informativos sobre el comportamiento de estas variables dentro del ámbito organizacional.

En cuanto al aspecto metodológico, esta investigación es importante porque uno de los instrumentos utilizados fue el inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE), que servirá para recoger los datos; por otra parte, la variable desempeño laboral, fue medida mediante el cuestionario de desempeño laboral (Yabar, 2014), el mismo que tuvo una adaptación propia, la misma que contó con todo el rigor científico y estadístico necesario para demostrar su validez y confiabilidad. En el caso de la variable de inteligencia emocional se contrastaron los datos estadísticos de la adaptación hecha por Ugarriza (2001), sobre todo en cuanto a la confiabilidad.

Finalmente, resulta significativo mencionar que la presente investigación se está desarrollando dentro de un contexto de pandemia mundial, la recolección de datos se dio dentro del último trimestre del 2020, lo cual resulta altamente significativo porque las variables fueron evaluadas dentro de un contexto nunca antes visto, y los resultados son, como menos, novedosos y pueden aportar información significativa a los cambios actuales que se vienen viviendo debido a este fenómeno, que ha afectado el estilo de vida de las personas, pese a que la investigación, de por sí, no considera a

esta variable – la pandemia – como una de las que forman parte del problema, objetivos o hipótesis; no obstante, es innegable que en los resultados se verán afectados por tal evento.

1.3. Antecedentes relacionados con el tema

1.3.1. Antecedentes nacionales

Ramírez (2019), desarrolló una tesis doctoral en administración en la Universidad Nacional de Trujillo, la cual denominó “Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada”. Esta investigación se planteó el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral (DL) de los colaboradores de una empresa privada del sector de construcción. El estudio corresponde a una investigación de tipo aplicada, correlacional; y, trabajó con una muestra de 57 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar ambas variables (IE y DL). Como parte de los resultados, Ramírez (2019), concluye en que sí existe una relación directa y significativa de $r=0.926^{**}$ y $p < 0.00$ entre las variables estudiadas; asimismo refiere que, a medida que los colaboradores demuestran más IE, aumenta la presencia de las dimensiones de la segunda variable (DL); por tanto, el investigador sugiere desarrollar políticas para aumentar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores.

Bayona (2018), realizó un estudio para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Este trabajo se tituló “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018”; el objetivo general de esta investigación consistió en especificar la relación existente entre las variables de IE y DL en el personal subalterno de una institución castrense nacional. Este estudio correspondió a una investigación de tipo aplicada, descriptiva – correlacional, con un enfoque cuantitativo, y de

diseño no experimental – transversal. Para la recolección de datos, se empleó el cuestionario de “EQ-I Baron”, adaptado por (Ugarriza, 2001), y también se hizo uso del cuestionario “Desempeño laboral”, adaptado por (Bayona, 2018); los datos fueron sometidos a un análisis descriptivo e inferencial. Para el desarrollo de esta investigación, se contó con una muestra compuesta por un total de 80 participantes. Se llegó a concluir que: existe relación estadísticamente significativa y positiva entre ambas variables dentro de la población estudiada. Asimismo, se afirmó la existencia de una relación significativa, entre cada dimensión de la IE, y el desempeño laboral.

Fajardo (2017), elaboró un trabajo de investigación para optar el grado académico de maestra en gestión pública en la Universidad César Vallejo, al cual denominó: “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea, Lima – 2017”. Este estudio persiguió el propósito de explicar la relación entre las variables IE y DL en una población de teleoperadoras pertenecientes a EsSalud en línea de Lima. El enfoque del estudio, fue de tipo cuantitativo, se desarrolló bajo un diseño correlacional; en cuanto al los medios para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de 120 teleoperadoras. En cuanto al análisis de datos se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman, y otros métodos que permitieron concluir en que, con un Alfa de Cronbach de 0.9 de confiabilidad, la variable de IE se relaciona directa, alta y significativamente con el DL, en la población estudiada.

Yabar (2016), realiza una tesis de maestría denominado: “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red la Molina – Cieneguilla”; su principal intención fue encontrar si existe una relación entre las variables de IE y DL en el personal de salud administrativo que laboraba en la Micro Red La Molina - Cieneguilla. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, siendo una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. La muestra estudiada la conformó un total de 65 colaboradores que formaban parte del personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla. En cuanto a los instrumentos, para esta investigación se usaron dos:

para la evaluación de la variable IE, el Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S); y, para la segunda variable (DL), la autora creó un cuestionario válido y confiable. El análisis de datos se llevó a cabo mediante el SPSS versión 22.0, y además se hizo uso del análisis descriptivo y la correlación de Spearman; lo cual permitió concluir en que, en la población estudiada, el comportamiento de ambas variables (IE y DL) demuestra una correlación alta ($Rho = 0.745$).

1.3.2. Antecedentes internacionales

Dávila (2017), en su trabajo de investigación para obtener su título en psicología organizacional en la Universidad de las Américas (Ecuador), realizó un estudio que tituló con el nombre de: “La inteligencia emocional como predictor del desempeño a nivel directivo de una empresa pública de Quito”. El objetivo de este estudio consistió en especificar el tipo de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa pública de Quito. Esta fue una investigación de tipo cuantitativa, correlacional, y con un diseño no experimental y transversal. Los instrumentos de medición utilizados en este estudio fueron: La prueba del TMMS-24 y una encuesta de evaluación del desempeño del ministerio de trabajo de Ecuador. Dávila concluyó con que sí existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; sobre todo por parte de los empleados con un alto nivel de responsabilidad; es decir, la presencia de la IE en los trabajadores de esta población de estudio, influye de manera positiva en su desempeño laboral.

Borsic y Riveros (2017), investigadores de la Universidad de las Fuerzas Armadas (Ecuador) y de la Facultad de Contaduría y Administración de Universidad Nacional Autónoma de México, presentaron una investigación con nombre “La inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes de instituciones de educación superior”. El propósito de este estudio consistía en analizar la existencia de relaciones entre la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes de instituciones de educación superior. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño transversal correlacional, no experimental; la muestra fue

de 338 docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, los mismos que fueron seleccionados de manera aleatoria. Los instrumentos utilizados, para esta investigación, fueron: El Cuestionario de Inteligencia Emocional Rasgo-TEI-Q, en su versión corta, diseñado por Petrides y Furnham (2001); y la tabla de resultados de la auto, hetero y coevaluación, aplicados a los docentes de la UNAM. En cuanto a los resultados obtenidos, los investigadores indicaron que, a excepción del componente percepción de las emociones, perteneciente a la variable IE, donde sí se evidencia una relación negativa y débil con el desempeño de los docentes; los otros componentes de dicha variable, no evidencian relación significativa.

Herrera (2015), en su tesis de pregrado, para la Universidad Autónoma del Estado de México, realizó una investigación denominada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral del palacio de justicia del poder judicial del estado de México, región Texcoco”. El objetivo de esta investigación consistió explicar el tipo de correlación entre las variables IE y DL, en una muestra conformada por 93 empleados del área de del poder judicial de la región de Texcoco, México. Los instrumentos usados para este estudio estuvieron conformados por: El “Inventario de inteligencia emocional” de Andújar, (2003), y la encuesta denominada “Evaluación de factores de actuación profesional” de la secretaria de la función pública mexicana (2000). Este estudio permitió concluir en que sí existe relación entre las variables estudiadas; asimismo, se concluyó en que: (1) La correlación entre las variables es positiva. (2) Factores como el género y el tiempo de servicio, en los puestos de trabajo, arrojaron mejores niveles de desempeño laboral para las personas de género masculino y aquellos que llevan más de 2 años en sus puestos laborales. (3) Asimismo, se indicó que, en cuanto a la IE, las variables de género, edad y tiempo de servicio, reflejan que los varones tienen mayores niveles de IE; las personas con edades de 47 a 52 años la edad, manifiestan un mayor índice de IE, y finalmente que las personas que vienen laborando por más tiempo en sus puestos laborales, 2 a más años, también demuestran mayores niveles de IE.

Enríquez, Martínez y Guevara (2015), investigadores de la Universidad Santiago

de Cali, Colombia; desarrollaron una investigación nombrada “Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral”, este estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables de IE y DL en una población conformada por el personal de la organización “Amanecer Médico”, de Cali. Esta investigación corresponde al modelo cuantitativo de tipo correlacional; como instrumentos de recolección de datos, se utilizaron: La evaluación de desempeño laboral propia de la organización, y el Test de inteligencia emocional TMMS24. El estudio concluyó en que, existe relación positiva entre las variables estudiadas; asimismo, se señaló que, si las empresas se preocupan de manera más activa en la formación o desarrollo de la inteligencia emocional en sus colaboradores, la calidad de trabajo mejoraría significativamente, debido a que, se estaría mejorando la capacidad para trabajar en equipos y adaptarse a los cambios entre el principal motor laboral: el colaborador.

1.4. Objetivos generales y específicos

1.4.1. General

Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un IEST privado en Lima.

1.4.2. Objetivos específicos:

Describir si existe relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional, y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir si existe relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional, y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir si existe relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional, y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir si existe relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional, y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en

Lima.

Describir si existe relación entre la dimensión manejo de ánimo general de la inteligencia emocional, y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Hallar los niveles de las subdimensiones y dimensión intrapersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Hallar los niveles de las subdimensiones y dimensión interpersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir los niveles de las subdimensiones y dimensión adaptabilidad de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir los niveles de las subdimensiones y dimensión manejo de estrés de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir los niveles de las subdimensiones y dimensión manejo de ánimo general de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir los niveles de la inteligencia emocional del personal administrativo de un IESTP privado en Lima.

Describir los niveles de las dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Describir los niveles de desempeño laboral del personal administrativo de un IESTP privado en Lima.

1.5. Limitaciones del estudio

En cuanto a las limitaciones que se tuvieron en el desarrollo de la presente investigación, señalaré lo siguiente:

Esta investigación se desarrolló en un IESTP privado en Lima, con los colaboradores del área administrativa. El desarrollo de esta propuesta investigativa se llevó a cabo durante los meses de marzo a julio del año 2021, temporada en la cual, a nivel mundial, estamos en medio de una pandemia de salud.

Una dificultad identificada, para el desarrollo de la presente investigación tuvo que

ver con la forma de recojo de información, ya que esta, por la situación actual (pandemia por COVID-19), fue exclusivamente de modo digital, la misma que requirió de un contacto uno a uno con los participantes para la explicación del llenado de los instrumentos de recolección de datos.

Otra limitación encontrada fue contar con un mayor presupuesto que el establecido inicialmente, esto debido a la crisis actual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas relacionadas con el tema

2.1.1. Inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional surge a partir de los estudios sobre la inteligencia. Couto (2011) manifiesta que “la palabra inteligencia (*intelligentia*), tal vez compuesta de ‘*Intus lego*’, significa leer dentro de mí y fue acuñado por Cicerón con el fin de designar la capacidad para entender, comprender e inventar” (p. 16).

Las investigaciones sobre la inteligencia emocional comenzaron a principios del siglo veinte con los trabajos que Thorndike realiza sobre inteligencia social en el año de 1920. Thorndike pensaba que la inteligencia estaba relacionada con la habilidad que posee una persona para comprender y manejar a otras personas, así como para poder involucrarse en interacciones sociales adaptativas. Por ello, Thorndike (1920) propuso que la inteligencia debe entenderse como un constructo compuesto por tres dimensiones: inteligencia abstracta, inteligencia mecánica e inteligenciasocial. Según él, estas dimensiones evidenciaban la capacidad para comprender y manejar ideas, objetos concretos y personas, respectivamente. Años más tarde, Reuven Bar-On, (2006), indica que, estos hallazgos fueron el punto de partida para describir, definir y evaluar el comportamiento socialmente competente.

Como se puede evidenciar, las definiciones iniciales que se hicieron sobre inteligencia social tuvieron una gran influencia en la forma en que más tarde se conceptualizó la inteligencia emocional (Mayer y Salovey, 1997), lo que indica que estos dos conceptos están vinculados y pueden representar componentes interrelacionados de la misma construcción (Bar-On, 2006). Por ejemplo, Gardner (1995) refiere que su conceptualización de la inteligencia personal se basa

en intrapersonal (emocional) la inteligencia y la interpersonal (social) de inteligencia. Además, Saarni (1990) describe la competencia emocional como ocho habilidades sociales y emocionales interrelacionadas.

Bar-On (2006), refiere que desde la propuesta de Thorndike (1920), con el concepto de inteligencia social, han aparecido varias teorías diferentes respecto a la inteligencia emocional, las mismas que, a su vez, han generado una serie de confusiones al momento de determinar cuál es el modelo teórico que mejor explica este constructo; es por ello que Spielberger (2004), para aclarar este tema, recurre a lo que se señala en la Enciclopedia de Psicología Aplicada, donde se indica que existen tres modelos útiles para comprender la inteligencia emocional (I): (1) el modelo de Salovey-Mayer que define a la IE como “la capacidad de percibir, comprender, manejar y usar las emociones para facilitar el pensamiento, medido por una disposición basada en la capacidad” (Mayer y Salovey, 1997; p. 26); (2) el modelo Goleman (1998) que considera este constructo como “una amplia gama de competencias y habilidades que impulsan el desempeño gerencial, medido por la evaluación de múltiples evaluadores” (Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000; p. 35); y (3) el modelo Bar-On (1997, 2006) que describe a la IE como “una sección transversal de competencias, habilidades y facilitadores emocionales y sociales interrelacionados que impactan el comportamiento inteligente, medido por autoinforme” (Bar-On, 2006; p. 17).

Como ya se ha venido explicando, el constructo inteligencia emocional, ha tenido una evolución significativa, con el pasar de los años. A partir del interés por entender el mundo de la cognición humana, desde la identificación del concepto inteligencia, sus características, factores y componentes, se ha podido llegar a determinar que hay elementos que la configuran más allá de lo propiamente ligado a áreas de razonamiento o ejecución de tareas; una teoría interesante, al respecto

de la estructura y jerarquía de la inteligencia es la propuesta por Thorndike en 1920, quien al clasificar a la inteligencia en tres: social, concreta y abstracta; amplió significativamente el campo de estudio sobre la misma. Hoy en día, se reconoce, al trabajo de Thorndike, sobre todo a lo que él identificó como inteligencia social, como un referente indiscutible para comprender el significado de inteligencia emocional (Bar-On, 2006).

Para el mundo empresarial, inteligencia emocional es una herramienta fundamental para comprender la productividad laboral de las personas (Tarrillo, 2018). Con la publicación del libro “Inteligencia emocional” de Goleman, el interés del mundo empresarial en cuanto a la inteligencia emocional solo ha ido aumento, a tal punto que, revistas tales como Harvard Business Review, indican que los directores ejecutivos de las compañías (CEO, por sus siglas en inglés) son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial, y despedidos por su falta de inteligencia emocional (Goleman, 1998).

2.1.1.1. Definición

Salovey y Mayer (1990) definen a la inteligencia emocional “como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás” (p. 66).

Goleman (1998), define a la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto, la persona tiene la habilidad para manejar bien las emociones, consigo mismo y con los demás” (p. 317). Asimismo, recalca que ser una persona con inteligencia emocional, implica tener desarrolladas capacidades tales como conocer, manejar, reconocer las emociones y sentimientos de uno mismo, generar automotivación y gestionar adecuadamente las relaciones interpersonales.

Cooper y Sawaf (2004), por su parte, definen a la inteligencia emocional “como 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. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan” (pág. 23).

Bar-On (2006), por su parte, señala que las habilidades identificadas como dimensiones de la inteligencia emocional tienen elementos vinculados con algunas características propias de la personalidad, por lo que, en cuanto a la definición de inteligencia emocional, este autor refiere que, la inteligencia emocional hace referencia a un conjunto de elementos personales y sociales propios de un ser humano, que le permite interrelacionarse y vincularse con otros de manera efectiva, haciendo frente a una serie de demandas que el contexto requiera.

Salvador (2010), define a la inteligencia emocional como “un conjunto de habilidades como automotivarse, persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía” (p. 17).

Fajardo (2017) refiere la inteligencia emocional posibilita expresar nuestras propias emociones de manera efectiva, y a su vez, esto nos permite un mejor desempeño dentro de cualquier otro ámbito de nuestra vida, sobre todo dentro de nuestra área laboral. Esta autora, también refiere que a medida que las personas adquieran la capacidad de manejar sus emociones e impulsos, también mejorarán su capacidad para automotivarse y ser más empáticos.

2.1.1.2. Modelos teóricos

Spielberger (2004), señala que, debido al interés actual y proliferación de información respecto a la inteligencia emocional, se genera confusión por la existencia varios modelos explicativos al respecto; por ello, desde la Enciclopedia

de Psicología Aplicada se ha llegado a un consenso aceptado por el campo de la psicología científica y clínica, en determinar que actualmente existen tres principales modelos conceptuales: (1) El modelo de de Salovey-Mayer, (2) el modelo de Goleman, y (3) el modelo de Bar-On.

A continuación, se hablará de cada uno de estos tres principales modelos, haciendo mayor hincapié en el modelo de inteligencia emocional social propuesto por Bar-On, ya que, para este estudio, será el que mejor nos permitirá entender la variable inteligencia emocional.

2.1.1.2.1. Modelo de habilidad de la inteligencia emocional de Salovey-Mayer

Este modelo, considera a la inteligencia emocional como aquella destreza para distinguir, evaluar y manifestar emociones en el momento exacto; también considera que la IE se relaciona con aquellas habilidades para lograr la creación de sentimientos que posibiliten pensamientos; asimismo, IE, es la habilidad para entender a las emociones y el manejo de su significado dentro de los distintos contextos; y finalmente, el modelo señala que la IE, también se refiere a la destreza para gestionar emociones causando un incremento emocional e cognitivo en el individuo que la posea (Salovey y Mayer, 1990).

Al modelo teórico de Salovey-Mayer, se le considera como uno basado en habilidades, ya que se habla de las emociones como fuente de datos que sirven para comprender y desenvolvern en entornos sociales (Mayer, Caruso, Salovey, & Sitarenios, 2003). El modelo plantea que las personas demuestran diferentes niveles de manejo de la posibilidad para usar datos de origen emocional, y también de la posibilidad para vincular información emocional con un pensamiento más amplio. En tal sentido, este modelo manifiesta que la inteligencia emocional contiene cuatro características de habilidades:

- a) Percepción de emociones: Entendida como el potencial de detectar y comprender emociones a nivel facial, mediante imágenes, a nivel auditivo o

mediante elementos culturales, incluida la capacidad de identificar las propias emociones. Se considera una habilidad importante debido a que posibilita cualquier otra forma de procesar información de naturaleza emocional (Mayer, *et al.*, 2003).

- b) Uso de emociones: Se refiere a la capacidad de usar emociones para facilitar actividades cognitivas, como generar pensamientos, ideas y resolución de problemas. La persona con IE es capaz de aprovechar sus variaciones de humor para lograr una mejor adaptación ante una tarea que se le presente (Mayer, *et al.*, 2003).
- c) Comprensión de las emociones: Descrita como la capacidad de entender el lenguaje de las emociones y apreciar las relaciones existentes entre ellas. Por ejemplo, ser sensitivo ante las diferencias entre las emociones y la capacidad de identificar y describir cómo se desarrollan estas emociones con el tiempo (Mayer, *et al.*, 2003).
- d) Gestionar las emociones: Consiste en la habilidad para gestionar las emociones a nivel intra e interpersonal; lo cual posibilita sacar provecho aún de aquellas experiencias emocionales negativas, gestionándolas de tal forma que nos ayuden a obtener los objetivos previstos (Mayer, *et al.*, 2003).

El instrumento usado, como medida actual d este modelo, es el Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT), la cual se fundamenta en una variedad de ítems de resolución de problemas basados en respuestas emocionales (Mayer, *etal.*, 2003).

2.1.1.2.2. Modelo mixto de Goleman

Goleman (1998), se refiere a la inteligencia emocional como el potencial para aprender habilidades prácticas, tales como conocimiento de sí mismo, autorregulación, motivación, empatía y destreza para las relaciones

interpersonales.

Según el mismo Goleman (1998), su modelo considera a la inteligencia emocional como una gran variedad de competencias y habilidades que promueven el ejercicio del liderazgo. Este modelo describe cinco dimensiones de la inteligencia emocional:

- a) **Autoconciencia:** Comprendida como la capacidad del individuo para identificar sus propios estados de ánimo y comprender cómo se manifiestan en el comportamiento. Esta dimensión incluye aptitudes emocionales tales como: conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo (Goleman, 1998).
- b) **Autorregulación:** Se refiere a la capacidad del individuo para controlar o redirigir sus emociones e impulsos en situaciones de estrés y adaptarse a los cambios. A su vez, esta dimensión incluye aptitudes tales como: autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación (Goleman, 1998).
- c) **Habilidad social:** Se refiere a la capacidad del individuo para gestionar adecuadamente las relaciones con sus semejantes a fin de inducir respuestas deseables y lograr llevarse bien con los demás. Esta dimensión, implica las siguientes aptitudes emocionales: influencia, comunicación, liderazgo, manejo de conflictos, catalizador del cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, y habilidades de equipo (Goleman, 1998).
- d) **Empatía:** Consiste en la capacidad que demuestra el individuo para percibir y entender lo que otros requieren, considerando los sentimientos ajenos, especialmente durante el proceso de toma de decisiones. Esta dimensión implica aptitudes tales como. Comprensión a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientarse hacia el servicio. Aprovechar la

diversidad y conciencia política.

- e) Motivación: Implica la capacidad del individuo para ser consciente de lo que lo motiva, demostrando capacidad para entusiasmarse con aquellas actividades que realiza diariamente. Esta dimensión, implica aptitudes emocionales tales como: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y compromiso (Goleman, 1998).

Actualmente existen dos herramientas de medición de la inteligencia emocional basados en el modelo Goleman: (1) el Inventario de Competencia Emocional (ECI)/el Inventario de Competencia Social y Emocional (ESCI), versión inicial y más reciente, respectivamente; y (2) la evaluación de inteligencia emocional, creada en 2001 (Boyatzis, Goleman, y Rhee, 2000).

2.1.1.2.3. Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On

Bar-On (1997), define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, y de destrezas que afectan directamente en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Esta habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

Las bases teóricas y filosóficas en las que Bar-On se sustenta para elaborar su modelo teórico, recaen en tres autores: Darwin, Thorndike y Wechsler (Bar-On, 2006). De los trabajos de Charles Darwin, puntualmente de su obra “Las expresiones de las emociones en el hombre y en animales” de 1872, Bar-On (2006) rescató la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación; de Thorndike se interesó respecto a la descripción que este hizo sobre inteligencia social y su importancia para el desempeño humano; y de Wechsler, tomó ideas relacionadas con el impacto de factores no cognitivos y de toma de decisiones en lo que denomina "comportamiento inteligente", en sus estudios sobre la medición de la inteligencia.

Bar-On (2006) considera que gran número de conceptos, definiciones y descripciones sobre la inteligencia emocional-social contienen uno o más de estos componentes: (1) la capacidad de reconocer, comprender y expresar emociones y sentimientos; (2) la capacidad de comprender cómo se sienten los demás y relacionarse con ellos; (3) la capacidad de gestionar y controlar las emociones; (4) la capacidad de gestionar el cambio, adaptarse y resolver problemas de carácter personal e interpersonal; y (5) la capacidad de generar afecto positivo y estar motivado.

Además de los cinco componentes descritos anteriormente, Bar-On consideró pertinente realizar una diferenciación clara sobre las capacidades emocionales:

- Capacidades emocionales de primer tipo: Este tipo de capacidades resultan necesarias para determinar la existencia de la inteligencia emocional; la componen capacidades básicas como: asertividad, empatía, relaciones sociales, afrontamiento de presiones, control de impulsos, examen de realidad, flexibilidad y solución de problemas.
- Capacidades emocionales de segundo tipo: Estas se refieren a aquellas capacidades que, como su mismo nombre lo dice, facilitan las interacciones que tenemos con nuestro entorno; entre estas capacidades, destacan elementos como: optimismo, autorregulación, alegría, independencia emocional, y responsabilidad social. Bar-On, resaltó que estos componentes están estrechamente vinculados entre sí.

Por lo expuesto, se puede considerar que el modelo de Bar-On, se basa en las competencias, las mismas que intentan explicar cómo una persona vincula con otros y el ambiente que lo rodea. En este sentido, este modelo teórico considera que tanto la inteligencia emocional como la social, forman parte de un grupo de componentes de interrelaciones emocionales, personales y sociales que impactan en la habilidad global en que nos adaptamos activamente a las circunstancias,

demandas y presiones de nuestro medio (Bar-On, 2000).

El modelo teórico de Bar-On se sustenta en cinco componentes, los cuales engloban, a su vez, un total de quince escalas o factores; a continuación se detallará el significado de cada componente, así como de los factores que le pertenecen:

- a) Intrapersonal: Referido a la capacidad de las personas para estar en contacto con sus sentimientos, sentirse bien respecto a sí mismas y a las actividades que desempeñan. Este componente, también incluye la capacidad de las personas para expresarse con libertad en cuando a sus experiencias subjetivas y sentimientos; a ser autónomos, fuertes y mostrar seguridad en el logro de sus propias convicciones (Bar-On, 2006). Este factor engloba un total de cinco subfactores:
 - Autoconciencia emocional: Se refiere a la identificación y comprensión de nuestras propias emociones, demostrando consciencia del alcance que estas pueden tener en la forma en que pensamos y actuamos.
 - Asertividad: Entendida como la habilidad para poder comunicar pensamientos, sentimientos, o creencias, sin lastimar los sentimientos del otro, pero defendiendo nuestros propios derechos de un modo no destructivo.
 - Autoconcepto: Tiene que ver con el respeto que nos tenemos a nosotros mismos, a la par que vamos comprendiendo y aceptando elementos como las fortalezas y debilidades personales que también forman parte de nuestra peculiaridad.
 - Autorrealización: Elemento asociado a la habilidad para mejorar por sí mismos y buscar alcanzar metas significativas y valiosas para nosotros.
 - Independencia: Tiene que ver con la capacidad para poder dirigirnos a nosotros mismos hacia metas personales, demostrando seguridad en nuestras convicciones, creencias y acciones; demostrando, además

independencia emocional en la toma de decisiones.

- b) Interpersonal: Se refiere a la capacidad que demuestra una persona respecto a su desempeño interpersonal, en otras palabras, implica la demostración de capacidades tales como la responsabilidad y confiabilidad que denotan si esta persona tiene o no buenas habilidades sociales. Este componente engloba tres subcomponentes:
 - Empatía: Entendida como la capacidad para identificar, demostrar comprensión y captar la forma en que otros se sienten, incluye un comportamiento respetuoso por aquello que hemos reconocido.
 - Relaciones interpersonales: Estrechamente relacionado con poder mantener interacciones sanas, en base a la confianza y compasión, con otras personas.
 - Responsabilidad social: Componente ligado a la posibilidad de realizar una contribución a nuestro entorno social, o con ciertos grupos sociales, en pro del bienestar de estos.

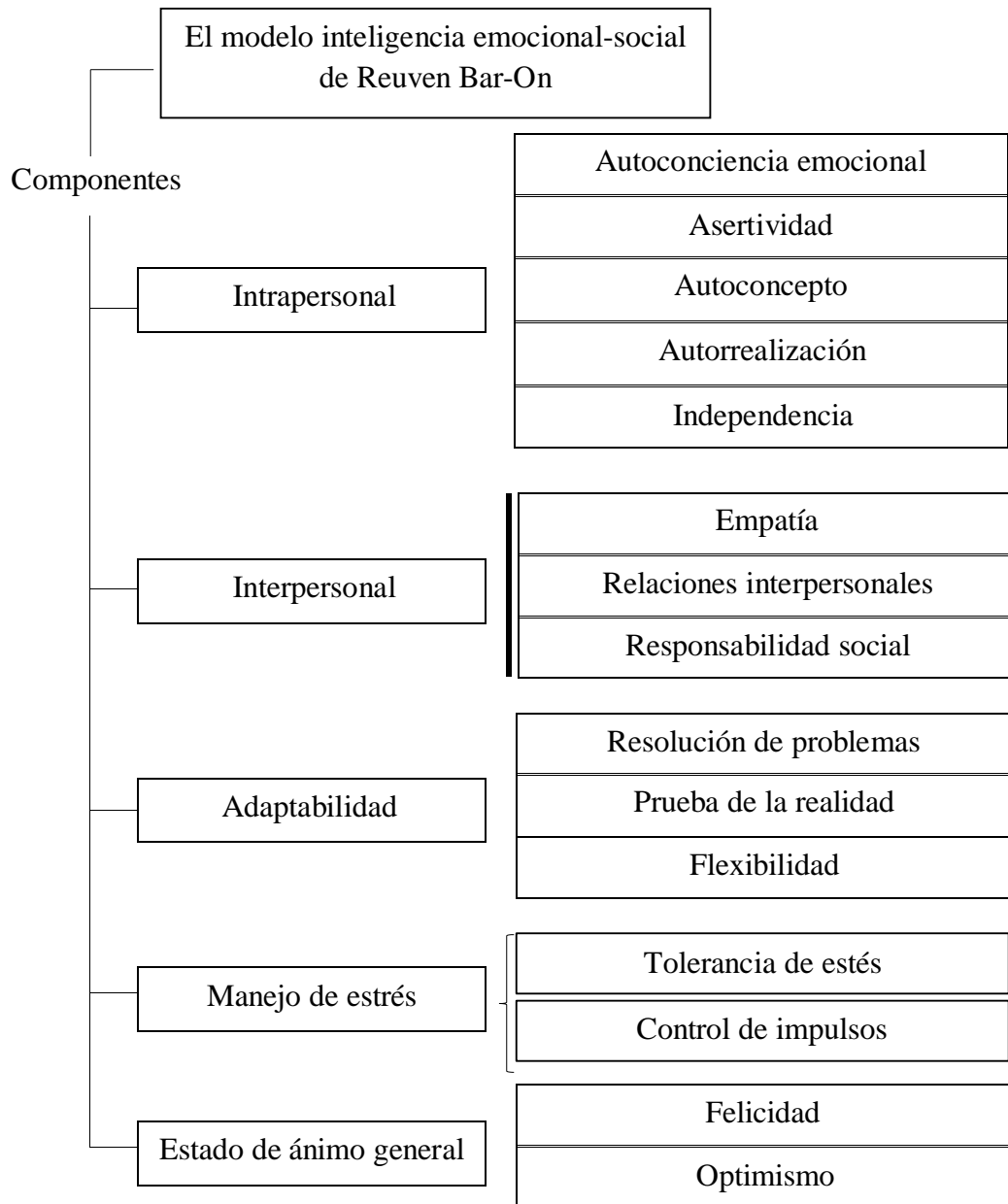
- c) Adaptabilidad: Este componente hace referencia a la habilidad que posee un individuo para demostrar que es capaz de adaptarse a los diferentes escenarios cotidianos, y sus respectivas exigencias, evidenciado, además, una forma efectiva de solucionar dichos impases. Dentro de los subcomponentes que lo conforman, se tiene:
 - Resolución de problemas: Comprende una serie de conductas que reflejan una posibilidad para hallar respuestas eficaces a ciertas circunstancias relacionadas con las emociones, implica, además, mostrar comprensión de cómo estas impactan en el proceso de toma de decisiones.
 - Prueba de la realidad: Entendida como aquella posibilidad que tenemos para mantener una actitud objetiva ante las situaciones que vamos viviendo, de tal forma que las experiencias emocionales no nublen nuestra

percepción.

- Flexibilidad: Vinculada a la habilidad para adaptar nuestras emociones, lo que pensamos y nuestra conducta a la impredecibilidad de las circunstancias o de los puntos de vista distintos a los nuestros.
- d) Manejo del estrés: Este es un componente asociado a la capacidad que manifiesta un individuo para hacer frente a situaciones tensas sin perder el control de sí mismo, evidenciando, en su respuesta, calma en lugar de impulsividad; asimismo, el sujeto que demuestre manejo del estrés, es capaz de trabajar adecuadamente en situaciones estresantes o de presión laboral. Dentro de sus subcomponentes que lo conforman, se tiene:
- Tolerancia al estrés: Tiene que ver con demostrar la creencia de que podemos manejar e influir positivamente ante aquellas situaciones de carácter complejo o grado significativo de dificultad que se pueden presentar en la vida.
 - Control de impulsos: Relacionado con la capacidad para gestionar adecuadamente, retardando o resistiendo, los impulsos o las ganas de querer actuar ante determinadas situaciones, que podrían evidenciar que hemos tomado decisiones o acciones apurados o sin medir la consecuencia de las mismas.
- e) Estado de ánimo en general: Componente relacionado a la capacidad que posee un individuo para experimentar plenitud en vida, implica, además, de la posibilidad para reflexionar sobre su vida como una experiencia gratificante, albergando sentimientos de contento al respecto. Los subcomponentes pertenecientes a este componente son:
- Felicidad: Ligada a la capacidad que un individuo posee para poder disfrutar de los distintos elementos o áreas de su propia existencia, y de la vida en general.
 - Optimismo: Mantener una actitud y perspectiva positiva hacia la vida,

conservando la esperanza a pesar de las dificultades ocasionales.

A continuación, se realiza una figura del modelo de Bar-On:



El instrumento de medida que cuenta con más investigaciones de uso, dentro del campo científico en cuanto a la IE, es el de autoinforme de inteligencia emocional es el EQ-i 2.0. Este instrumento goza de los mejores cánones, fiabilidad y validez que otros instrumentos de tipo autoinforme (Bar-On, 2003).

2.1.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2002), refiere que la evaluación del desempeño laboral, dentro de las empresas o actividades humanas con un fin de intercambio de productos o servicios, es un fenómeno que ha venido estando presente a lo largo de la historia de la humanidad. Pone de manifiesto, por ejemplo, que en la edad media la orden religiosa conocida como Jesuitas o Compañía de Jesús usaban, entre sus miembros, un sistema de autoinforme sobre su propio desempeño y el de sus colegas, a fin de que los superiores de la orden puedan tener una referencia y control del progreso de sus adeptos. Chiavenato, también menciona que, a lo largo de la historia, el mismo estado ha tenido un interés particular por recaudar datos sobre el desempeño de sus trabajadores, refiere, por ejemplo, que desde 1842, en Estados Unidos de Norteamérica, el servicio público implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores, lo cual fue un antecedente significativo para que, en 1880, el ejército estadounidense incluyera el mismo sistema; años más tarde, en 1918, la empresa General Motors desarrolló un sistema para evaluar a sus ejecutivos. No obstante, se considera que fue hasta el fin de la segunda guerra mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a hacerse más notorios y considerados en las organizaciones.

Robbins, (2004), indica que a principios del siglo XX, la escuela de la administración científica brindó una serie de contenidos relevantes a la teoría de la administración en relación a tener una serie de elementos a considerar para la evaluación del potencial del trabajo del hombre en relación al de la máquina. Estos alcances teóricos, conjuntamente, con los aportes de la escuela de las relaciones humanas decantó en una revisión total del planteamiento y, así, el interés principal de la administración se desligó de las máquinas y se enfocó en el hombre y determinar un sistema para medir su real desempeño en las tareas que le competen dentro de la empresa (Chiavenato, 2008).

Por lo expuesto, se evidencia que la evaluación del desempeño no es algo nuevo; desde el primer momento en que el hombre desarrolló un trabajo para otro, nació la evaluación del desempeño, no como se conoce en la actualidad, pero la evolución de este constructo ha permitido llegar a definiciones más contemporáneas tales como: “La evaluación del desempeño es un proceso diseñado para determinar en qué medida los empleados realizan correctamente su trabajo, comparándolo con un conjunto de estándares, para luego comunicar esta información a los interesados” (Mathis & Jackson, 2008, p. 123).

Orue (2011), refiere que el desempeño laboral es el factor determinante para saber qué está pasando con el trabajador y su entorno de trabajo; es por esta razón que Chiavenato (2002), manifiesta que todas las personas son evaluadas en diversos instantes de la vida (en la escuela, sociedad, grupo de amigos, inclusive dentro del ámbito familiar), por ello no sorprende que la evaluación del desempeño de una persona se dé con más ahínco en el ámbito laboral, ya que este es un indicador relevante al momento de determinar el crecimiento profesional, personal y la continuidad de una persona dentro de la organización.

Por mucho tiempo, el desempeño laboral dentro de las organizaciones, y más concretamente su medición, ha implicado una serie de elementos interesantes en cuanto a los factores que se consideraban dentro de la evaluación de este constructo. Por ejemplo, Yabar (2016), refiere que los psicólogos solían recurrir a la capacidad cognitiva y a la capacidad intelectual para predecir el desempeño laboral, ya que se suponía que las personas más inteligentes tenían más probabilidades de éxito en el trabajo; sin embargo, hoy en día se reconoce que la inteligencia es solo un elemento a considerarse dentro de los factores que inciden en el desempeño laboral. Los estudios más recientes han permitido determinar que, factores como la creatividad, liderazgo, integridad, cooperación, y gusto por lo que se hace, son rasgos de personalidad que permiten entender mejor aquello que se conoce como desempeño laboral (Alles, 2006).

2.1.2.1. Definición

Medina (2017), refiere que Sikula, en 1989, “determina que el desempeño laboral vendría a ser la atribución de un valor que se da a cada actuación del empleado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados” (Medina, 2017; p. 24).

Milkovich y Boudreau (1994), refieren que el término desempeño laboral se asocia con aquellas cualidades, capacidades y necesidades que un sujeto demuestra, y le permiten interactuar satisfactoriamente con la naturaleza de un determinado puesto laboral, así como alinearse a las políticas organizacionales.

Chiavenato (2008), define el desempeño laboral como “el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados; es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados” (p. 359).

Franklin y Krieger (2011), refieren que el desempeño laboral corresponde a aquellas conductas que evidencian ciertas personas en la ejecución de sus actividades laborales; estas conductas están asociadas a una percepción externa de satisfacción debido a que cumplen y se alinean efectivamente con los objetivos que la organización se ha planteado.

Robbins (2004) explica que, en las organizaciones, se tienden a evaluar la manera en cómo los colaboradores ejecutan las tareas de sus puestos, y para ello se basan en lo consignado dentro de la descripción del puesto; no obstante, consideran que muchas empresas menos conservadoras y mayor inclinación al servicio, han empezado a apostar tres tipos de comportamiento para evaluar el desempeño laboral (Sum, 2015), estas son:

- a) Desempeño de las tareas: Entendido como aquellas conductas que evidencian un cumplimiento con las responsabilidades y obligaciones para lograr la

adecuada producción del servicio o bien propio de la organización.

- b) **Civismo:** Relacionado con aquellos comportamientos que aportan a mantener un buen ambiente laboral en la organización; dentro de algunas acciones que generalmente se evalúan, se tiene a: Realizar críticas constrictivas, ofrecer apoyo a los demás, relacionarse con los compañeros respetuosamente, y tener una opinión positiva respecto al lugar de trabajo.
- c) **Falta de productividad:** Íntimamente relacionado a aquellos comportamientos que realizan las personas y que dañan significativamente a la organización; dentro de estas conductas, se tiene: Robar, dañar el patrimonio de la organización, manifestar acciones violentas o agresivas con los compañeros de trabajo y demostrar una alta prevalencia de ausentismo laboral.

2.1.2.2. Medición del desempeño laboral

Chiavenato (2008) refiere que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir e identificar sus cualidades para administrar todo el desempeño humano. La evaluación se concibe como una actividad de preocupación en las organizaciones, ya que la identificación de todas las capacidades constituye el potencial humano en el cual apoyarse para el análisis de cada puesto demandando.

En tal sentido, se entiende que evaluar el desempeño comprende un proceso en el que se revisa la actividad productiva que se realiza con el objeto de conocer todo lo contribuido por los individuos para que alcancen del sistema administrativo cada uno de sus objetivos. Chiavenato (2008), describe la evaluación del desempeño del talento humano como “un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización” (p. 21).

Según Rojas (2007), existen niveles determinados que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados de la siguiente

manera:

- a) Desempeño laboral alto: En esta categoría se ubican aquellos colaboradores que demuestran que la ejecución de sus tareas y esfuerzo que le imprimen en la ejecución es superior a lo solicitado por el puesto. Se considera que este tipo de colaboradores demuestran un performance que supera las expectativas iniciales, asimismo estas personas consideran al trabajo como una motivación importante para ellos mismos. Es común que los trabajadores con desempeño laboral alto sean recompensados por la plana directiva de sus organizaciones.

- b) Desempeño laboral mediano: Lo que caracteriza a esta categoría es que en ella se ubican las personas que demuestran un cumplimiento con sus tareas según la descripción de sus puestos, sin demostrar una preocupación o afán por superar las expectativas planteadas. El colaborador se encuentra contento con el sueldo que percibe, y debido a ello, cumple con aquellas tareas específicas para las que fueron contratados, trabajando dentro de lo necesario, con el objetivo de aportar a la organización, ni más ni menos para lo que se les ha indicado; es muy usual, que las personas con un nivel intermedio de desempeño laboral demuestren una baja motivación para hacer más de lo que el puesto requiera.

- c) Desempeño laboral bajo: En este nivel se ubican aquellos colaboradores que desestiman su actual trabajo, llegando a no sentirse agradecidos por el salario percibido, pese a que sus esfuerzos dentro de sus respectivos puestos son mínimo. A diferencia de las categorías anteriores, en este nivel, las personas tienen a no cumplir efectivamente con las actividades mínimas que el puesto requiere, demuestran un gran nivel de flojera, pesimismo y se muestran desanimados la mayor parte del tiempo, y les mueve más un carácter de obligatoriedad que de compromiso con la organización, por lo que no es extraño que, en muchos casos, no se llegue a cumplir con el mínimo de horas que deben ocupar en sus respectivos puestos.

2.1.2.3. Dimensiones

Chiavenato (2008) señala que es importante especificar los elementos de todo proceso de evaluación de desempeño laboral, principalmente porque son factores asociados a comportamientos y maneras que cada organización debe determinar; de tal manera que, aquellos sujetos con mayor desempeño laboral, serán quienes evidencien mayor número de los elementos consignados en dicha evaluación. Alles (2006) indica que los criterios más importantes para las organizaciones, al momento de evaluar el desempeño laboral, son:

- a) **Habilidades, capacidades, necesidades y rasgos:** Estos criterios tienen que ver con el entendimiento que el colaborador demuestre sobre las obligaciones y características de su puesto laboral, y de la organización, sobre todo de la misión, visión y sus valores; asimismo, hace referencia a que demuestre ser puntual, honesto, cuide de su presentación personal, y evidencie habilidad en la ejecución de sus tareas, pudiendo comprender diversas situaciones mediante una adecuada destreza para aprender.
- b) **Comportamiento:** Entendido como aquellos comportamientos que el colaborador demuestra en su performance dentro del puesto laboral que ocupa. Se considera pertinente evaluar conductas asociadas al trabajo en equipo, mantener relaciones interpersonales saludables, demostrar cooperación, madurez de líder, creatividad, responsabilidad, soltura, hábitos de autocuidado y de seguridad, y actitud positiva e iniciativa.
- c) **Metas y resultados:** Se refiere a la cantidad y eficacia laboral demostrada por el colaborador, así como al servicio de atención y satisfacción del cliente, disminución de costos, búsqueda de soluciones efectivas, ausencia o disminución de accidentes, menor índice de excusas en el puesto, cuidado y adecuado mantenimiento de los equipos y utensilios de trabajo, cumplimiento oportuno de los plazos establecidos, así como un adecuado porcentaje de resultados y logros por área.

Autores como Yabar (2016) y Bayona (2018), indican que el número de factores o dimensiones de evaluación del desempeño varía según los intereses de cada empresa. Puntualmente, Yabar (2016), en base a la literatura administrativa más pertinente, determinó cinco dimensiones del desempeño laboral, estas son: Satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación, y funciones esenciales.

El presente estudio hará uso del instrumento de medición y evaluación del desempeño laboral propuesto por Yabar (2016), por ello, a continuación, se especificarán cada una de estas dimensiones contempladas en dicho instrumento:

- a) Satisfacción laboral: Robbins y Coulter (2016), indican que esta dimensión se refiere al sentimiento positivo experimentado el trabajador, respecto a su puesto laboral, y surge de la evaluación de las características personales que

el sujeto puede demostrar. En tal sentido, manifiestan que una persona con un alto nivel de satisfacción laboral posee pensamientos positivos en su área de trabajo.

Chiavenato (2008), por su parte, señala que la satisfacción de los trabajadores “deriva de aspectos del entorno, como el salario, la tarea que se ejecutará, las oportunidades de ascenso, las prestaciones, las relaciones personales, la seguridad en el empleo y el estilo de liderazgo del superior” (p. 187). En tal sentido, el autor y también Montaña (2016), consideran que esta dimensión (satisfacción laboral), se compone por otras subdimensiones tales como: Necesidades de reconocimiento, reconocimiento y recompensas, remuneración, participación, y oportunidades de crecimiento.

- b) **Compensación y beneficios:** Chiavenato (2008) refiere que esta dimensión está estrechamente vinculada con el salario, la prestación e incentivos que evidencian el reconocimiento por un buen performance dentro del puesto en que un trabajador se desempeña. Los colaboradores esperan que se reconozca y recompense su buen rendimiento, lo que conlleva a su refuerzo positivo para que continúen perfeccionando su rendimiento y se sientan felices con lo que hacen. Sotomayor (2013), por su parte, indica que el sistema de recompensas debe percibirse como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia, indica, influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- c) **Trabajo en equipo:** Esta dimensión, según Chiavenato (2008), resulta altamente importante ya que “el equipo de alto desempeño se caracteriza por una elevada participación de las personas y por la búsqueda de respuestas

rápidas e innovadoras a los cambios en el entorno de negocios para atender las crecientes demandas de los clientes” (p. 84). Reza (2010), considera que la formación de los equipos de trabajo inicia desde el mismo proceso de selección, por consiguiente, es importante definir las competencias del cargo y establecer si las funciones que desempeñará el candidato requieren que el trabajo en equipo sea una competencia central. Esto es importante por cuanto muchas personas son exitosas y altamente productivas sin necesidad de estar funcionando alrededor de un equipo, necesariamente. Montañó (2016), considera que la proactividad, cooperación y colaboración con la tarea, son elementos que se encuentran circunscritos en la dimensión de trabajo en equipo.

- d) Comunicación: Sobre esta dimensión, Chiavenato (2008), justifica su existencia debido a que toda organización se fundamente en base a procesos de comunicación. Por ello, considera que la dinámica de una organización solo puede ocurrir cuando esta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados; es decir, interconectados en pensamientos y objetivos, con el fin que las instituciones se comprendan y se logren las metas. Chiavenato (2008), considera que esta dimensión cumple ciertas funciones organizacionales: Permite administrar la atención, posibilita la innovación y la expresión de ideas, genera cohesión grupal, y motiva.
- e) Funciones esenciales: Chiavenato (2008), indica que esta dimensión se refiere “al conjunto de actividades y comportamientos que se requieren de la persona que ocupa un puesto determinado en la organización” (p. 276). Chiavenato (2008), recalca que es necesario que cada trabajador cumpla su función para satisfacer las expectativas de su puesto; en tal sentido, agrega que “la organización no puede funcionar hasta que las personas que deben cumplir papeles específicos y realizar las actividades requeridas ocupen sus puestos correspondientes” (p. 276).

2.2. Definición de términos usados

Inteligencia: “Implica la habilidad necesaria para resolver un problema o para elaborar productos que son importantes en un contexto cultural” (Gardner, 1995; p. 33).

Inteligencia emocional: Bar-On (1997), la define como “un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio” (Urquiza, 2001, p. 131).

Componente intrapersonal: Capacidad de las personas para estar en contacto con sus sentimientos, sentirse bien respecto a sí mismas y a las actividades que desempeñan (Bar-On, 2006).

Componente interpersonal: Capacidad que demuestra una persona respecto a su desempeño interpersonal, en otras palabras, implica la demostración de capacidades tales como la responsabilidad y confiabilidad que denotan si esta persona tiene o no buenas habilidades sociales (Bar-On, 2006).

Componente de adaptabilidad: Capacidad que demuestra una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, solucionando de manera efectiva las situaciones problemáticas que surjan (Bar-On, 2006).

Componente del manejo del estrés: Capacidad de una persona para enfrentar a la tensión sin perder el control, demostrando calma en vez de impulsividad, y que puede trabajar bajo presión realizando bien sus labores bajo situaciones estresantes (Bar-On, 2006).

Componente del estado de ánimo en general: Capacidad que demuestra una persona para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general (Bar-On, 2006).

Desempeño laboral: “Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Yabar, 2016; p. 60).

Evaluación de desempeño laboral: Werther y Davis (2000) conceptualizan a la evaluación del desempeño como un proceso continuo a través del cual se estima el rendimiento global de un individuo en un puesto de trabajo.

2.3. Hipótesis

2.3.1. H_i General

Existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en el personal administrativo de un IEST privado en Lima.

2.3.2. H_o Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en el personal administrativo de un IEST privado en Lima.

2.3.3. Hipótesis Específicas.

H1 Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

H2 Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

H3 Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

H4 Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

H5 Existe relación significativa entre la dimensión estado de ánimo general de inteligencia emocional y el desempeño del personal de un IEST privado en Lima.

2.4. Variables

2.4.1. Variable 1: Inteligencia emocional. Bar-On, citado por Ugarriza (2001), indica que la inteligencia emocional es “el conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio” (p. 131).

2.4.2. Variable 2: Desempeño laboral. Yabar (2016), define al desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador. en el logro de las metas dentro de la organización, en un tiempo determinado” (2016, p. 60).

Tabla 01:

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Inteligencia emocional	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo.	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88 y 118	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces es 4. Casi siempre 5. Siempre
		Asertividad	22, 37, 67, 82, 96, 111 y 126	
		Autoconcepto	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114 y 129	
		Autorrealización	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110 y 125	
	Interpersonal	Independencia	3,19, 32, 48, 92, 107 y 121	
		Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119 y 124	
		Relaciones interpersonales	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113 y 128	

		Responsabilidad social	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104 y 119	
		Solución de problemas	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89 y 118	
	Adaptabilidad	Prueba de la realidad	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112 y 127	
		Flexibilidad	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103 y 131	
	Manejo de estrés	Tolerancia al estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108 y 122	
		Control de impulsos	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117 y 130	
	Manejo de ánimo general	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105 y 120	
		Optimismo	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108 y 132	
	Compensación y beneficios	Promoción Recompensa Reconocimiento Incentivos Ascensos	1, 2, 3, 4 y 5	
	Satisfacción laboral	Reconocimiento Remuneración Participación Oportunidades Medios y materiales	6, 7, 8, 9 y 10	Ordinal:
Desempeño laboral	Trabajo en equipo	Relación Proactividad Cooperación Colaboración Comunicación Percepción	11, 12, 13, 14 y 15	1. Totalmente en desacuerdo
	Comunicación	Ideas Relación Motivación Opiniones Evaluación Información	16, 17, 18, 19 y 20	2. En desacuerdo
	Funciones esenciales	Metas Toma de decisiones Recursos	21, 22, 23, 24 y 25	3. Indiferente
				4. De acuerdo
				5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Ugarriza (2001) y Yabar (2016)

Elaboración: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada. Tamayo (2003), indica que una investigación aplicada, también denominada activa o dinámica, se basa en los descubrimientos y aportes teóricos existentes, para buscar contrastar lo teórico con lo real. Asimismo, la presente tesis de investigación es, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación de tipo descriptiva - correlacional; ya que “la investigación correlacional se efectúa para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se miden cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p. 81); en tal sentido, este estudio es de tipo correlacional, porque se desea conocer el tipo de relación existente entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

En cuanto al diseño de investigación, para el presente estudio es de diseño no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y es transversal porque se recolectó los datos en un solo momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Por ello, se seguirá el siguiente esquema:

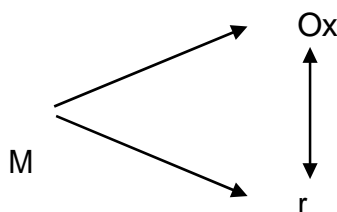


Figura 1: Esquema de diseño de investigación no experimental

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Elaboración: Propia

Donde:

M: Muestra

Ox: Observaciones de la variable independiente
Oy: Observaciones de la variable dependiente
r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Kerlinger y Lee (2002) señalan que población es: “el grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo” (p.135).

La población general, para esta investigación, estará constituida por los 140 individuos que forman parte del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Para la deducción de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n. = \frac{z^2 \times p(1 - p)}{E^2}$$

Donde:

n_0 = Resultado de la fórmula preliminar

n = Muestra

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

p = Proporción de ocurrencia (p = 0,5)

1-p = Proporción de elementos, el valor es 0.5

E = Error estándar esperado 3% (E= 0,03)

N = Población (175)

Remplazándolos por los siguientes valores:

$$n. = \frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{(0.03)^2}$$

$$n. = 1066.66$$

El resultado se utiliza en la siguiente fórmula que sirve para ajustar el tamaño de la muestra a la población:

$$n = \frac{n.}{1 + \frac{n.}{N}}$$

Remplazando los valores, se tiene:

$$n = \frac{1066.66}{1 + \frac{1066.66}{175}}$$

$$n = 140$$

Determinándose que 140 trabajadores del área administrativa de ambos sexos, pertenecientes a un IEST privado en Lima, formarán parte de la muestra para esta investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

La técnica a utilizarse para la presente investigación será la encuesta; Hernández *et al.* (2014), sobre ella, indica “es el instrumento más utilizado para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 253).

3.3.2. Instrumentos

Para la recolección de los datos del presente estudio se usarán dos instrumentos:

3.3.2.1. Cuestionario de inteligencia emocional - EQ-I Bar-On

Ficha técnica:

- Nombre: EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory

- Autor del cuestionario: Reuven Bar-On
- Lugar de procedencia: Toronto- Canadá.
- Adaptación nacional: Nelly Ugarriza Chávez.
- Tipo de administración: Individual, colectiva; de tipo de cuadernillo.
- Tiempo de duración para la aplicación: El test no consigna un tiempo límite, pero se recomienda entre 30 a 40 minutos, en promedio.
- Edad para su aplicación: Personas desde los 16 años a más.
- Tipo de puntuación: Mediante calificación a mano o con software computarizado.
- Significación: El cuestionario tiene una estructura de tipo factorial, está conformado por 5 componentes y un total de 15 subcomponentes.
- Tipificación: Baremos nacionales (peruanos).
- Uso que se le puede dar el cuestionario: Este tipo de cuestionario es aplicable para el área educativa, clínica, médica, jurídica, organizacional, y también en trabajos de investigación.

Descripción de la prueba:

Este cuestionario brinda la posibilidad de tener un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales que están sustentados en un total de 15 subcomponentes:

- a) Componente intrapersonal (CIA): Comprensión emocional de sí mismo (CM), Asertividad (AS), Auto concepto (AC), Autorrealización (AR), Independencia (IN).
- b) Componente interpersonal (CIE): Empatía (EM), Relaciones Interpersonales (RI), Responsabilidad Social (RS).
- c) Componente de adaptabilidad (CAD): Solución de problemas (SP), Prueba de la realidad (PR), Flexibilidad (FL).

- d) Componente del manejo del estrés (CME): Tolerancia al estrés (TE), Control de impulsos (CI).
- e) Componente del estado de ánimo en general (CAG): Felicidad (FE), Optimismo (OP).

Normas para la corrección y puntuación:

Primero:

- El puntaje del cociente emocional debe ser considerado inválido si 8 (6% del total) o más de los ítems son omitidos (excluyendo el último ítem 133 que no se tiene en cuenta para el cálculo del puntaje total del I-CE).
- Para los subcomponentes AC, AR, RI, RS, PR, TE, CI, FE que tienen 9 o más ítems: Máximo 3 ítems pueden ser omitidos.
- Para los subcomponentes CM, EM, FL, SO, OP que tiene 8 ítems: Máximo 2 ítems pueden ser omitidos.
- Para los subcomponentes AS, IN que tienen 7 ítems: Sólo 1 puede ser omitido. Para examinar si la prueba es válida debe seguir el siguiente procedimiento: Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas del I-CE BarOn y tener al lado la hoja de resultados del I-CE.
- Anotar el número de omisiones. Al colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas se apreciará si el examinado ha dejado algunos ítems sin responder, de ser así debe ver cuál es el código (letra) que le corresponde al ítem para identificar los subcomponentes al que pertenece, la misma que aparece en el cuadro de los componentes del I-CE (Hoja de resultados). Cuente el número de omisiones y escríbalos en el casillero Total

correspondiente. Si exceden las omisiones a cualquiera de los cuatro criterios señalados se invalida la prueba.

Segundo:

- Sumar los valores absolutos teniendo en cuenta el valor positivo o negativo del ítem que corresponde a los códigos de cada escala que aparecen en la plantilla de corrección y en la hoja de resultados del I-CE. Para facilitar el cómputo los ítems negativos aparecen sombreados en la plantilla de una puntuación inversa.
- Escribir los puntajes directos en los casilleros correspondientes de las 15 escalas.
- Ubicar en el baremo correspondiente los puntajes derivados (CE) que corresponde a cada puntaje directo obtenido por el examinado en cada subcomponente y escribirlo en su respectivo casillero.

Tercero:

- Obtener los puntajes directos para cada una de las cinco escalas componentes del I-CE y para ello sume los puntajes directos obtenidos previamente de las escalas que integran cada uno de los componentes. Anote el puntaje directo total del componente en el casillero correspondiente en la hoja de resultados del I-CE.
- En el caso del componente Interpersonal (IA), a la suma de los puntajes directos de las escalas de este componente, se resta la sumatoria de los valores absolutos de los ítems: 55, 61, 71, 98, y 119 respondidos por el examinado. Esta resta se debe al hecho de que en esta escala compuesta hay cinco ítems que pertenecen simultáneamente a dos escalas, y para obtener el puntaje directo de esta escala compuesta sólo se los debe contabilizar una sola vez. Luego el puntaje directo así obtenido se anota en el casillero respectivo de la hoja de resultados.

- Ubicar en el baremo correspondiente el percentil y el puntaje de escala (CE) para cada uno de los cinco componentes del I-CE y anótelos en el casillero respectivo de las hojas de resultados.

Cuarto:

- A la sumatoria de los puntajes directos de los cinco componentes del ICE, respetar los valores absolutos de los ítems 11, 20, 23, 31, 62, 88, y 108 respondidos por el evaluado.
- Ubicar esta suma total en el Baremo respectivo para obtener el puntaje estándar, es decir el Cociente Emocional Total (CET), en la hoja de resultados

Confiabilidad:

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 0.69 fue Responsabilidad Social y el más alto 0.86 para Compresión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan que la consistencia interna para el inventario total es muy alto 0.93, para los componentes del I-CE, oscila entre 0.77 y 0.91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad 0.48, Independencia y Solución de Problemas 0.60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0.70.

Validez:

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone. Nueve tipos de estudio de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

3.3.2.2. Cuestionario de desempeño laboral

Ficha técnica del instrumento de desempeño laboral

- Nombre del instrumento: Desempeño Laboral
- Autor: Yabar (2016)
- Procedencia: Universidad San Ignacio de Loyola
- Objetivos: Conocer la autopercepción del desempeño laboral.
- Dimensiones: comunicación, satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo y funciones esenciales
- Aplicación: colectivo
- Población: Personal administrativo de la IEST Privado en Lima
- Numero de ítem: 25 preguntas
- Duración: 10 a 15 minutos
- Validación: Por contenido y técnica (por juicio de expertos)
- Confiabilidad: 0,840

Con este instrumento se puede visualizar las aptitudes y capacidades laborales de lo que realiza el colaborador, para ello se determina las dimensiones e indicadores de la variable, es decir: comunicación, trabajo en equipo, funciones esenciales, satisfacción laboral, beneficios y compensación. Para cada pregunta existen cinco posibles respuestas que son “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” en un grado de 5 puntos (escala tipo Likert). En cuando a la validez de esta encuesta, se puede indicar que Yabar (2016), especifica que, según lo indican algunos autores, la validez de un instrumento, se refiere a determinar la herramienta correcta para medir la variable (Hernández *et al.*, 2014); por ello, la autora utilizó el procedimiento de juicio de expertos quienes establecieron los criterios de aceptación para los ítems del instrumento, determinando que estos eran aplicables y excelentes. En relación a la confiabilidad del instrumento, Yabar (2016), sometió a su instrumento a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. El estadístico utilizado fue el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. El valor del Alfa de Cronbach de 0.840 se considera aceptable poder usar este instrumento en el presente trabajo.

3.4. Recolección de datos

La aplicación del instrumento estará a cargo del investigador y del departamento de psicología del instituto de educación superior, quienes brindaran el soporte y guía en la toma de evaluaciones.

Para el análisis y procesamiento de datos del presente estudio se emplearán dos tipos de estadística: descriptiva e inferencial. Respecto a la estadística descriptiva, Martínez (2003) refiere que “es cuando se recoge, procesa, presenta y analiza la información para un estudio, sin deducir conclusiones para un grupo mayor que del estudio realizado” (p. 7); es así que dentro de este estudio se recurrirá al uso la media, mediana, desviación estándar y varianza. En cuanto a la estadística inferencial, Martínez (2003) considera que “es cuando estamos en la situación de predecir algo que podría ocurrir, teniendo en cuenta la información recibida de la estadística descriptiva. Inclusive se predice con cierto grado de confianza” (p. 8), en tal sentido, este trabajo se hará uso del coeficiente de correlación de Pearson y pruebas de significación (tipo t de Student), Coeficiente de Alfa de Cronbach. Además, se hará uso de los programas de Microsoft Excel versión 2012 y el paquete estadístico SPSS versión 20.0

Se tabularán y organizarán los datos en una matriz de datos donde se consignarán los resultados en tablas y figuras, de las cuales se puedan leer frecuencias y porcentajes de las dos variables en materia de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Inteligencia Emocional	
	f	%
Alto	0	0
Medio	138	99
Bajo	2	1
Total	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 2, se encuentra que el 99% ubicados en el nivel medio de inteligencia emocional y el 1% en el nivel bajo.

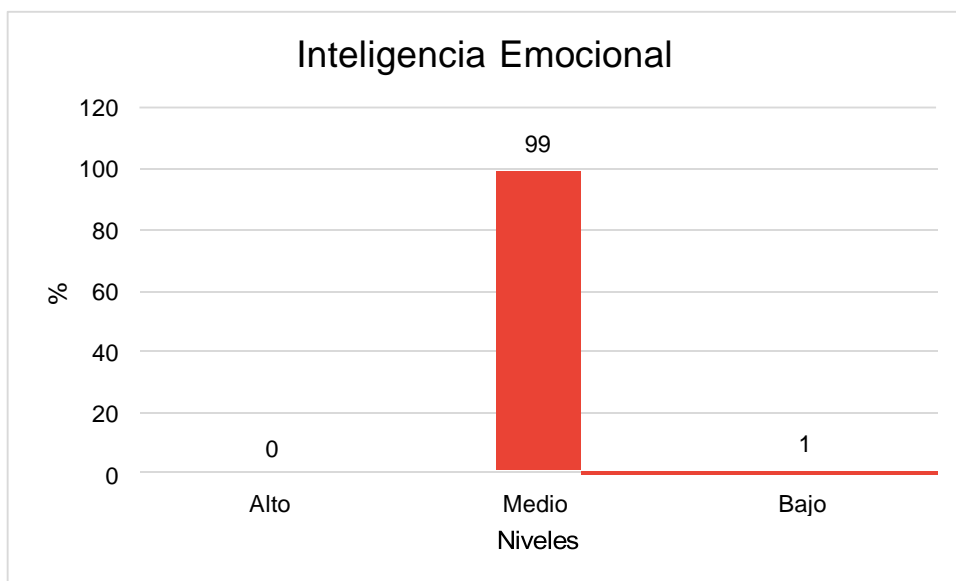


Figura 2: Estadísticos porcentuales de la Inteligencia emocional.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Intrapersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Sub dimensiones										Dimensión	
	Comprensión emocional de sí mismo		Asertividad		Auto concepto		Autorrealización		Independencia		Intrapersonal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	9	6	5	4	101	72	4	3	0	0	0	0
Medio	129	92	129	92	39	28	136	97	21	15	138	99
Bajo	2	1	6	4	0	0	0	0	119	85	2	1
Total	140	100	140	100	140	100	140	100	140	100	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 3, se aprecian las estadísticas descriptivas de la dimensión Intrapersonal y sus sub dimensiones, encontramos que en la sub dimensión comprensión Emocional de sí mismo en el nivel alto cuenta con un 6%, medio, 92% y el nivel bajo con el 1%. En la sub dimensión asertividad cuenta con un nivel alto de 4%, nivel medio con 92% y bajo con el 4%. En la sub dimensión auto concepto el nivel alto con el 72%, nivel medio con 28% y 0% en el nivel bajo. En la sub dimensión autorrealización cuenta con un nivel alto de 3%, medio de 97% y bajo de 0%. En la sub dimensión independencia cuenta con un nivel alto de 0%, en el medio con el 15% y el nivel bajo de 85%. Y con respecto a la dimensión Intrapersonal se cuenta con el nivel medio del 99% y el nivel bajo con el 1% de la muestra evaluada.

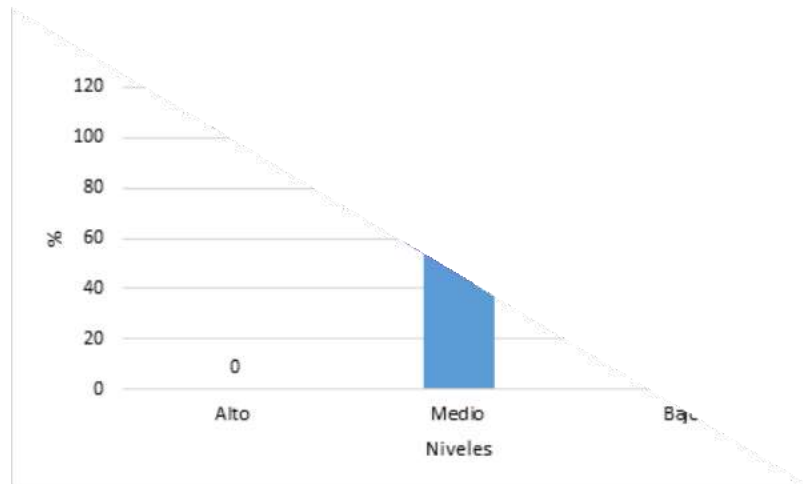


Figura 3. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Intrapersonal.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Interpersonal de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Sub dimensiones						dimensión	
	Empatía		Relaciones interpersonales		Responsabilidad social		Interpersonal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	105	75	69	49	140	100	92	66
Medio	35	25	71	51	0	0	48	34
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	140	100	140	100	140	100	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 4, se encuentran los niveles encontrados de las sub dimensiones y la dimensión interpersonal. En la sub dimensión empatía posee un 75% en el nivel alto, 25% en el medio y 0% en el nivel bajo. En la sub dimensión relaciones interpersonales el 49% en el nivel alto, el 51% en el nivel medio y 0% en el bajo. En la sub dimensión

responsabilidad social el 100% se encuentran en el nivel alto. Y en la dimensión interpersonal el 66% en el nivel alto y el 34 en el nivel medio.

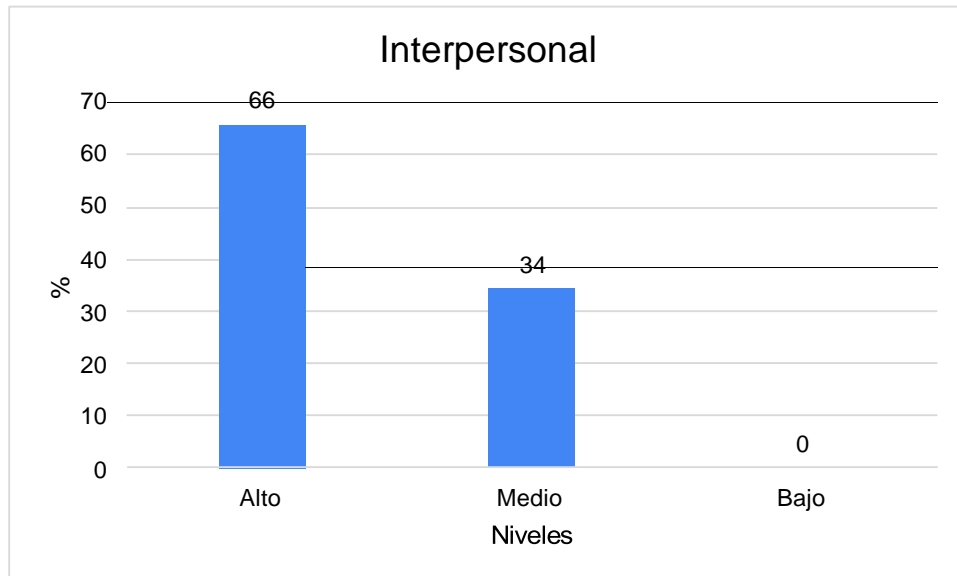


Figura 4. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Interpersonal.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Adaptabilidad de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Sub Dimensiones						Dimensión	
	Solución de problemas		Prueba de la realidad		Flexibilidad		Adaptabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	9	6	0	0	0	0	0	0
Medio	130	93	120	86	73	52	132	94
Bajo	1	1	20	14	67	48	8	6
Total	140	100	140	100	140	100	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 5, se encuentra la dimensión adaptabilidad y sus dimensiones. En la sub dimensión solución de problemas en el nivel alto se cuenta con un 6%, el 93% en el nivel medio y el 1% en el nivel bajo. En la sub dimensión prueba de realidad se cuenta con un 0% en el nivel alto, 86% en el nivel medio y el 14% en bajo. En la sub dimensión flexibilidad se aprecia un 0% en el nivel alto, el 52% en nivel medio y el 48% en el nivel bajo. En la dimensión adaptabilidad se encuentran que el 94% se ubican en el nivel medio y el 6% en el nivel bajo de toda la muestra aplicada.

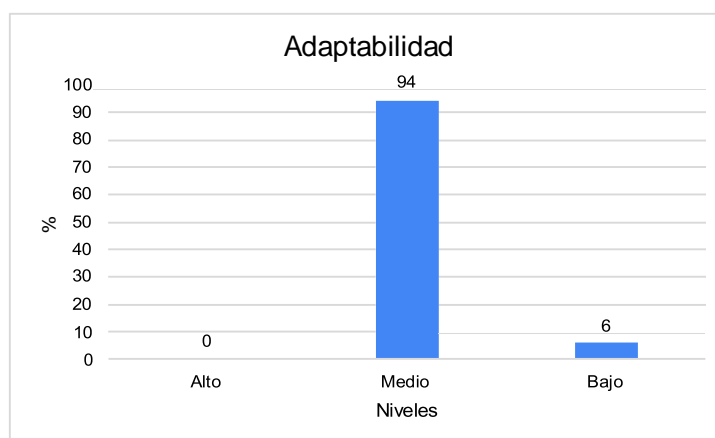


Figura 5. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Adaptabilidad.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Manejo de Estrés de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Sub dimensiones				Dimensión	
	Tolerancia al estrés		Control de impulsos		Manejo de estrés	
	f	%	f	%	f	%
Alto	9	6	1	1	0	0
Medio	129	92	13	9	124	89
Bajo	2	1	126	90	16	11
Total	140	100	140	100	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 6, en las sub dimensiones tolerancia al estrés se encuentra en el nivel alto el 6%, el 92% en el nivel medio y 1% en el bajo. En la sub dimensión control de impulsos el 1% tiene un nivel alto, el 9% en el nivel medio y el 90% en el nivel bajo. Y en la dimensión manejo de estrés el 89 % se ubica en el nivel medio y el 11% con un nivel bajo de manejo de estrés.

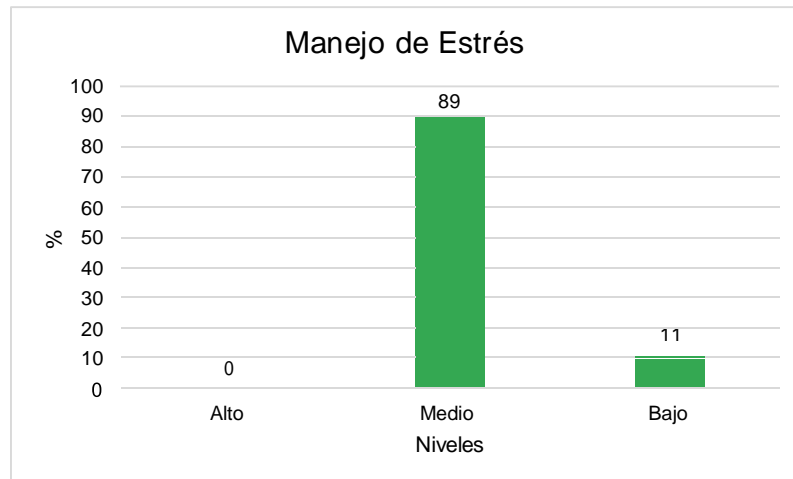


Figura 6. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Manejo de Estrés.

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de las sub dimensiones y dimensión Manejo de ánimo general de la Inteligencia emocional del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Sub dimensiones				Dimensión	
	Optimismo		Felicidad		Manejo de ánimo general	
	f	%	f	%	f	%
Alto	22	16	1	1	0	0
Medio	0	0	138	99	140	100
Bajo	118	84	1	1	0	0
Total	140	100	140	100	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 7, se aprecia que la sub dimensión optimismo cuenta con el 16% en el nivel alto y el 84% en el nivel bajo. En la sub dimensión felicidad el 1% cuenta con un nivel alto, el 99% en el nivel medio. Y en la dimensión manejo de ánimo general, se encuentran el 100% de los evaluados en el nivel medio.

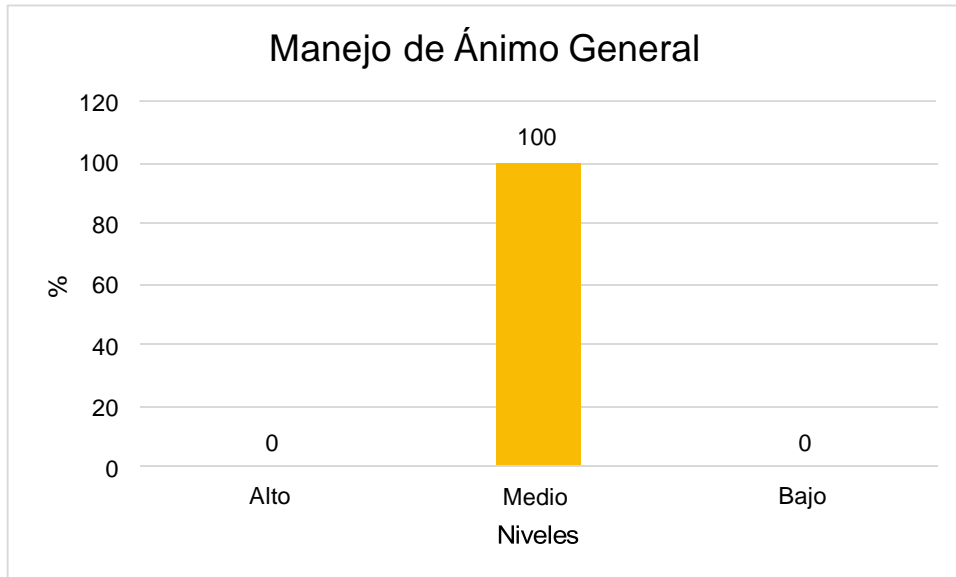


Figura 7. Estadísticos porcentuales de la Dimensión Manejo de Estrés.

Tabla 8

Estadísticos descriptivos del Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Desempeño Laboral	
	f	%
Alto	129	92
Medio	11	8
Bajo	0	0
Total	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 8, se aprecia la variable desempeño laboral donde la muestra evaluada se encuentran con un 92% en el nivel alto y el 8% en el nivel medio.

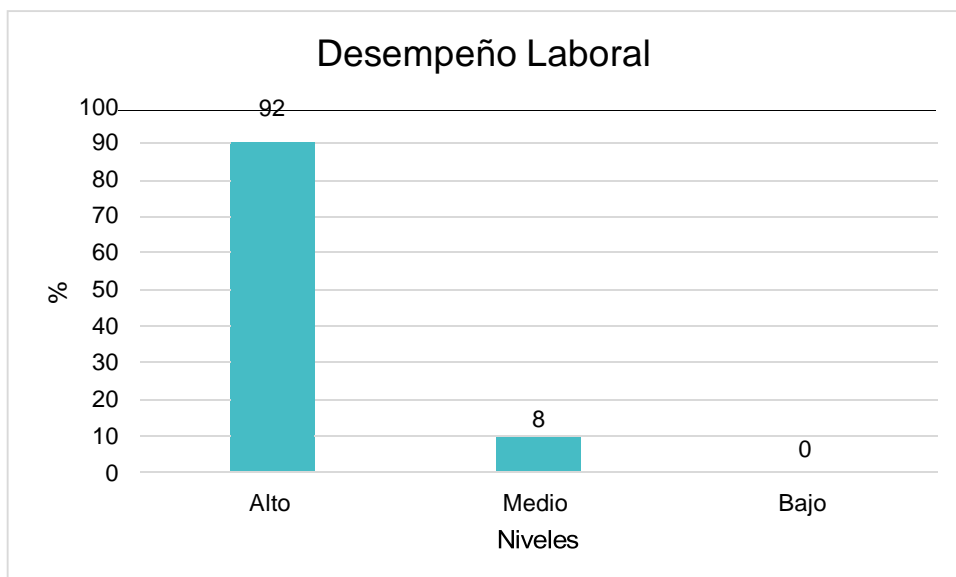


Figura 8. Estadísticos porcentuales del Desempeño Laboral

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de las dimensiones del Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Niveles	Compensación y beneficios		Satisfacción laboral		Trabajo en equipo		Comunicación		Funciones esenciales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	122	87	124	89	119	85	130	93	131	94
Medio	18	13	13	9	21	15	10	7	9	6
Bajo	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0
Total	140	100	140	100	140	100	140	100	140	100

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 9, se encuentra las dimensiones del desempeño laboral, donde la Compensación y beneficios posee un 87% en el nivel alto, el 13% en el nivel medio; en la satisfacción laboral el 89% en el nivel alto, el 21% en el nivel medio y el 2% en el nivel bajo; en la dimensión trabajo en equipo el 85% se ubican en el nivel alto y el

15% en el nivel medio; en la dimensión comunicación el 93% se encuentran en el nivel alto, el 7% en el nivel medio y en la dimensión funciones esenciales en 94% se encuentra en el nivel alto y el 6% en el nivel medio de la población evaluada.

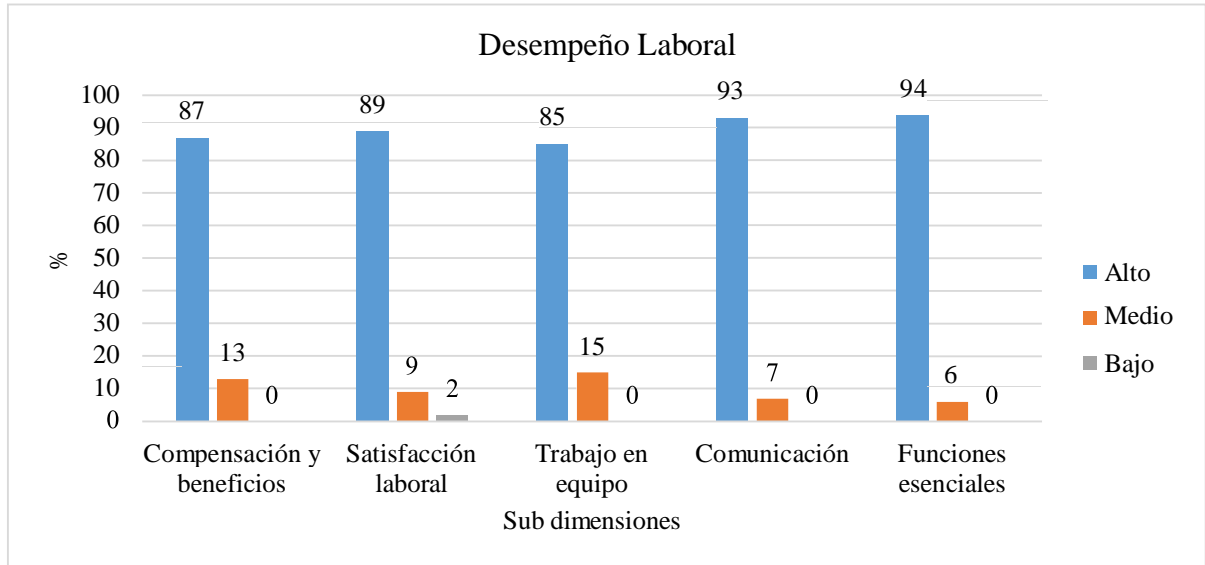


Figura 9. Estadísticos porcentuales de las dimensiones del Desempeño Laboral

Tabla 10

Correlación entre la dimensión intrapersonal de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Desempeño Laboral		
	rho	.58**
Intrapersonal	Sig.	.000
	N	140

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 10 presentada se puede apreciar la correlación entre la dimensión intrapersonal relacionada con el desempeño laboral, por lo que se encontró una correlación positiva moderada de .58 y es altamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 11

Correlación entre la dimensión interpersonal de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Desempeño Laboral		
	rho	.66**
Interpersonal	Sig.	.000
	N	140

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 11, encontramos una correlación positiva moderada de .66 y altamente significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Desempeño Laboral		
	rho	.27**
Adaptabilidad	Sig.	.000
	N	140

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 12 se encuentra a correlación positiva baja entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el desempeño Laboral con valor de .27 y altamente significativo ($p < 0.05$).

Tabla 13

Correlación entre la dimensión Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Desempeño Laboral		
Manejo de estrés	rho	.30**
	Sig.	.000
	N	140

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla que se presenta se encuentra una correlación positiva baja entre la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un valor de .30, y muy significativa ($p < 0.05$).

Tabla 14

Correlación entre la dimensión Manejo de Ánimo General de la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

Desempeño Laboral		
Manejo de ánimo general	rho	.45**
	Sig.	.000
	N	140

Fuente y elaboración: Propia

En la tabla 14 se encuentra la correlacione entre la dimensión manejo de ánimo general de la inteligencia emocional con un valor de .45, indicando una correlación positiva moderada, y altamente significativo ($p < 0.05$).

4.1.1. Contrastación de hipótesis

Tabla 15

Correlación entre la Inteligencia Emocional, y el Desempeño Laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima.

		Desempeño Laboral	
Inteligencia Emocional	rho	.64**	
	Sig.	.000	
		N	140

Fuente y elaboración: Propia

La correlación entre la inteligencia y el desempeño laboral es positiva moderada, debido a que posee un valor rho de .64, con un nivel altamente significativo ($p < 0.05$); por ende, según la propuesta planteada se acepta la Hipótesis General donde existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en el personal administrativo de un IEST privado en Lima.

4.2. Análisis de resultados

Esta investigación ha partido en la búsqueda de la correlación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un IEST privado de Lima; para ello, se ha considerado una serie de objetivos específicos que me ayudarían a demostrar dicha correlación y su nivel de significancia. En tal sentido, también me he planteado determinar el nivel de inteligencia emocional y de desempeño laboral del personal evaluado, su nivel según cada dimensión de dichas variables; y finalmente, la correlación existente entre sus respectivas dimensiones.

Dentro de este estudio, se ha utilizado, para la medición del nivel de inteligencia emocional, el EQ-I Baron emotional quotient inventory y para el desempeño laboral el cuestionario Desempeño Laboral de Yabar (2016); de un total de 175 trabajadores

que laboraban en un IEST particular de Lima se obtuvo una muestra de 140 colaboradores del área administrativa.

En base a los resultados obtenidos se puede indicar que los trabajadores del área administrativa de un IESTP particular de Lima cuentan mayoritariamente (99%) con un nivel medio de inteligencia emocional, lo cual quiere decir, según Bar-On (2006) que, son personas con un adecuado bagaje de comportamientos que demuestran habilidades emocionales, intra e interpersonales, así como una serie de destrezas que impactan positivamente en su capacidad para lograr la adaptación y hacer frente a las circunstancias y presiones que ocurran dentro de su entorno; por último, se evidencia que, solo un 1% de la muestra resultó con un nivel bajo de inteligencia emocional, por lo que se entiende que un mínimo porcentaje de la población encuestada demuestra un inadecuado manejo de habilidades emocionales, intra, e interpersonales.

Hablando más específicamente de los hallazgos de la variable inteligencia emocional, se debe mencionar que, con respecto a la dimensión intrapersonal, en la muestra evaluada, se evidencia un nivel medio del 99%, lo cual quiere decir que los sujetos demuestran un adecuado manejo en su expresión de sentimientos, tienden a mostrarse como independientes, manifiestan un adecuado porcentaje de seguridad y confianza en sus propias creencias e ideas, lo que, a su vez, supone que también poseen una mayor inclinación hacia el lado positivo de su logro y valía personal; por otra parte solo un 1% de la muestra evaluada, denota un nivel bajo en la dimensión intrapersonal, lo cual quiere decir que en la población estudiada, son pocos los sujetos que poseen un inadecuado manejo de su expresión sentimental, poseen tendencia a la desconfianza en sí mismos y a la dependencia, evidenciando actitudes de tipo pesimista en lo que respecta ellos mismos.

También cabe destacar que, los resultados de la sub dimensiones de la dimensión intrapersonal indican, un nivel alto en la sub dimensión de autoconcepto (72%), lo cual hace notar que, el personal administrativo de un IEST privado de Lima, evidencia una sensación de bienestar respecto a sí mismos, pudiendo aceptar los elementos tales como fortalezas, debilidades que identifican en su persona. Respecto a las sub

dimensiones Comprensión de sí mismo, Asertividad y Autorrealización, se encontró, generalmente, un nivel medio, con porcentajes de 92%, 92% y 97%, respectivamente; esto se traduce a que los sujetos evaluados demuestran una adecuada capacidad para manejar sus propias emociones y sentimientos, pudiendo comprender y reajustarse satisfactoriamente a la situación emocional que experimentan; a la vez, muestran cierta competencia para realizar una expresión de ideas, emociones, y creencias de un modo espontáneo y asertivo; finalmente, se encontró que existe una capacidad moderada para involucrarse en actividades que les hagan experimentar una vida con sentido, es decir tienen la posibilidad de establecerse metas personales aunque no siempre las cumplan. Finalmente, respecto a la sub dimensión Independencia, se encontró que un 85% de la muestra se sitúa en un nivel bajo, lo cual hace evidente que estos sujetos no experimentan confianza respecto a sí mismos, experimentan una significativa ausencia de fuerza intrínseca, pensando y actuando de manera dependiente, y, muchas veces, son incapaces de tomar decisiones importantes.

En relación a la dimensión Interpersonal, se encontró que, el 66% se ubica en el nivel alto y el 34% en el nivel medio; lo cual se traduce a que, el personal administrativo de una IEST privado de Lima, evidencia un excelente manejo de las relaciones interpersonales, demostrando comportamientos de responsabilidad y fiabilidad en entornos sociales, lo cual les hace ser visto como personas de buena interacción. Asimismo, respecto a los hallazgos de las sub dimensiones, se rescata que el 100% de los encuestados obtuvo una puntuación alta respecto a responsabilidad social, evidenciando que son individuos muy buenos niveles de confiabilidad, colaboración y miembros activos en espacios sociales, pese a que no logren ningún beneficio individual por ello. Un 75% de la muestra, se ubicó en un nivel alto respecto a la sub dimensión Empatía, indicando que son personas con una gran capacidad para comprender las emociones y sentimientos de los otros, consideran a los otros como sus semejantes, por ende, se muestran con individuos con una gran sensibilidad, comprensión y preocupación por los demás. Finalmente, sobre la sub dimensión relaciones interpersonales, los encuestados se ubicaron en los niveles medio (51%) y alto (49%), demostrando que existe una adecuada habilidad para crear y mantener interacciones sociales satisfactorias, también, indica que son personas con capacidad

para lograr buenos niveles de intimidad con otros sujetos, pues entienden lo significativo de expresar y recibir demostraciones afectivas.

Respecto a la dimensión adaptabilidad, se encontró que el 94% se ubican en el nivel medio y el 6% en el nivel bajo de toda la muestra aplicada, lo cual quiere decir que, el personal administrativo de un IEST privado de Lima, son individuos con una moderada capacidad para la flexibilidad, aceptación de la realidad, comprensión de situaciones adversas, y búsqueda de soluciones ante los problemas cotidianos. También se evidencia niveles medios en cada una de las tres sub dimensiones de adaptabilidad, ubicándose, por ejemplo, un 93% para resolución de problemas, 86% para prueba de la realidad y un 52% para flexibilidad; lo cual indica que, los encuestados tienen una capacidad moderada para identificar problemas, definirlos, generar e implementar alternativas de solución efectivas, dejando en claro que son más del tipo de personas realistas dadas las circunstancias inmediatas de su entorno; finalmente, se evidencia que poseen una capacidad moderada para regular sus sentimientos, ideas, emociones y conductas a los contextos cambiantes de la vida.

En cuanto a la dimensión manejo de estrés, el 89% se ubica en el nivel medio y el 11% con un nivel bajo, evidenciando que el personal administrativo de un IEST privado de Lima, tiene una correcta resistencia al estrés, parcial autocontrol, buena adaptación a los trabajos de presión, tratando de manejar la tensión y ansiedad. El comportamiento, respecto a las sub dimensiones de manejo de estrés, señala que un 92% se ubica en un nivel medio en tolerancia al estrés, esto quiere decir que, los sujetos evaluados poseen una buena capacidad enfrentarse a las situaciones adversas y estresantes, del mismo modo, se evidencia que tienen buenos recursos para hacer frente al estrés. Sin embargo, un 90% se ubica en un nivel bajo respecto a control de impulsos, lo que se traduce en que son sujetos con poco control de impulsos, muy a menudo experimentan impaciencia, por lo que tienden a incurrir en situaciones en las que se ven tentados a actuar, sin mayor control, de determinada manera.

Para la dimensión de manejo de ánimo general, se encuentran el 100% de los evaluados en el nivel medio, esto indica que el personal administrativo de un IEST privado de Lima, evidencia en una categoría media comportamientos como el optimismo, positivismo, e incluso la alegría; no se podría afirmar categóricamente que sepan disfrutar de la vida pero sí tienen momentos en los que pueden gozar de lo que esta les ofrece, evidenciando recursos de ajuste adecuados para la gestión del estrés, la solución de problemas y la interacción con otros individuos. Asimismo, respecto a sus sub dimensiones, se encontró que, la sub dimensión optimismo cuenta con el 16% en el nivel alto y el 84% en el nivel bajo; es decir, se evidencian que la muestra está conformada por sujetos con pocas posibilidades para encontrar el lado positivo o más beneficioso de la vida, les cuesta sostener una actitud positiva y enfrentar adversidades que se puedan presentar. En la sub dimensión felicidad el 1% cuenta con un nivel alto, el 99% en el nivel medio, lo que se traduce en que, entre los individuos evaluados, hay una percepción mayormente moderada de que pueden manejar su propio estilo de vida, sus relaciones interpersonales, y disfrutar de ello.

La segunda variable abordada en este estudio, ha sido la de Desempeño laboral, entre los resultados, se ha obtenido que la muestra evaluada se encuentra con un 92% en el nivel alto y el 8% en el nivel medio; esto quiere decir que un gran porcentaje de la plana administrativa de un IEST privado de Lima, consideran que son trabajadores que dan más de lo que se les pide dentro de sus puestos, saliendo de lo habitual y demostrando un performance que supera las expectativas; asimismo evidencian poseer una buena motivación laboral, dado a que les resulta gratificante las tareas que desempeñan, probablemente porque se consideren estimulados y reconocidos por los líderes de su organización (Yabar, 2016).

Con respecto a las dimensiones del Desempeño laboral, se ha podido encontrar que la población estudiada ha obtenido principalmente niveles altos en cada una de las cinco dimensiones; demostrando, por ejemplo, que, para la dimensión Funciones esenciales, 94% de la población encuestada considera que actualmente están cumpliendo a cabalidad las funciones para satisfacer las expectativas de sus puestos.

En relación a la dimensión Comunicación, un 93% de los colaboradores, consideran que se encuentran debidamente conectados e integrados con los objetivos y valores de la organización, demostrando un sentido de cohesión grupal y motivación. Sobre la dimensión Satisfacción laboral, un 89% de los colaboradores, ha dejado notar que experimentan un sentimiento positivo respecto a su puesto laboral, las funciones que cumple y el cómo la organización los reconoce. En cuanto a la dimensión Compensación y beneficios, se evidencia que un 87% de los trabajadores, percibe su salario como justo, así como los incentivos y reconocimientos sobre las labores y el esfuerzo que imprime en sus actividades dentro de su puesto laboral. Por último, sobre la dimensión Trabajo en equipo, un 85% de los colaboradores, ha considerado que, en la ejecución de sus tareas cotidianas, se trabaja con una adecuada comunicación, coordinación, confianza, compromiso y complementariedad; lo cual facilita un sentido gregario y de pertenencia, así como el surgimiento de un liderazgo positivo entre las personas que lideran sus respectivas áreas.

Orientándome directamente al objetivo de esta investigación, debo indicar que en este estudio se ha aceptado la hipótesis de que existe una correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un IEST privado de Lima, los resultados arrojaron una correlación entre la inteligencia y el desempeño laboral, la cual posee un valor rho de .64, indicando una correlación positiva moderada, con un nivel altamente significativo ($p < 0.05$). Esto también se interpreta como que existe una interdependencia entre las variables estudiadas; es decir, si el personal administrativo de un IEST privado de Lima posee adecuada inteligencia emocional, entonces el desempeño laboral será favorable.

Como ya se ha visto, en párrafos anteriores, en la presente investigación, el nivel de inteligencia emocional que predomina en la muestra estudiada es promedio y el nivel de desempeño laboral que predomina es alto. Es decir, y, siguiendo los lineamientos señalados por BarOn, citado por Ugarriza (2001, p. 16.), el personal administrativo de un IEST privado de Lima, se caracteriza por un manejo parcial en la comprensión emocional de sí mismo, la asertividad en sus relaciones interpersonales, la independencia en la toma de decisiones, empatía, solución de problemas, tolerancia

al estrés, control de los impulsos; ello repercute en el desempeño laboral, el mismo que se caracteriza por evidenciar una respuesta alta en cuanto a la satisfacción en el centro de labores, con la compensación y beneficios, el trabajo en equipo, la comunicación organizacional y con las funciones esenciales que deben asumir. Se puede afirmar entonces que el desempeño laboral está supeditado al desarrollo de las habilidades emocionales que puedan desarrollar el personal administrativo que conforma la muestra. Este resultado es muy similar al encontrado por investigadores nacionales como Ramírez (2019), Bayona (2018), Fajardo (2017) y Yabar (2016); todos ellos llegaron a determinar una correlación significativa y altamente significativa entre ambas variables. A nivel internacional, las investigaciones de Dávila (2017), Borsic y Riveros (2017), y Enríquez, Martínez y Guevara (2015), también apuntan a indicar que existe relación positiva entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral; es decir las emociones cumplen un rol esencial en nuestro comportamiento según las situaciones, por lo que es absolutamente necesario tener desarrollada la capacidad para reconocerlas, aceptarlas y gestionarlas de tal forma que nos genere un beneficio personal y laboral.

Respecto a la correlación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional relacionada con el desempeño laboral, se encontró una correlación positiva moderada de .58, y es altamente significativa ($p < 0.05$), lo cual quiere decir que, debido a que los trabajadores de la IEST privado de Lima, demuestran un adecuado manejo en su expresión de sentimientos, tienden a mostrarse como independientes, manifiestan cierta seguridad en la realización de sus propias creencias y pensamientos, demuestran una adecuada cercanía con sus sentimientos, e interés por experimentar bienestar consigo mismos; su desempeño laboral es adecuado. Fajardo (2017), indicaba que existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral, manifestando que las competencias emocionales, tales como consciencia personal de nuestras emociones, capacidad para captar y demostrar comprensión sobre el estado emocional de los demás, la facilidad para hacer uso de un lenguaje asertivo, ser empático, ser congruentes entre lo que pensamos y sentimos, adaptarnos adecuadamente a medios cambiantes u hostiles aún con experiencias emocionales negativas, importancia de

comunicar oportunamente cómo nos sentimos, y capacidad para la gestión emocional; influyen significativamente en la percepción y satisfacción en relación al entorno laboral, a la remuneración percibida, e incluso al trabajo en equipo. Asimismo, investigadores como Claudio (2017) y Awadzi (2010), resaltaron que la habilidad intrapersonal es fundamental para el desarrollo de la capacidad de autoconocimiento, que es la base de todo proceso de cambio personal. Si las personas desarrollan la competencia de realizar un proceso introspectivo, resultará más sencillo que pueda iniciar otros procesos de mejora en cuanto a sus actitudes, emociones y pensamientos. De allí la importancia de ser considerado como un elemento angular cuando se analiza mejoras y cambios de índole personal y, si es en el área administrativa con mucha más razón, porque el perfil personal u organizacional requiere personas que estén orientadas hacia esta actitud.

También se ha encontrado una correlación positiva moderada de .66, y altamente significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Yabar (2016), encuentra los mismos resultados, Bayona (2018), también encuentra una correlación altamente significativa entre estas variables; en otras palabras, que la muestra presente un nivel de inteligencia interpersonal alto, al igual que en el desempeño laboral, deja entender que el personal administrativo de un IEST privado de Lima, está consolidando la capacidad de comprender emociones y sentimientos de las personas, asimismo desarrollar la habilidad de empatía, con el fin de motivar e incentivar en los objetivos y metas que el personal se proyecta. BarOn (2006), indica que este tipo de inteligencia, es una habilidad básica para desarrollar la capacidad de liderazgo y poder dirigir, motivar e influenciar en los demás. La inteligencia interpersonal permite a las personas socializar y relacionarse en su entorno de manera efectiva y es una habilidad que se requiere en toda empresa a fin de facilitar procesos.

En cuanto a la correlación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el desempeño Laboral, se obtuvo una correlación positiva baja, con valor

de .27, y altamente significativo ($p < 0.05$), lo cual afirma que la adaptabilidad está moderadamente relacionada con el desempeño laboral en el personal en el personal administrativo de un IEST privado de Lima. De acuerdo con los resultados obtenidos, la muestra tiende a presentar mayoritariamente un nivel de adaptabilidad promedio, lo mismo que el desempeño laboral. Yabar (2016), indica que desarrollar la capacidad de adaptación permitirá a los trabajadores abonar a favor de la satisfacción en su ambiente de trabajo y por lo tanto aportará en el compromiso que puedan asumir en cada una de las tareas encomendadas. Cabe mencionar, que la presente investigación se ha realizado durante una situación de pandemia mundial, por lo cual los niveles predominantemente medios, obtenidos en las sub dimensiones de la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional, estarían incluyendo un componente adicional que explicaría que la muestra obtuviese una moderada capacidad para adaptar los sentimientos, pensamientos, emociona y conductas a escenarios diversos. Torres (2021), llevó a cabo un estudio sobre la inteligencia emocional sobre el estrés en una población de jóvenes en situación de pandemia; dentro de los resultados, se evidenció que la dimensión de Adaptabilidad está por debajo de las magnitudes aceptadas, debido a que los síntomas remanentes de estrés no permite a los sujetos obtener una puntuaciones más altas, y por ende relaciones más significativas entre variables, dimensiones y subdimensiones que consideren a la adaptabilidad como parte de su construcción teórica.

Sobre la correlación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional, y el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima, se encontró una correlación positiva baja, con un valor de .30, y muy significativa ($p < 0.05$); lo cual indica que existe correlación moderada entre la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. De acuerdo con los resultados obtenidos, la muestra presenta mayoritariamente un nivel de manejo del estrés promedio, lo mismo que el desempeño laboral. Esto es un aspecto muy importante en la vida de las personas porque es el soporte para hacerle frente a diferentes situaciones que pudieran afectar la vida laboral. Aprender a manejar el estrés es una habilidad que requiere no solo entrenamiento, también decisión para

reinterpretar las situaciones elaborando cambios a nivel cognitivo. Dávila (2017), indica que la dimensión manejo de estrés, es una de las dimensiones de la inteligencia emocional que se suele ver afectada por factores externos relacionados al clima organizacional o algún otro factor temporal; esto, sumado al hecho de la pandemia actual, se toma como un referente significativo, para resaltar el por qué, dentro de este estudio, la muestra ha puntuado, en la sub dimensión, control de impulsos con un nivel bajo, mayoritariamente.

Finalmente, respecto a la correlación entre la dimensión manejo de ánimo general de la inteligencia emocional, y el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima, se encontró que existe correlación positiva moderada entre la dimensión manejo de ánimo general de la inteligencia emocional con un valor de .45, y altamente significativo ($p < 0.05$). Esto, se puede interpretar de la siguiente manera: El personal administrativo de un IEST privado de Lima está desarrollando la habilidad para manejar las emociones positivas que todo ser humano debe fortalecer y convertirlo en un estado permanente. Bedoya (2018), refiere que el estado de ánimo general se relaciona con mantener una actitud positiva ante la vida, demostrando resiliencia en todo momento; también considera a esta dimensión como aquella que posibilita salir de la zona de confort para ir avanzando a una zona de aprendizaje en la que vamos adquiriendo nuevas herramientas y recursos para hacer frente a lo que se vaya presentando cotidianamente. En el campo laboral, esta dimensión se relaciona con aquella percepción de logro que los individuos experimentan gracias a su esfuerzo cotidiano en la ejecución de sus tareas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. En el presente estudio se encontró que un 99% del personal administrativo de un IEST privado en Lima, tiene un nivel medio de inteligencia emocional, y un 1% un nivel bajo; lo cual quiere decir que, son personas con un considerable número de recursos personales, de tipo emocional y social, que ponen de manifiesto su capacidad para adaptarse adecuadamente a sus entornos sociales.
2. El nivel de desempeño laboral en la muestra del estudio, reveló que un 92% se ubica en un nivel alto, y un 8% en un nivel bajo; esto quiere decir que un gran porcentaje de la muestra, se consideran a sí mismos como colaboradores con un performance que supera las expectativas de sus puestos laborales, aportando valor en la ejecución de sus tareas cotidianas.
3. En esta investigación se demostró que existe una correlación positiva entre la inteligencia y el desempeño laboral, al poseer un valor rho de .64 con un nivel altamente significativo ($p < 0.05$); es decir, se acepta la hipótesis general donde existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en el personal administrativo de un IEST privado en Lima.
4. Se determinó que existe correlación significativa entre cada uno de los cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general) y desempeño laboral en la muestra analizada.
5. Las correlaciones significativas, con valor límite de .30 han sido las pertenecientes a las escalas de adaptabilidad y manejo de estrés; se considera que el hecho de que estemos en pandemia es un factor considerable y a tener en cuenta para estos resultados debido a que la evaluación de esta investigación se tomó durante el último trimestre del 2020, en medio de una pandemia mundial.

5.2. Recomendaciones

- 5.2.1. Debido a que se ha determinado una correlación entre la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional, y el desempeño laboral del personal administrativo de un IEST privado en Lima, se recomienda incentivar un clima laboral que posibilite la expresión emocional individual, e involucrar al personal en actividades internas o externas donde se involucren con emociones positivas y encuentren el sentido de los valores organizacionales, se sugiere proponer un plan de incentivos alineados con las estrategias de bienestar organizacional, teniendo como principales metas el brindar reconocimiento laboral desde la meritocracia y transparencia en la evaluación del personal. Esta medida puede ayudar a generar un mayor compromiso de los colaboradores hacia los objetivos organizacionales.
- 5.2.2. Respecto a que se ha demostrado la relación entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima, se recomienda que se implementen programas organizacionales o lineamientos de cultura organizacional en los que los colaboradores puedan socializar y relacionarse en su entorno de manera efectiva, ya que la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional es una habilidad que se requiere en toda empresa a fin de facilitar procesos. Por ello, se debe implementar un programa de bienestar de calidad de vida laboral, en el que se consigne criterios específicos y propios a la medición del clima laboral, para desarrollar estrategias de mejora continua en base a dichos resultados.
- 5.2.3. En cuanto a la existencia de la relación entre la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima, se sugiere que la organización considere evaluar y mejorar sus procesos de cambios y adaptación a los mismos, para que las acciones de cambio o mejora institucional, sean percibidos como tales y no genere malestar o índices de menor productividad en sus colaboradores.
- 5.2.4. Para la relación encontrada entre la dimensión manejo de estrés de inteligencia

emocional y el desempeño del personal administrativo de un IEST privado en Lima, se recomienda que, dentro de los lineamientos de clima organizacional se ponga énfasis en acciones, la implementación de talleres de soft skills, o mentoring, en los que se brinden estrategias para poderenfrentar elementos de cambios a nivel organizacional y en el ámbito personal.

5.2.5. Para la relación entre la dimensión estado de ánimo general de inteligencia emocional y el desempeño del personal de un IEST privado en Lima, se sugiere que, la organización tenga mayor preocupación por mantener motivados a sus colaboradores, mediante acciones tales como reconocimiento, promoción del talento interno, etc.; ya que los logros a nivel laboral están asociados a esta dimensión.

5.2.6. Finalmente, recomendaría considerar al Cuestionario de Inteligencia Emocional (Bar-On ICE), y los resultados obtenidos tras su aplicación, como un instrumento a tener en cuenta, de manera formal, dentro de la toma decisiones o implementación de mejora continua en la organización, sobre todo en las áreas de bienestar y clima institucional. Es necesario que los trabajadores conozcan los resultados de sus logros y progresos laborales, siempre empoderando y motivando la sinergia institucional.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica
- Ávila, S. & Pascual, M. (2019). Propiedades psicométricas de un cuestionario para evaluar la percepción de los trabajadores de las políticas de recursos humanos y su compromiso organizacional. *Metodos. revista de ciencias sociales*, 7 (2): 165-183.
- Awadzi, J. (2010). Performance implications of emotional intelligence and transformational leadership: Toward the development of a self-efficacious military leader (Order No. 3413132). Available from ABI/INFORM Collection; Military Database. (746606144). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/746606144?accountid=43847>
- Bancayán, C. & Dávila, C. (2018) *Neuroscience Resources For Human Resources And Organizational Behavior Management*. Paideia XXI, Vol. 6, N° 7: pp. 129-136. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/1604/1478>
- Bar-On, R. (1997). *El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional*. Toronto: Multi-Health Systems
- Bar-On, R. (2003). How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent, and can it be done? *Perspectives in Education*, 21 (4): 3-13.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18: 13-25.
- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Sa Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Bharwaney, G., Bar-On, R. & MacKinlay, A. (2007). *EQ y el resultado final: la inteligencia emocional aumenta el desempeño ocupacional individual, el liderazgo y la productividad organizacional*. Reino Unido: Ei World Ltd.
- Borsic, Z. & Riveros, A. (2017). *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes de instituciones de educación superior* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México. Quito, Ecuador.
- Boyatzis, R., Goleman, D. & Rhee, K. (2000). *Agrupación de competencias en inteligencia emocional: ideas del inventario de competencias emocionales (ECI)*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Claudio, H. (2017). *Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia, 2017*. (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Couto, S. (2011). *Desarrollo de la relación entre inteligencia emocional y los problemas de convivencia*. España: Visión libros.
- Danvila, I. & Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de estudios empresariales*. 20 (1): 107-126.
- Dávila, C. (2017). *La inteligencia emocional como predictor del desempeño a nivel directivo de una empresa pública de Quito* (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas. Quito, Ecuador.
- Duque, J., García, M. & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios generales*, 33 (2): 250-260
- Enríquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*. 3(11): 41 – 46
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea Lima – 2017*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional enfoque para América Latina*. México: Pearson educación.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La Teoría en la Práctica*. Barcelona: Paidós
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. México: Kairos.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Planeta
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

- Herrera, L. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del palacio de justicia del poder judicial del estado de México, región Texcoco* (Tesis de pregrado). Universidad autónoma del estado de México. Texcoco, México.
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill/ Interamericana.
- Martínez, V. (2003). *Estadística descriptiva con énfasis en la salud pública*. La Paz: La Hoguera.
- Mathis, L. & Jackson, H. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mason,OH: Thomson South-western
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *¿Qué es inteligencia emocional? Desarrollo e inteligencia emocional: implicaciones para los educadores*. New York: Basic Books.
- Mayer, J., Caruso, D., Salovey, P. & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*, 3(1): 97-105.
- Mediana, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú.
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). *El Desarrollo de Carrera*. México: Trillas
- Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Málaga: IC Editorial
- Orue, E. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana* (Tesis de grado). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Asunción, Guatemala.
- Ramírez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Reza, J. (2010). *Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico*. México: Editorial Panorama.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. México, D.F.: Pearson Educación
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rojas, F. (2007). *Delitos contra la administración pública*. Lima: Grijley.

- Saarni, C. (1990). Competencia emocional: Como se integran las emociones y las relaciones.d. En R. A. Thompson (presidencia). *Desarrollo socioemocional*. Nebraska Simposio de motivación (vol. 36, pp. 115-182). Lincoln, NE: University of Nebraska Press.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional*. México: Editorial Mc. Graw Hill
- Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. España: Universidad de Almería.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú
- Spielberger, C. (Ed.) (2004). *Encyclopedia of Applied Psychology*. Academic Press.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenago, Guatemala.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa. Noriega Editores.
- Tarrillo, J. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140: 227-235. Ugarriza,
- N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4(1): 129-160.
- Werther, W. & Davis, K. (2000). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México: Mac Graw – Hill.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Microred la Molina – Cieneguilla* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un I.E.S.T. privado de Lima.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL			Diseño: Correlacional porque se estudia la relación entre variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Nivel: Correlacional – descriptivo. Describe la relación entre dos variables en una circunstancia temporo – espacial. Enfoque cuantitativo porque establece relación entre variables.
¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima?	Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima.	Existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en el personal administrativo de la IESTP de Lima.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
			Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional de sí mismo. • Asertividad • Autoconcepción • Autorrealización • Independencia 	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88 y 118 22, 37, 67, 82, 96, 111 y 126 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114 y 129 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110 y 125 3, 19, 32, 48, 92, 107 y 121	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Interpersonal			

<p>¿En qué medida, la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima?</p>	<p>Describir si existe relación entre la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad social 	<p>18, 44, 55, 61, 72, 98, 119 y 124</p> <p>10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113 y 128</p> <p>16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104 y 119</p>	<p>Población:</p> <p>Personal administrativo 150 trabajadores.</p>
<p>¿En qué medida la dimensión interpersonal de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima?</p>	<p>Describir si existe relación entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.</p>	<p>Adaptabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad 	<p>1, 15, 29, 45, 60, 75, 89 y 118</p> <p>8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112 y 127</p> <p>14, 28, 43, 59, 74, 87, 103 y 131</p>	
<p>¿En qué medida la dimensión adaptabilidad de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima?</p>	<p>Describir si existe relación entre la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.</p>		<p>Manejo de estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos 	
			<p>Manejo de ánimo general</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad 	<p>2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105 y 120</p>	

				<ul style="list-style-type: none"> Optimismo 	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108 y 132
			Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
¿En qué medida la dimensión manejo de estrés de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima?	Describir si existe relación entre la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.	Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento Remuneración Participación Oportunidades Medios y materiales 	1 - 5
			Compensación y beneficios	<ul style="list-style-type: none"> Promoción Recompensa Reconocimiento Incentivos Ascensos 	6 - 10
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Relación Proactividad Cooperación Colaboración Comunicación 	11 - 15
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Percepción Ideas Relación Motivación 	16 - 20

				<ul style="list-style-type: none"> • Opiniones 		
¿En qué medida la dimensión manejo de ánimo general de la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la IESTP de Lima.?	Describir si existe relación entre la dimensión manejo de ánimo general de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.	Existe relación significativa entre la dimensión manejo de ánimo general de inteligencia emocional y el desempeño del personal administrativo de la IESTP de Lima.	Funciones esenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Información • Metas • Toma de decisiones • Recursos 	21 - 25	

Anexo 2: Instrumento 01

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR-ON

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase:

1	2	3	4	5
Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso

Instrucciones:

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

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

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

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

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

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

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

112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					

130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Anexo 3: Instrumento 02

Cuestionario de Desempeño Laboral

El cuestionario que a continuación se presenta tiene como objetivo principal obtener información sobre el desempeño laboral en el personal administrativo del IEST Privado en Lima. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	Indiferente (I)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral					
1. La institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal, en los plazos previstos.					
2. Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3. La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.					
4. Se interesan por su situación personal que usted. atraviesa.					
5. Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.					
DIMENSIÓN 2: Compensaciones y beneficios					
6. En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
7. Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.					

8. En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo.					
9. Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10. Las promociones y ascensos en la Institución se manejan de una manera justa.					
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo					
11. La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.					
12. En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores					
13. Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución					
14. En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.					
15. En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre.					
DIMENSIÓN 4: Comunicación					
16. La comunicación es adecuada en la institución					
17. El personal comunica libremente sus ideas.					
18. La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.					
19. La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas.					
20. Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y institución					
DIMENSIÓN 5: Funciones esenciales					
21. Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.					

22. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
23. Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución					
24. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
25. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.					

Anexo 4: Ficha técnica completa del EQ-I-BarOn

Ficha técnica

- Nombre original.- EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory.
- Autor.- Reuven BarOn.
- Procedencia.- Toronto-Canadá.
- Adaptación peruana.- Nelly Ugarriza.
- Administración.- Individual o colectiva. Tipo cuadernillo.
- Duración.- Sin límite de tiempo.
- Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
- Aplicación.- Sujetos de 15 años y más. Nivel lector de sexto grado de primaria.
- Puntuación.- Calificación manual o computarizada.
- Significación.- Estructura factorial: 1 CE-T-5. Factores componentes: 15 subcomponentes.
- Tipificación.- Baremos peruanos
- Usos.- Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
- Materiales.- Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados y de perfiles (A, B). El inventario de inteligencia emocional bajo un formato de escala de respuesta tipo Likert, de autoclasificación de cinco puntos: a) rara vez o nunca es mi caso; b) pocas veces es mi caso; c) a veces es mi caso; d) muchas veces es mi caso; y e) con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Cocientes emocionales y percentiles para los componentes y el CE total para la muestra total

Puntajes derivados				Puntajes directos			
CE	PE	IA	IE	AD	ME	AG	CET
133	99	198	121	119	89	88	549
132	99	197	120	118	88	87	547
131	99	195	119	117	87	87	544
130	98	194	118	117	86	86	541
129	98	193	118	116	86	86	538
128	97	192	117	115	85	85	535
127	97	191	117	115	84	85	532
126	96	189	116	114	84	84	529
125	96	188	115	113	83	83	526
124	95	187	115	112	82	83	523
123	94	186	114	112	82	82	520
122	93	185	113	111	81	82	517
121	92	183	113	110	80	81	514
120	91	182	112	110	79	81	511
119	90	181	111	109	79	80	508
118	89	180	111	108	78	79	505
117	88	179	110	108	77	79	502
116	86	177	109	107	77	78	499
115	84	176	109	106	76	78	496
114	83	175	108	106	75	77	493
113	81	174	107	105	74	76	491
112	79	173	107	104	74	76	488
111	77	171	106	104	73	75	485
110	75	170	105	103	72	75	482
109	73	169	105	102	72	74	479
108	71	168	104	102	71	74	476
107	68	167	103	101	70	73	473
106	66	165	103	100	70	72	470
105	64	164	102	100	69	72	467
104	61	163	101	99	68	71	464
103	58	162	101	98	67	71	461
102	56	161	100	97	67	70	458
101	53	159	99	97	66	69	455
100	50	158	99	96	65	69	452
99	48	157	98	95	65	68	449
98	45	156	97	95	64	68	446
97	43	154	97	94	63	67	443
96	40	153	96	93	62	67	440
95	37	152	95	93	62	66	437
94	35	151	95	92	61	65	435
93	33	150	94	91	60	65	432
92	30	148	93	91	60	64	429
91	28	147	93	90	59	64	426
90	26	146	92	89	58	63	423
89	24	145	91	89	58	63	420
88	22	144	91	88	57	62	417
87	20	142	90	87	56	61	414
86	18	141	89	87	55	61	411

85	16	140	89	86	55	60	408
84	15	139	88	85	54	60	405
83	13	138	87	84	53	59	402
82	12	136	87	84	53	58	399
81	11	135	86	83	52	58	396
80	10	134	85	82	51	57	393
79	9	133	85	82	50	57	390
78	8	132	84	81	50	56	387
77	7	130	83	80	49	56	384
76	6	129	83	80	48	55	382
75	5	128	82	79	48	54	379
74	5	127	81	78	47	54	376
73	4	126	81	78	46	53	373
72	4	124	80	77	46	53	370
71	3	123	79	76	45	52	367
70	3	122	78	76	44	51	364
69	2	121	78	75	43	51	361
68	2	120	77	74	43	50	358
67	2	118	76	74	42	50	355
66	2	117	76	73	41	49	352
65	1	116	75	72	41	49	349
Media	-	158.1	98.6	96.1	65.3	68.9	452.2
D.E	-	18.0	10.1	10.2	10.6	8.7	44.2

Cocientes emocionales y percentiles para los subcomponentes para la muestra total

	Puntajes derivados				Puntajes directos											
	CE	Pc	CM	AS	AC	AR	IND	EM	IR	RS	SP	PR	FL	TE	CI	FE
134	99	40	35	45	45	32	40	55	50	38	50	36	44	44	45	40
124	95	38	33	45	45	31	39	53	49	35	47	34	42	43	44	39
121	90	37	32	44	44	30	38	51	48	34	46	32	40	41	43	38
116	85	35	31	43	43	30	38	50	47	34	45	32	39	40	42	37
113	80	34	30	42	43	29	37	49	46	33	44	31	38	38	41	37
110	75	34	30	41	42	29	36	48	46	32	43	30	37	37	41	36
108	70	33	29	41	42	28	35	47	45	32	42	30	36	36	40	35
106	65	32	29	40	41	28	34	46	44	31	42	29	35	35	39	35
104	60	31	28	39	40	27	34	46	44	31	41	29	35	34	39	34
102	55	31	28	38	40	27	33	45	43	30	41	28	34	33	38	33
100	50	30	27	38	39	26	33	45	42	30	40	28	33	33	37	33
98	45	30	26	37	38	26	32	44	42	29	39	27	33	32	36	32
96	40	29	26	36	38	25	32	43	41	29	38	27	32	31	36	32
94	35	29	25	35	37	25	31	42	41	28	37	26	31	30	35	31
92	30	28	25	35	36	24	31	41	40	28	36	26	31	29	34	30
90	25	27	24	34	35	24	30	41	39	27	35	25	30	28	33	29
87	20	26	23	33	34	23	29	40	38	26	34	24	29	26	32	29
85	15	25	22	31	33	22	28	38	37	25	33	24	27	25	31	28
80	10	24	21	29	32	21	27	37	35	24	32	23	26	22	29	26
75	5	22	20	26	29	20	25	34	33	23	29	21	24	20	27	24
65	1	19	18	22	25	16	21	30	28	20	24	19	20	13	24	21
N		1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996	1996
Media		30.2	26.8	37.0	38.3	25.9	32.6	44.1	42.0	29.5	39.0	27.6	33.2	32.1	36.5	32.4
D.E		4.8	4.2	5.7	4.8	3.6	4.4	5.6	5.0	3.8	5.5	3.9	5.4	7.0	5.1	4.5
Mínimo		13	10	13	19	10	14	20	15	11	19	14	15	10	16	16
Máximo		40	35	54	45	34	40	55	50	41	50	40	45	45	45	40