



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario Arequipa-2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Br. Ángel Cesar Lope Castañeda

ASESOR:

Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Administración del Talento Humano

AREQUIPA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Gleny Dominga Góngora Fernández
ARQUITECTURA / CONSULTORA

Mg. Gleny Dominga Góngora Fernández
Presidente



Mg. Luis Alberto Ramos Ruidías
Secretario



Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, que son el motivo que me impulsa a desarrollar y fortalecer mi desarrollo profesional.

A mis padres por el apoyo brindado en cada momento, por ser un ejemplo en perseverancia y constancia, por el amor recibido y por la adecuada formación familiar recibida que han generado en ser una persona de bien.

Al señor todo poderoso, por haber permitido cumplir con mi objetivo trazado, por darme salud y vida para poder culminar satisfactoriamente mis estudios de maestría.

A mis hermanos por ser impulsores en seguir en adelante y poder culminar mis estudios de maestría a todos ellos los agradezco infinitamente.

Ángel.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento, reconocimiento y gratitud a la Universidad Cesar Vallejo, mi alma mater que me permite concluir oportuna y satisfactoriamente mis estudios de posgrado en el grado de Magister, permitiéndome desarrollar como profesional y persona.

A mis profesores y todas las personas que laboran en este centro del saber universitario, por haberme brindado los conocimientos y consejos, en el desarrollo de mis estudios de Maestría en Gestión Pública.

A mis compañeros de aula, por el momento compartido y vivido, experiencias que me han hecho considerarlos como una segunda familia, habiendo superado contratiempos y obtenido el conocimiento teórico práctico que ayudara a resolver problemas contenidos en el presente trabajo de investigación.

De manera especial a nuestro asesor el Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa, quien nos ha apoyado con sus conocimientos, paciencia y don de servicio, por ser guía que conllevó al cumplimiento de mi meta académica. Gracias.

El autor

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Angel Cesar Lope Castañeda, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 30835470, con la tesis titulada:

"Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Establecimiento Penitenciario Arequipa 2016".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para ninguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Firma

Arequipa, abril del 2017.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada, “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de Seguridad de un Establecimiento Penitenciario Arequipa 2016”.

En cumplimiento a las normas internas, Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El Autor

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidadproblemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación de estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	39
II. METODO.....	41
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, Operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	47

2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos.....	50
III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSIÓN.....	67

V. CONCLUSIONES

VI RECOMENDACIONES

VII REFERENCIAS

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ANEXO 3: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 4: INSTRUMENTOS

ANEXO 5: BASE DE DATOS

ANEXO 6: ARTICULO CIENTÍFICO

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Niveles de inteligencia emocional.....	51
Tabla 2: Niveles obtenidos en la dimensión motivación	52
Tabla 3: Niveles obtenidos en la dimensión conocimiento	53
Tabla 4: Niveles obtenidos en la dimensión actitud.....	54
Tabla 5: Niveles del desempeño laboral	55
Tabla 6: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia	56
Tabla 7: Niveles obtenidos en la dimensión eficacia	57
Tabla 8: Niveles obtenidos en la dimensión empatía	58
Tabla 9: Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	60
Tabla 10: Relación de la inteligencia emocional y la eficiencia	61
Tabla 11: Relación de la inteligencia emocional y la eficacia	62
Tabla 12: Relación de la inteligencia emocional y la empatía	63
Tabla 13: Relación entre desempeño laboral y la motivación	64
Tabla 14: Relación entre desempeño laboral y el conocimiento	65
Tabla 15: Relación entre desempeño laboral y la actitud	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Figura 1: Niveles de inteligencia emocional	51
Figura 2: Niveles obtenidos en la dimensión motivación	52
Figura 3: Niveles obtenidos en la dimensión conocimiento	53
Figura 4: Niveles obtenidos en la dimensión actitud	54
Figura 5: Niveles del desempeño laboral	55
Figura 6: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia	56
Figura 7: Niveles obtenidos en la dimensión eficacia	57
Figura 8: Niveles obtenidos en la dimensión empatía	58

RESUMEN

La investigación tiene como propósito dar a conocer el grado de relación que existe entre “Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Seguridad en un Establecimiento Penitenciario Arequipa-2016”

La investigación es cualitativa no experimental de diseño correlacional, resultados que se evidencian en las tablas y gráficos, tal como lo recomienda las normas estadísticas. Su población es de tipo censal y está conformada por 102 trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Arequipa, La técnica empleada para recolectar datos es la encuesta, su instrumento el cuestionario utilizado para ambas variables debidamente validados por juicio de expertos los mismos que presentan una confiabilidad realizada por el alpha de cronbach para la variable inteligencia emocional de 0,857 y para la variable desempeño laboral de 0,845 los mismos que son procesados a través del SPSS en su versión 22.

Finalmente, los resultados de la investigación según la correlación de Pearson (r), de 0,878, que muestra la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, por lo que se acepta la hipótesis del investigador la misma que afirma que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, motivación, conocimiento, actitud.

ABSTRACT

The purpose of the research is to reveal the degree of relationship between "Emotional Intelligence and the Work Performance of Security Workers in a Penitentiary Establishment Arequipa-2016"

The research is qualitative non-experimental correlational design, results that are evidenced in tables and graphs, as recommended by statistical standards. Its population is of census type and is made up of 102 workers from the Penitentiary Establishment of Arequipa, The technique used to collect data is the survey, its instrument the questionnaire used for both variables duly validated by expert judgment the same that present a reliability performed by The alpha of cronbach for the variable emotional intelligence of 0.857 and for the variable labor performance of 0.845 the same that are processed through the SPSS in its version 22.

Finally, the results of the research according to Pearson's correlation (r), of 0.878, which shows the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance, so the researcher's hypothesis is accepted that it states that emotional intelligence and performance Related.

Key words: Emotional intelligence, Work performance, motivation, knowledge, attitude.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional la inteligencia emocional de los diversos Establecimientos Penitenciarios del mundo entablan gran importancia en especial en los países en vías de desarrollo donde se observa que los internos mantienen un alto grado de manejo y un desorden emocional, lo que influye a los trabajadores de seguridad de los Establecimientos Penitenciarios a tener un alto grado de preparación emocional debido a que las personas presentan un alto grado de riesgo de desorden por lo que Pretrides y Furhnan (2001) menciona la importancia del dominio de la personalidad que debe basarse y desarrollarse en la inteligencia personal (p. 6)

Orihuela (2012) manifiesta que la inteligencia emocional, es la clave para mantener la estabilidad así como la felicidad en el trabajo, ya que esto permite registrar los ánimos de la persona es decir juega un papel importante el estado anímico de la persona, que afecta de manera directa en el manejo personal y de manera relacional con los demás, ya que la inteligencia emocional viene hacer la parte disciplinaria y de control de la persona.

Satolino (2004) menciona que el desempeño laboral forma parte de una población que integra aspectos actitudinales, motivacionales que son afectados a los cambios de estado de la persona, los influyen de manera directa en la funcionalidad de la persona frente al desarrollo del trabajo por lo que la productividad de la organización es afectada, por ello existe la preocupación de la alta dirección quienes realizan el manejo de las actividades de trabajo.

En el ámbito nacional la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de los establecimientos penitenciarios del país deben estar preparados de manera física y mental debido a que el trabajo implica trabajar

con personas que cumplen su sentencia en los diversos establecimientos penitenciarios.

En el ámbito local la inteligencia emocional y desempeño laboral variables, en el establecimiento penitenciario de Arequipa, toman fuerza debido al tipo de trabajo que se realiza, ya que el estado emocional de la persona debe estar preparado para hacer cumplir diversos fines como la rehabilitación, resocialización y reincorporación a la sociedad al penado, esto toma fuerza a partir de la inteligencia emocional, la motivación, el conocimiento y la actitud del trabajador penitenciario, así mismo el desempeño laboral muestra vital importancia en relación al tipo de persona con los que se trata y los diversos comportamientos de los trabajadores penitenciarios, estos toman fuerza a partir de la eficiencia, eficacia y empatía que es propósito de nuestra investigación.

Así mismo la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad del Establecimiento Penitenciario de Arequipa, poseen aspectos influidos muchas veces por el ambiente de trabajo, esto es una preocupación constante, ya que los mismos influyen en el manejo y control de diversos profesionales quienes manifiestan cambios, para el desarrollo y preparación mental de los trabajadores de seguridad del Establecimiento Penitenciario de Arequipa.

1.2. Trabajos previos

Entre los antecedentes internacionales citamos a Aradilla (2013) realizó su trabajo de investigación titulado "*Inteligencia emocional del establecimiento de Barcelona*", investigación realizada para optar el grado de doctor en psicología realizada en la Universidad de Barcelona, cuya investigación tiene por objetivo conocer la relación de variables socioemocionales vinculadas con la sensación que realiza el fenómeno, esta investigación centra al manejo de la habilidad que permite la mejora en observar, entender y gestionar los estados emocionales en el establecimiento público de Barcelona.

El método de la investigación es descriptiva donde la población objeto de estudio está formado por 446 internos del establecimiento de Barcelona, La investigación también estudia las propiedades de las principales herramientas existentes para su evaluación, verificar la literatura científica utilizable sobre este constructo en el medio del establecimiento público de Barcelona, así otras variables socioemocionales vinculadas con la impresión que origina y analiza las características psicométricas de la Trait Meta-MoodScale,

Finalmente concluye que la inteligencia emocional, es medida a través del instrumento que determina la inteligencia emocional percibida (IEP), en el medio del establecimiento público de Barcelona, con la finalidad de plantear un modelo de competencias socioemocionales para la creación de futuros profesionales.

Latorre (2011) realizó su trabajo de investigación titulado “*gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en xarxa*”, para optar el grado de Doctor en psicología en la Universidad de Valencia, el objetivo de su tesis es demostrar la relación que tiene los recursos humanos con el desempeño laboral en xarxa, la investigación se genera con la adopción metodológica desarrolla el tipo de investigación correlacional, donde la investigación manifiesta que la gestión del desempeño laboral toma fuerza a partir de la fuerza laboral.

Así mismo menciona que las relaciones interpersonales se mantienen relacionadas con los recursos humanos, los que se vinculan con el programa que desarrolla la organización, la investigación concluye con demostrar la relación que existe entre recursos humanos y desempeño laboral, así mismo el desempeño laboral mantiene un apoyo en las percepciones de trabajo que el empleado manifiesta en función a su productividad y su rendimiento que muchas veces son vinculados con las metas organizacionales.

Así mismo Valdivia (2006) realizó su trabajo de investigación titulado “*Inteligencia emocional estrategias de aprendizaje y rendimiento académico*”

en estudiantes de psicología”, para optar el grado de Magister en psicología en la Universidad de Manizales, en su investigación presenta como objetivo el desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia del rendimiento, así mismo manifiesta que los componentes de inteligencia emocional, de estrategias de aprendizaje y rendimiento es influido a través de su aspecto emocional por lo que vinculado las habilidades de Inteligencia Emocional.

El estudio se basa en una metodología descriptiva por lo que también plantea la automotivación como factor fundamental del logro de objetivos, una meta es importante para permanecer en un estado de búsqueda constante y para tener la mente creativa para hallar soluciones, finalmente la investigación concluye que la inteligencia emocional sugiere una relación entre el conocimiento y emoción, se manifiestan condiciones para arriesgarnos en un análisis que implique estas dos inclinaciones teóricas.

Entre los antecedentes nacionales citamos a López (2008) realizó su trabajo de investigación titulado “*Inteligencia emocional estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de psicología*”, para optar el grado de Magister en Psicología, tesis realizada en la Universidad Mayor de San Marcos. El objetivo es decidir si la inteligencia emocional y las estrategias de estudio son productoras del rendimiento universitario cuya metodología de estudio es de tipo correlacional, su población es muestral, permitió conocer que uno de los resultados de la investigación.

Donde un 69% es la Estrategia de Codificación, encontrando distinciones altamente significativas en las 4 estrategias de aprendizaje de acuerdo sexo ayudando a las mujeres, sucediendo lo mismo con la variable rendimiento académico. El prototipo final predictivo quedo establecido por 5 elementos de la inteligencia emocional (intrapersonal, adaptabilidad, interpersonal, manejo del estrés explicación y estado de ánimo). Y la estrategia de Codificación, con un 16% de interpretación de la variación total del rendimiento académico.

Finalmente, la investigación concluye que la inteligencia posee escalas como la interpersonal, intrapersonal y estado de ánimo general. Mientras tanto que las sub escalas de manejo de la tensión y adaptabilidad, aun no se han realizado con regularidad en los estudiantes encuestados, ya que muestran un nivel muy bajo.

Gómez, Incio y Velázquez (2011) realizo su trabajo de investigación titulado "*Niveles de desempeño laboral y satisfacción en Banca comercial un caso de estudio*", para optar el grado de Magister en Administración estratégica de empresas, tesis realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, el estudio tuvo como objetivo conocer el desempeño laboral y la satisfacción de la banca comercial en un caso de estudio, el estudio es de tipo correlacional por lo que el estudio permite señalar que los colaboradores de la banca comercial poseen satisfacciones en las áreas donde laboran.

Así mismo el estudio tuvo una población muestra de 312 colaboradores de la banca comercial siendo de diversas agencias bancarias por lo que el estudio permite concluir que la satisfacción está en relación al desempeño laboral tanto en los trabajadores de mayor jerarquía como los trabajadores de menos jerarquía, finalmente hace mención que la edad influye en la satisfacción y el desempeño laboral, en cuanto al sexo este no tiene influencia en la satisfacción ni el desempeño laboral.

Dentro de los antecedentes locales tenemos a, Farfán (2014), en su tesis titulado "*El abastecimiento oportuno y el desempeño laboral en el establecimiento penitenciario-2014*", para optar el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, la investigación realizada en el establecimiento penitenciario de Arequipa tiene por objetivo determinar el grado de relación que existe entre el abastecimiento oportuno y el desempeño laboral en el Establecimiento Penitenciario de Arequipa, por el que la investigación permite conocer los diversos factores que presenta el abastecimiento

oportuno y el desempeño laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Arequipa.

La metodología de estudio para esta investigación es de tipo correlacional de tipo no experimental, la población de estudio lo conforma los 80 trabajadores del establecimiento penitenciario de Arequipa, por lo que a criterio del investigador se realiza una investigación de tipo censal, esta investigación realiza los procesos y procedimientos de su estadística inferencial a través del estadígrafo de la r de Pearson,

La investigación concluye corroborando la relación que existe entre el abastecimiento oportuno y el desempeño laboral en el Establecimiento Penitenciario de Arequipa, asimismo menciona que el abastecimiento oportuno se debe al buen desempeño laboral que realizan los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Arequipa, que el desempeño laboral se da a través de factores motivacionales tanto personales como una motivación extrínseca desarrollado por la organización donde labora el trabajador.

Hinojosa (2014), en su tesis titulada “coexistencia de regímenes laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina regional sur Arequipa 2014 para optar el grado de Magister en Gestión pública por la Universidad Cesar Vallejo, el presente trabajo desarrolla como planteamiento determinar su objetivo que es conocer la relación que existe entre coexistencia de regímenes laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina penitenciaria regional Sur 2014.

La investigación realiza como metodología una investigación de tipo correlacional fundamentada en sus dos variables coexistencia de regímenes laborales y desempeño laboral, es transversal y de tipo no experimental, los mismos que se realizaron en un estudio cuya población es de tipo censal ya está comprendida por 41 trabajadores de la oficina penitenciaria de la sede ORSA, en cuanto a la relación de las variables de estudio este demostró su

correlación a través del estadígrafo de Pearson cuyo resultado es de 0,841 lo que indica que existe una correlación alta.

La investigación concluye que se demuestra la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo, de los instrumentos como el ROF y MOF, e instrumentos de gestión trasciende al desempeño laboral como la coexistencia de los regímenes laborales existente en la oficina penitenciaria.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 “Inteligencia emocional”,

La fundamentación teórica de la inteligencia emocional lo encuentra en Salovey (1990), quien define que la inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones (p. 10)

Así mismo Mayer (2000) menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguir con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir, la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional.

1.3.1.1 Enfoque de la inteligencia emocional

El enfoque de la inteligencia emocional responde a un enfoque psicométrico, enfoque piagetiano, y a un enfoque cognitivo.

Enfoque psicométrico. El presente enfoque responde a las diferencias que existe en las personas respecto a la formación y a su actitud, debido a que este modelo forma parte del diseño que se origina en base a la

causalidad de origen, por esta razón existe las diversas diferencias entre las personas.

El Enfoque piagetiano Jean Piaget (1970) este enfoque responde a un modelo que se desarrolla de acuerdo a la existencia de las diversas categorías ya que la variabilidad de la inteligencia está basada de acuerdo a la edad como factor primordial, que ayuda a medir los niveles de asimilación, aprendizaje lo que predispone a desarrollar un modelo basado en la observación así como un modelo de forma cualitativa ya que permite desarrollar los diversos periodos existentes, en dicho modelo forma 5 tipos de periodos.

Así mismo Jean Piaget (1970), menciona que estos enfoques son fundamentales para conocer las teorías de la inteligencia, por lo que se desarrolla el periodo sensoriomotor, periodo preoperativo, estos contemplan la importancia del enfoque emocional, en tanto los periodos de operación concretas, periodos de operación formales permiten complementar los aspectos que hacen el desarrollo de la inteligencia emocional.

Enfoque cognitivo: El modelo cognitivo se basa en la teoría de la inteligencia múltiple, ya que este modelo se basa en desarrollar una metodología que permita contextualizar la inteligencia por ello, el modelo cognitivo experimenta diversas contextualizaciones respecto a su metodología basada en la experimentación los que permiten demostrar nexos de causalidad basada en la experiencia.

1.3.1.2 Definición

Según Mayer (2000) define a la inteligencia emocional “como aquel que se origina por el desarrollo de las habilidades que desarrollan sentimientos que busca la comprensión a través del estado emocional los mismos que influye en el desarrollo intelectual de la persona” (p. 10).

1.3.1.3 Características

Las características de la inteligencia emocional son fundamentadas según Goleman (1996) las características de la inteligencia emocional son cinco entre ellos tenemos a:

Conciencia de sí mismo Goleman (1996) menciona que las personas que poseen un alto nivel de inteligencia son aquellos que son conscientes de sí mismo, lo que permite que estas personas desarrollen sus fortalezas, y conozcan sus debilidades, así mismo menciona que el auto conocerse uno mismo hace a la persona con buenas características de la inteligencia emocional.

Auto control, Esta característica forja en la persona el desarrollo del auto control, ya que las personas que desarrollan esta característica son aquellas que no se enojan o molestan con facilidad, por lo que las decisiones que toman este tipo de personas lo hacen mostrando el pensamiento ante de la acción.

Motivación:

Viene hacer las características de las personas que poseen un buen grado de la inteligencia suelen tener motivaciones intrínsecas que son muy bien aprovechadas por las personas que practican este tipo de motivación, esto permite al individuo tener un mayor rendimiento y desempeño de sus diversas actividades.

Empatía

La empatía al igual que las demás características es una de las más importantes ya que este permite entender a los demás en diversos aspectos y sentidos, ya que esta característica permite a la persona ser más humano, más persona y sobre todo más profesional.

Habilidades sociales.

Las habilidades sociales se caracterizan porque en este tipo de característica, las personas son buenos comunicadores, lo que permite que tengan buenas relaciones con el resto de personas, también menciona la habilidad social permite el manejo con facilidad de grupos de personas que buscan desarrollar actividades diversas o propias de su trabajo.

1.3.1.4 Dimensiones

Motivación

La motivación es uno de los puntos importantes, se involucra la inteligencia emocional por ello Pinillos (1977) menciona que la motivación puede definirse como el señalamiento que se descubre en una persona hacia un específico medio de satisfacer una necesidad, creando o incrementando con ello el impulso necesario para que ponga en marcha ese medio o esa actividad. La motivación es un estado interno que encamina, activa y mantiene la conducta.

Maslow (1968), nos dice la motivación es un el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus requerimientos. Maslow deducía que el hombre es inherentemente bueno y analizaba que los individuos poseen un desarrollo interno de firme crecimiento que tiene una gran capacidad.

Urloca (2008), la motivación es el efecto de causar en otros una energía que les mueva hacia un destino específico y cuya fuerza o raíz que fuera se denomina motivación extrínseca, o trascendente, la motivación trascendente

Características de la motivación

- Motivación intrínseca

Se define como aquella que en su elaboración produce beneficios en otras personas. Motivar es dar o tener un motivo para la actividad. Motivar es buscar que una persona haga lo que debe hacer porque ella misma quiera, no porque tenga una retribución o un castigo. Para motivar es importante conocer las necesidades y anhelos de las personas a quienes queremos motivar, saber qué es lo que les mueve.

- La motivación enfocada en el trabajo y la organización

Se define la motivación como la intención para hacer un gran sacrificio por obtener las metas de la organización, restringido por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Si detallamos la definición vemos que hay aspectos que se predominan, ya sea de manera explícita o implícita, ellos son:

Esfuerzo, energía extendida por el individuo, el cual debe ser dirigido a la consecución de un buen rendimiento laboral.

Las necesidades (carencias), que modifican el equilibrio de los requisitos físicos y/o psíquicos de las personas.

Deseos, impulsados por las necesidades.

Metas, hacia las que tienden las estimulaciones para satisfacer las necesidades.

Conocimiento

El conocimiento se fundamenta con Villoro (1999), quien define que el conocimiento comprende hechos o información obtenidos por una persona por medio de la experiencia, la comprensión de un asunto concerniente a la realidad. Así mismo menciona que el conocimiento se consigue como contenido intelectual relativo a un campo preciso o a la generalidad del universo.

Russell (1959), menciona que el conocimiento humano tiene una dimensión cultural, asimismo menciona que el conocimiento tiene la posibilidad de ser manifestados mediante el lenguaje obteniendo de esta manera se convierte en una dimensión objetiva, intercomunicada y reglamentaria, lo que acepta su transferencia y permanencia, así como su interpretación entre distintos individuos, distintas culturas y distintas lenguas.

Generación formal del conocimiento

Villoro (1999), menciona que la generación formal del conocimiento desde el punto de vista formal el conocimiento puede ser producido de distintas maneras. Una forma sistemática de producir conocimiento humano tiene las siguientes etapas:

Investigación básica: Publicación de contribuciones predominantemente por medio de memorias de congresos y de artículos especializados.

Investigación aplicada: Publicación de aportes igual que en ciencias básicas.

Libros científicos o técnicos: Un libro científico o técnico se hace agrupando y resumiendo el conocimiento verdadero en un específico tema. Un libro actualizado deberá incorporar los aportes que sobre el tema que trate hayan sido originados.

Divulgación: Partiendo del conocimiento existente o del nuevo son publicados distintos artículos en revistas o libros de divulgación con el deseo de que el conocimiento sea explicado a la población de manera genérica.

Vías de acceso al conocimiento

El conocimiento se puede originar de distintas fuentes:

Intuición: se observa tal el conocimiento que se tiene como directo del objeto conocido. No suele fundamentarse en la

confirmación concreta, ni sigue camino racional para su formulación y construcción. Por ello no puede manifestarse.

Experiencia: lo habitual es un contenido de experiencia. Su referencia y elementos, en último término, es la declaración directa o indirecta de la percepción de los sentidos.

Tradicición: Es la cultura que una generación hereda de las anteriores.

Autoridad: Se constituye la verdad de un conocimiento tomando como mención la fuente del mismo. El dominio de la autoridad se relaciona con el estatus que adquiere: Moral, científico, político, etc.

Ciencia: Es el agrupamiento de conocimientos racionales, probables, los cuales son alcanzados de una manera metódica, comprobados y constatados con la realidad, que se refiere a conceptos de una misma naturaleza que son admitidos y valorados por la comunidad científica. Sin embargo, no siempre los conocimientos científicos son admitidos por la comunidad social.

Actitud

La actitud encuentra su sustento teórico en Eiser (1999), quien define a la actitud como la conducta que dispone un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su manera de ser o el comportamiento de actuar, además puede estimarse como cierta forma de motivación social de carácter, además, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que provoca y dirige la acción hacia específicos objetivos y metas.

Para Fasio(1990) menciona que una actitud es una distribución mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia que desempeña una influencia directiva o dinámica sobre las

reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todos los acontecimientos que les conciernen.

Así mismo mencionamos que la actitud son comportamientos de la persona en un determinado momento que estas pueden variar debido al estado emocional de la persona.

Componentes de la actitud

A continuación, mostramos los componentes que caracterizan a la actitud de la persona según (Rodríguez, 1991)

Componente cognitivo: para que exista una actitud, es fundamental que haya además una representación cognoscitiva de objeto. Está constituido por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto.

Componente afectivo: se le conoce como al sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más propio de las actitudes. Aquí radica la desigualdad principal con las opiniones y las creencias.

Componente conductual: es la inclinación a reaccionar hacia los objetos de una específica forma. Es el componente activo de la actitud.

1.3.1.5 Evaluación

La evaluación de la inteligencia emocional tiene por objetivo conocer la percepción de la persona este puede ser a través de un test o a través de la observación, se maneja como instrumento fundamental de evaluación de la inteligencia emocional al cuestionario.

según Bar-On (2000) refiere que la inteligencia emocional se evalúa conociendo los cuatro puntos interrelacionadas entre los que considera la percepción emocional, son los que ayudan a el comportamiento emocional, los mismos que son observadas y manifestadas; integración emocional aquí se aprecia el comportamiento de las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición; comprensión emocional permite conocer las señales emocionales sobre las relaciones interpersonales son entendidas, lo cual tiene participación para la misma relación; se estiman las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado, esto significa entender y comprender sobre las emociones; por último la regulación emocional donde los pensamientos fomentan el crecimiento emocional, personal e intelectual.

1.3.1.6 Importancia de la inteligencia emocional

La importancia de la inteligencia emocional radica en los diversos aspectos de la vida que ayudan a la persona a la toma de decisiones, como factor de importancia tiene relación directa en el comportamiento y la actitud de la persona.

Para Goleman (1996), la importancia que tiene la inteligencia emocional permite a la persona facilitar la interacción con el mundo que lo rodea, ya que la importancia radica en el estado mental de la persona, así como el desarrollo de la empatía y la motivación.

1.3.2 “Desempeño laboral”

El desempeño laboral para, Bittel (2000) quien menciona que desempeño laboral es influenciado generalmente por las posibilidades del empleado sobre el trabajo, sus posiciones hacia los logros y su anhelo de armonía. Además, el desempeño se conecta o vincula con las habilidades y

entendimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de fortalecer los objetivos de la organización. En tanto, Ghiselli (1998), indica como el desempeño laboral está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para efectuarse.

1.3.2.1 Enfoques del desempeño laboral

El desempeño laboral toma el siguiente enfoque según Barrios & Fong, (2002), el enfoque presenta enfoque europeo basado en el comportamiento laboral, los mismos que son observables para conocer el desempeño basado en la adaptabilidad de la persona, también comprenden los enfoques basados en el desempeño de tareas así como su desempeño en general.

Barrios y Fong (2002) el autor indica que se desarrolla el enfoque basado en el modelo americano, ya que este enfoque permite conocer las características personales, basados en el comportamiento de la persona, las habilidades, los valores y características personales como las actitudes y las aptitudes.

Actitud.- Es la inclinación o tendencia aprendida, más o menos generalizada por la persona que toma diversas maneras en diferentes momentos influido por su estado emocional

Aptitud.- Es la habilidad que posee el individuo de manera natural predispuestos con el objetivo de de adquirir conocimientos.

El desempeño laboral muestra una significación de un enfoque en el hecho que el trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran obtener, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

1.3.2.2 Definición

Para Moreno (2003) define que el desempeño laboral es desarrollado por las competencias laborales, que se desarrolla a travez de las habilidades, conocimientos y los diversos patrones de la persona asi como el manejo del comportamiento, sobre todo el desempeño laboral esta ligada a la actitud de la persona y su motivación.

El desempeño laboral para Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o conductas observadas en los empleados que son importantes, así como el logro de los objetivos de la organización. En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que tiene una organización.

1.3.2.3 Características

Las características del desempeño laboral, se encuentran basadas en la competitividad de las personas, según Mertens (1999) quien menciona que las características del desempeño laboral son originados como respuesta a la mejora de manera continua sobre la calidad y el desempeño basado en la formación de la persona, los mismos que deben de estar en funcion a los avances, la tecnologia y la ejecucion de actividades laborales, que influyen directamente en la ejecución del trabajo, asi mismo menciona que la características del desempeño laboral conforma lo siguiente.

Conocimiento

Esta formado por diversos conocimientos que se van desarrollando en base al aprendizaje, a la experiencia ya que el conocimiento tambien se basa al aspecto cualitativo enfocado al aspectos tecnologico, y cientificos.

Habilidades.

Las habilidades son una de las características de la persona basada en la aplicación de destrezas, que permite el desarrollo y avance de funciones que permite realizar negociaciones laborales y competencia laboral de manera eficiente.

1.3.2.4 Dimensiones

Eficiencia

para Koontz & Harold (2004), lo define como el propósito de obtener resultados con la mínima inversión, así mismo menciona que la eficiencia es el logro de metas con el uso de la menor cantidad de recursos, en tanto Robbins & Coulter (2005), menciona que la eficiencia significa efectuar de modo que los recursos sean aprovechados de forma más adecuada también hace mención que la eficiencia es el uso preciso de los recursos disponibles (p. 7).

Para Koontz & Harold (2004), lo define como el propósito de obtener resultados con la mínima inversión, así mismo menciona que la eficiencia es el logro de metas con el uso de la menor cantidad de recursos, en tanto Robbins & Coulter (2005), menciona que la eficiencia significa efectuar de modo que los recursos sean aprovechados de forma más adecuada también hace mención que la eficiencia es el uso preciso de los recursos disponibles (p. 7).

Para Samuelson & Nordhaus, (2002) eficiencia quiere decir la utilización de los recursos de la sociedad de la forma más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los anhelos de los individuos. Finalmente, para Druker, (2004) menciona que la eficiencia, es la capacidad de hacer correctamente las cosas, es una definición de entrada-salida. Los que logran disminuir el costo

de los recursos con que consiguen sus metas están procediendo de forma eficiente (p. 6).

Eficacia

Para Ducker (2002), la eficacia es la capacidad de elegir los objetivos adecuados, siendo un administrador eficaz que elige las cosas correctas para efectuarlas. Siendo la eficacia la clave del éxito organizacional. La falta de eficacia no puede ser proporcionada con mucha eficiencia, no serviría crear un servicio con excelente calidad cuando no satisface las necesidades del cliente. Así mismo menciona también que la eficacia es la habilidad para hacer las cosas bien hechas y la eficiencia es la capacidad para hacerlas correctamente. La eficacia y la eficiencia tienen un paralelo con dos fases de la planeación: estableciendo las metas correctas y después elegir las formas correctas.

La diferencia entre eficiencia y eficacia es la medición por el grado de disminución de los costos de los recursos empleados para conseguir el resultado, se mide por el grado de satisfacción del cliente. En tanto Hannan & Freeman (1977), menciona que la eficacia viene hacer el grado de coherencia entre objetivos organizacionales y productos observables. La eficacia está bien definida solo si tanto los objetivos como los resultados están bien establecidos y la comparación entre los dos es significativa. Así mismo Katz & Kahn (1966), la eficacia es organizativa, se ha definido como el grado en que aumentan todas las maneras de restauración energética de la organización, lo cual queda definido por una combinación de la eficiencia en la organización como sistema. Finalmente, la eficacia para Seashore, (1983), refiere que La organización eficaz es productiva, flexible, satisface a sus miembros, es provechoso, consigue recursos, disminuye la tensión, controla el entorno, retiene a los empleados, es eficiente, está unida y establece comunicaciones abiertas.

Empatía

Según Pérez & Gardey (2012), explica que la empatía muestra dos definiciones que a veces se confunden empatía y simpatía. Durante el primero hace mención a una capacidad, el segundo se alude a un proceso totalmente emocional que permite que observemos los estados de ánimo del otro, pero no se requiere que distingamos los estados de ánimo de la otra persona, pero no es necesario que los comprendamos.

Cuando una persona se siente sumamente preocupada y al ver a otra su estado de ánimo cambia totalmente por el solo hecho de estar con ella, siente una sensación de empatía. Para ello no es fundamental que las dos personas vivan lo mismo, si no que se tenga la capacidad de percepción, ósea poder captar los mensajes no verbales y también los verbales y de hacer lo que el otro necesita para sentirse entendido de una manera especial. Por tanto, Eisenberg&Strayer (1987) menciona que la empatia refiere a los obstáculos como un proceso cognitivo, así mismo menciona que la empatía se ubica dentro de la terapia psicológica como un proceso con función comunicativa

En tanto Wipé (1987) considera a la empatía de muchas maneras, tratando de promover comportamiento de contribución y convivencia positiva, unidos a la necesidad de ponerse en el lugar del otro para ser buenos ciudadanos.

Origuela& Rozo (2010) la empatía Incorpora la capacidad para entender al otro y colocarse en su lugar, a partir de lo que se observa, de la información verbal o de información alcanzable desde la memoria (Toma de Perspectiva), y también, la reacción afectiva de compartir su estado emocional, que puede ocasionar alegría, miedo, tristeza, rabia, ansiedad

1.3.2.5 Evaluación

El desempeño laboral genera una evaluación basada en la competencia laboral según Moreno (2003) quien menciona que el desempeño laboral

representa factores que muchas veces son claves para toda organización que se desarrolle en base a objetivos, metas, ya que ello es el agente fundamental para el logro de una evaluación eficaz.

Moreno (2003) también dice que existen diversas áreas de evaluación que presenta las organizaciones tiene la finalidad de conocer si los trabajadores están preparados para asumir las responsabilidades encomendadas producto del área de su trabajo, por lo que esta evaluación pretende conocer si las funciones que realiza la organización pueda llegar a cumplir sus objetivos, metas planteadas en el inicio de la actividad anual por lo que considera lo siguiente.

La evaluación de competencia de autoridad, referidos a las responsabilidades basados en la competencia laboral; existe también otra como la competencia como cualificación, quien determina si un trabajador es el candidato tiene las características cualitativas que el cargo requiere y exige; la competencia como suficiencia, este permite conocer resultados basados en los logros y resultados encontrados, así como medir los logros que debe alcanzar la persona que asume el puesto.

1.3.2.5 Importancia

Para Aamodt (2010) la importancia del desempeño laboral radica en conocer el rendimiento realizado a través de su desempeño, esto se puede lograr por medio de la evaluación a los empleados quienes deben medir el desempeño generado producto de las horas laboradas, esto porque genera gran importancia para la toma de decisiones que busca desarrollar mejoras a través de medidas correctivas en base a la capacitación y otras herramientas laborales.

Así mismo menciona que la importancia de desempeño laboral permite conocer las capacidades de la persona, los mismos que son orientados a la mejora ya que considera que la capacitación debe ser continuo en una organización que busca el desarrollo y la competitividad de sus integrantes,

de modo que radique en la importancia que debe determinar cómo se pueden corregir las deficiencias laborales en una organización que impulse a desarrollar los objetivos iniciales por el que fue creado(Aamodt, 2010)

1.3.3 “Inteligencia emocional y desempeño laboral

La inteligencia emocional es uno de los puntos más importantes para el funcionamiento de una organización por ello posiblemente sea uno de los términos más difundidos por ello Goleman (1995), estima que la inteligencia emocional aplica el conocimiento de Sócrates “conócete a ti mismo” nos menciona como punto clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; contemplar un sentimiento en el momento en que sucede. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones descontroladas.

Conducir las emociones: la habilidad para conducir los propios sentimientos a fin de que se expresen de manera apropiada se basa en la toma de conciencia de las propias emociones. La capacidad para suavizar manifestaciones de ira, furia o irritabilidad es importante en las relaciones interpersonales.

Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a provocar una acción. Por eso las emociones y la motivación están estrechamente interrelacionados. Dirigir las emociones, y la motivación coherente, hacia el logro de objetivos es importante para prestar atención, auto motivarse, dirigirse y efectuar actividades creativas. El autocontrol emocional implica a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que abordan.

Observar las emociones de los demás: el don de gentes importante es la empatía, la cual se justifica en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el soporte del altruismo.

Establecer relaciones: El arte de disponer buenas relaciones con los demás es generalmente, la habilidad de conducir sus emociones. La competencia

social y las habilidades que implica son la base del liderazgo, eficiencia interpersonal y popularidad. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de manera suave y verdadera con los demás.

Para Ivancevich (2005) Menciona que el desempeño se mide a través de la evaluación producto de su desempeño, en términos se aprecia que el desempeño del personal permite también realizar la evaluación del mismo con el propósito de conocer el rendimiento del trabajador en un mencionado contexto.

El desempeño laboral toma fuerza a partir de la inteligencia emocional en el trabajador del establecimiento penitenciario de Arequipa, los mismos que son factores fundamentales para el cumplimiento de objetivos a través del manual de organizaciones y funciones, así como el MAPRO, los mismo que contribuyen al desempeño laboral.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Pregunta general

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

1.4.2 Preguntas específicas

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

¿Cómo se relaciona del desempeño laboral con la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

¿Cómo se relaciona del desempeño laboral con el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

¿Cómo se relaciona del desempeño laboral con la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?

1.5. Justificación de estudio

La investigación se justifica porque permite conocer la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa.

Para poder tomar medidas de mejora en los puntos críticos encontrados producto de esta investigación.

Por lo que se puede también observar su relevancia social que busca que la investigación se proyecta a la comunidad del establecimiento penitenciario de Arequipa, que a partir de la integración permita la mejora sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En cuanto a su valor teórico podemos mencionar que la investigación permite la reflexión y el análisis de la literatura enmarcadas en la investigación a través de las variables y dimensiones.

Su valor práctico considerando el contenido de la investigación que permite al establecimiento penitenciario a mejorar su desempeño laboral de los

trabajadores del establecimiento penitenciario a partir de la mejora en la inteligencia emocional de los mismos.

Su utilidad metodológica quien menciona que la investigación da a conocer los resultados de la inteligencia emocional y el desempeño laboral lo que da origen a que el establecimiento penitenciario ponga en práctica con cada una de las variables, finalmente la investigación mantiene su aporte a la comunidad científica a considerar la investigación para futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

- Hi: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

1.6.2 Hipótesis Específico

- H1: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

- H2: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- H3. Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- H0. No existe relación entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- H4: Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- H5: Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Ho: No existe relación entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

- H6 Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

1.7.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Establecer la relación entre inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Establecer la relación entre inteligencia emocional con la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

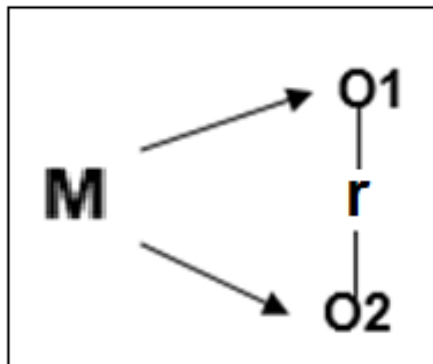
- Establecer la relación entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Establecer la relación entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016
- Establecer la relación entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

II. METODO

La investigación presenta una metodología dentro del método cualitativo, según Hernández (2010), se utiliza la recolección de datos para el análisis de datos que permite contestar los ítem o cuestionarios que son necesarios para probar la hipótesis del autor

2.1. Diseño de investigación

La investigación es correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, (2005) en una investigación correlacional presenta un diseño transversal, su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado". (P. 154) su diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Inteligencia emocional

O₂ = Desempeño laboral

r = Posible relación de la variable de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable1: Inteligencia emocional

Salovey (1990), quien define que la inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones (p. 10),

Dimensiones

Caruso (2000) refiere que la inteligencia emocional como un modelo de cuatro puntos interrelacionadas:

Percepción emocional: las emociones son observadas y manifestadas.

Integración emocional: las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición.

Comprensión emocional: señales emocionales en relaciones interpersonales son entendidas, lo cual tiene participación para la misma relación; se estiman las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto significa entender y comprender sobre las emociones.

Regulación emocional: los pensamientos fomentan el crecimiento emocional, personal e intelectual.

Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o conductas observadas en los empleados que son importantes, así como el logro de

los objetivos de la organización. En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que tiene una organización.

Dimensiones

Ghiselli (1998), menciona los siguientes enfoques del desempeño laboral. El desempeño laboral muestra una significación de un enfoque en el hecho que el trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran obtener, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización.

Actitud. - Es la inclinación o tendencia aprendida, más o menos generalizada por la persona que toma diversas maneras en diferentes momentos influido por su estado emocional.

Aptitud. - Es la habilidad que posee el individuo de manera natural predispuestos con el objetivo de adquirir conocimientos.

2.2.1 Operacionalización

2.2.2.1 Cuadro 1: Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
V.I. Inteligencia emocional	La inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones	Menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguir con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional.	Motivación	Desarrollo personal	Ordinal
				Logro de objetivos	
			Conocimiento	Autoevaluación	
				Confianza	
			Actitud	Conductual	
				Afectiva	
Trabajar en equipo					

2.2.2.2 Cuadro 2: Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
V.2. Desempeño o laboral	Define el desempeño, como las acciones o conductas observadas en los empleados que son importantes el logro de los objetivos de la organización. En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que tiene una organización	El desempeño laboral involucra a la función del trabajador y a sus capacidades de rendimiento esto va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran obtener, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización, así como los objetivos de desarrollo que muestre el trabajador.	Eficiencia	Objetivos	Ordinal
				Atención	
				Dirección	
			Eficacia	Responsabilidad	
				Servicios	
			Empatía	Comprensión	
				Trabajo en equipo	

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población objeto de estudio está conformado por 102 trabajadores del establecimiento penitenciario de Arequipa

2.3.2 Muestra y Muestreo

La investigación considero al total de la población por lo que utilizamos el muestreo de tipo no probabilístico intencionado por conveniencia realizando una selección directa por tener acceso para el investigador conforme lo muestra vuestro cuadro adjunto. Según Hannan &Freeman (1977), la población constituye el total de las personas que conforma el objeto de estudio y que presenta las mismas características.

Cuadro 3: Distribución de muestra de la distribución del establecimiento penitenciario

GRUPO DE TRABAJO	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N°	%	N	%	N	%
A	18	50%	33	50%	51	50%
B	18	50%	33	50%	51	50%
Total	36	100%	66	100%	102	100%

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica utilizada para el trabajo de investigación es la encuesta mientras que el instrumento es el cuestionario, los que son aplicados para cada variable de estudio.

Cuadro 4: Uso de técnicas en las variables

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario	Mide el nivel de la inteligencia emocional del establecimiento penitenciario.
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario	Mide el nivel del desempeño laboral del establecimiento penitenciario.

2.4.2 Descripción del instrumento

2.4.2.1 El cuestionario variable inteligencia emocional.

El cuestionario es el instrumento para la variable inteligencia emocional que se utilizó con el propósito de recabar la información ítem por ítem, así mismo mencionamos que el instrumento viene hacer los recursos por el que se vale la investigación. Las alternativas de respuesta del cuestionario son 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (casi siempre), 4 (siempre). Las respuestas serán marcadas por la población objeto de estudio según la realidad en la que se encuentre.

2.4.2.1 El cuestionario variable desempeño laboral.

El cuestionario es el instrumento que se utilizó para la variable desempeño laboral con el propósito de recabar la información ítem por ítem, así mismo mencionamos que el instrumento viene hacer los recursos por el que se vale la investigación. Las alternativas de respuesta del cuestionario son 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (casi siempre), 4 (siempre). Las respuestas serán marcadas por la población objeto de estudio según la realidad en la que se encuentre.

2.4.3 Validación y confiabilidad.

2.4.3.1 Validez y confiabilidad del cuestionario inteligencia emocional.

Para la evaluación del cuestionario inteligencia emocional se realizó por juicio de expertos el Mg, Pareja Galdos Roberto Wilmer, Magister en gestión Pública, Así el Mg. Sainz Raymundo Lily Janet, Magister en Gestión pública y Mg. Retamozo Santa Cruz Francisco Javier (Magister en gestión pública; también se aplicó el Alpha de cronbach mediante es software estadístico SPSS en su versión 22 cuyo resultado es 0,857

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	21

2.4.3.2 Validez y confiabilidad del cuestionario desempeño laboral.

Para la evaluación del cuestionario desempeño laboral se realizó por juicio de expertos el Mg, Pareja Galdos Roberto Wilmer, Magister en gestión Pública, Así el Mg. Sainz Raymundo Lily Janet, Magister en Gestión pública y Mg. Retamozo Santa Cruz Francisco Javier Magister en gestión pública; también se aplicó el Alpha de cronbach mediante el software estadístico SPSS cuyo resultado es 0,845.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	20

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1 Análisis descriptivo.

- Se elaboraron las tablas
- Se hizo cálculo de frecuencias absolutas porcentuales.
- Se elaboraron las figuras
- Se aplicó la correlación de Pearson
- Utilizamos el alpha de cronbach con el propósito de ratificar la confiabilidad del instrumento.

2.5.2 Análisis inferencial.

El desarrollo de la estadística inferencial se realizó con el software SPSS y Excel.

1. La prueba de Kolmogorov smirnov a nivel de significancia resultado que nos permite realizar la correlación de Pearson

2.5.3 Paquetes estadísticos empleados.

Los paquetes empleados con el propósito de procesar adecuadamente las técnicas estadísticas se utilizó el Excel 2016, SPSS en su versión 22, los que permitieron obtener resultados confiables para cada variable inteligencia emocional y desempeño laboral, permitiendo demostrar la hipótesis planteado por el investigador.

2.6. Aspectos éticos

- La investigación producto de la presente investigación no serán divulgados salvo previa autorización del establecimiento penitenciario de Arequipa que fue objeto de estudio.
- La investigación titulada inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Arequipa considera la literatura expuesta por los diversos autores en el proceso investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados descriptivos

Variable inteligencia emocional

Tabla 01: Niveles de inteligencia emocional

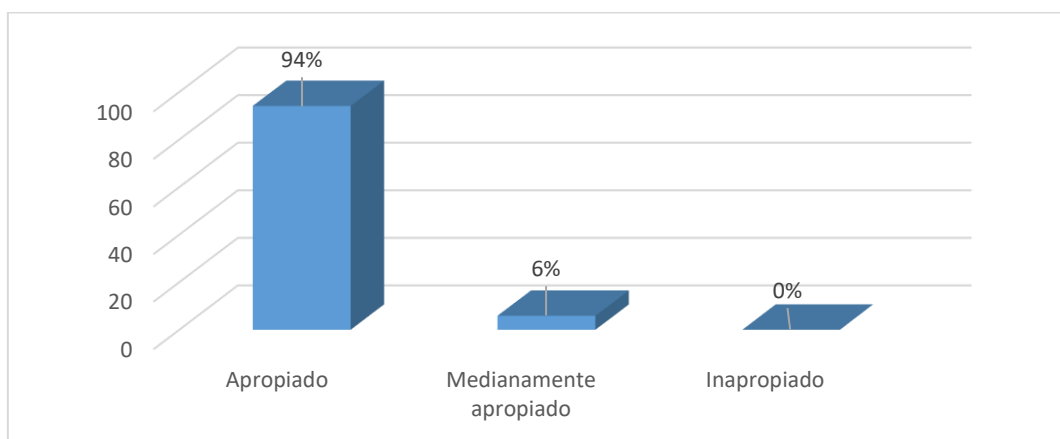
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	43-63	96	94
Medianamente apropiado	22-42	6	6
Inapropiado	00-21	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados de la aplicación del cuestionario Inteligencia emocional

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 01 podemos apreciar que 94% de los encuestados manifiestan apropiado la inteligencia emocional en el establecimiento penitenciario, el 6%, manifiesta que la inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad es medianamente apropiado.

Gráfico 01: Niveles de inteligencia emocional



Fuente: Tabla 1

Tabla 02: Niveles obtenidos en la dimensión motivación

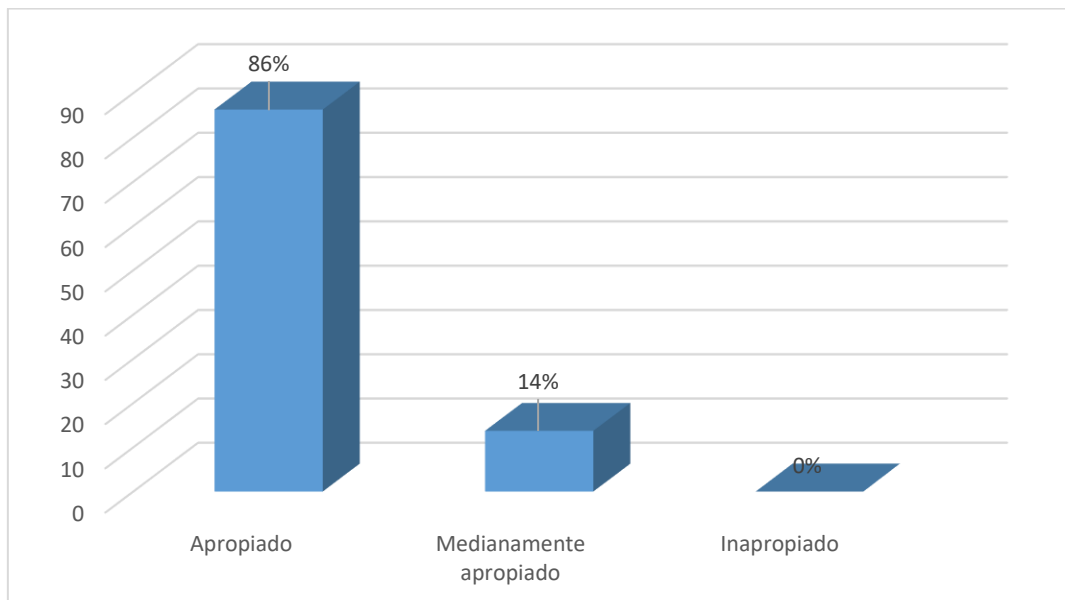
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	88	86
Medianamente apropiado	09-16	14	14
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable inteligencia emocional.

Interpretación

Según la tabla 02, la dimensión Motivación alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 86% de los encuestados así lo consideran, mientras un 14% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Gráfico 02: Niveles obtenidos en la dimensión motivación



Fuente: Tabla 2

Tabla 03: Niveles de la dimensión conocimiento

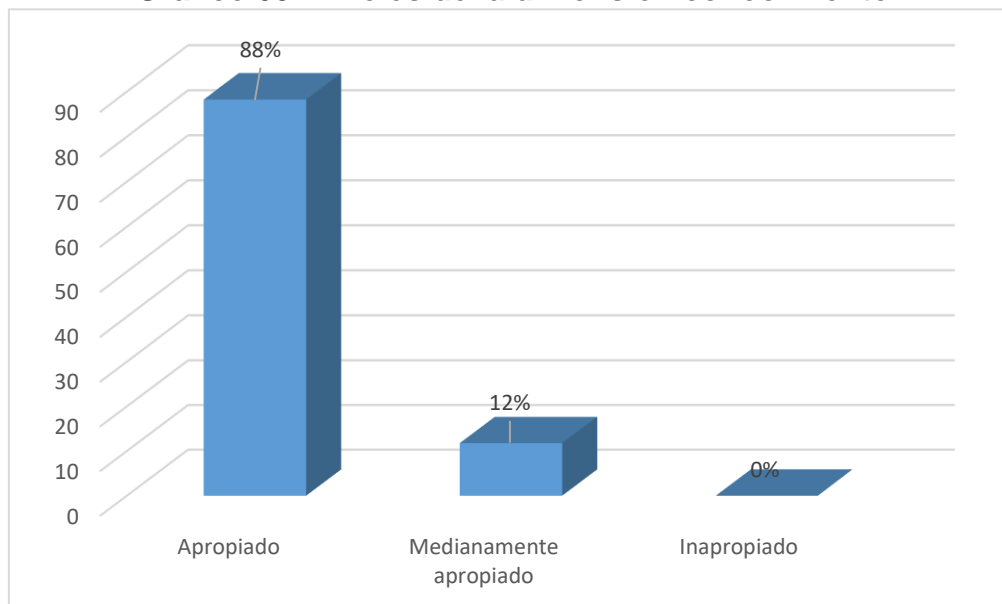
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	90	88
Medianamente apropiado	09-16	12	12
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable inteligencia emocional.

Interpretación:

Según la tabla 03, la dimensión conocimiento alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 88% de los encuestados así lo consideran, mientras un 12% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Gráfico 03: Niveles de la dimensión conocimiento



Fuente: Tabla 3

Tabla 04: Niveles obtenidos en la dimensión actitud

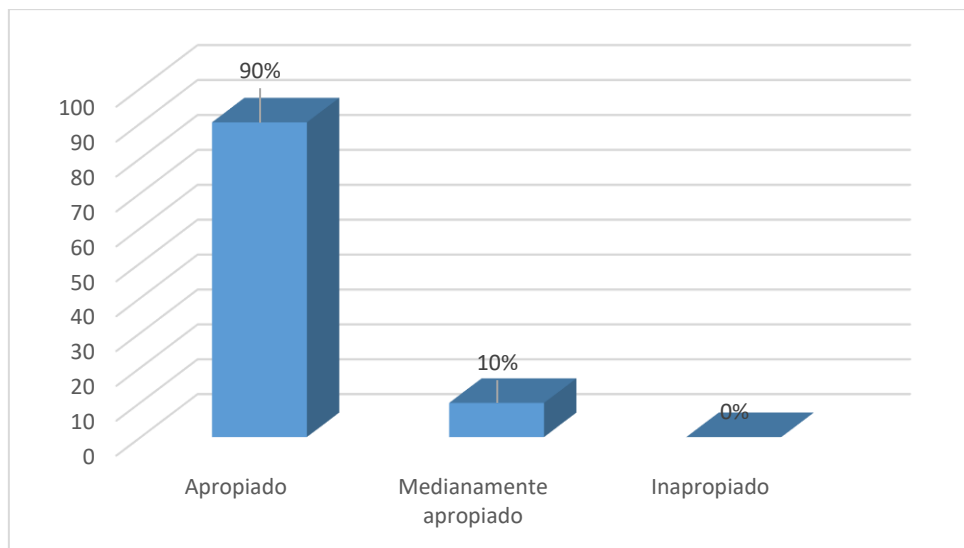
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	92	90
Medianamente apropiado	09-16	10	10
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable inteligencia emocional.

Interpretación:

Según la tabla 04, la dimensión actitud alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 90% de los encuestados así lo consideran, mientras un 10% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa

Gráfico 04: Niveles obtenidos en la dimensión actitud



Fuente: Tabla 4

Variable desempeño laboral

Tabla 05: Niveles obtenidos en la variable desempeño laboral

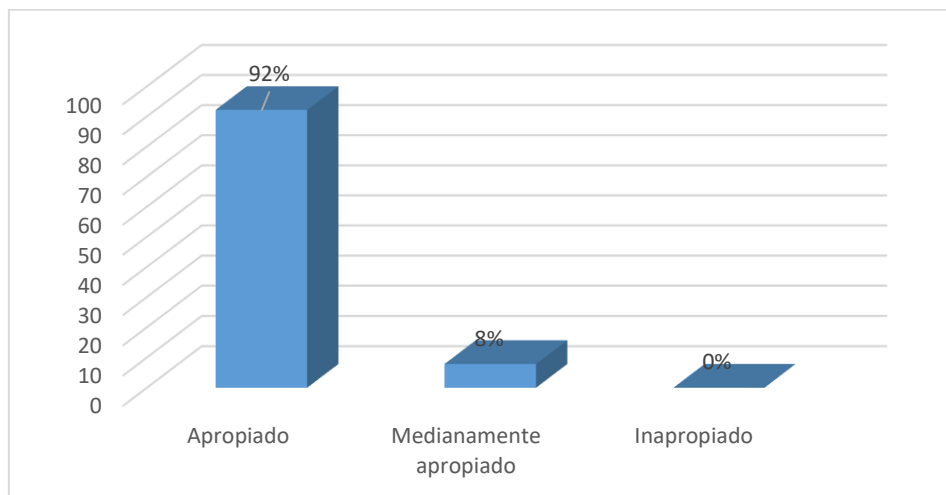
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	94	92
Medianamente apropiado	09-16	8	8
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable desempeño laboral

Interpretación:

Según la tabla 05, la variable desempeño laboral alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 92% de los encuestados así lo consideran, mientras un 8% de los encuestados considera medianamente apropiado al desempeño laboral existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Gráfico 04: Niveles obtenidos en la variable desempeño laboral



Fuente: Tabla 5

Tabla 06: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia

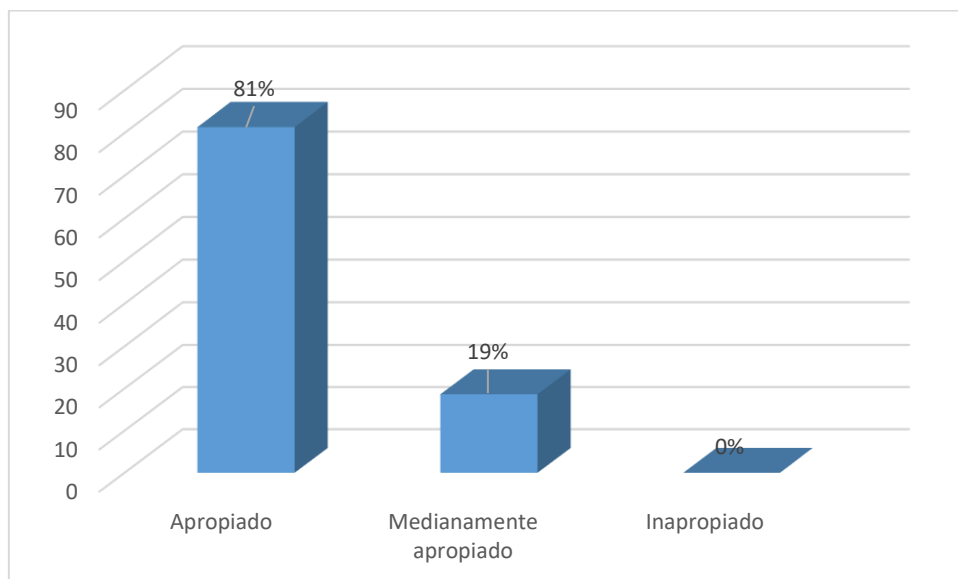
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	83	81
Medianamente apropiado	09-16	19	19
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable desempeño laboral

Interpretación

Según la tabla 06, la dimensión eficiencia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 81% de los encuestados así lo consideran, mientras un 19% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficiencia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Grafico 06: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia



Fuente: Tabla 6

Tabla 07: Niveles de eficacia

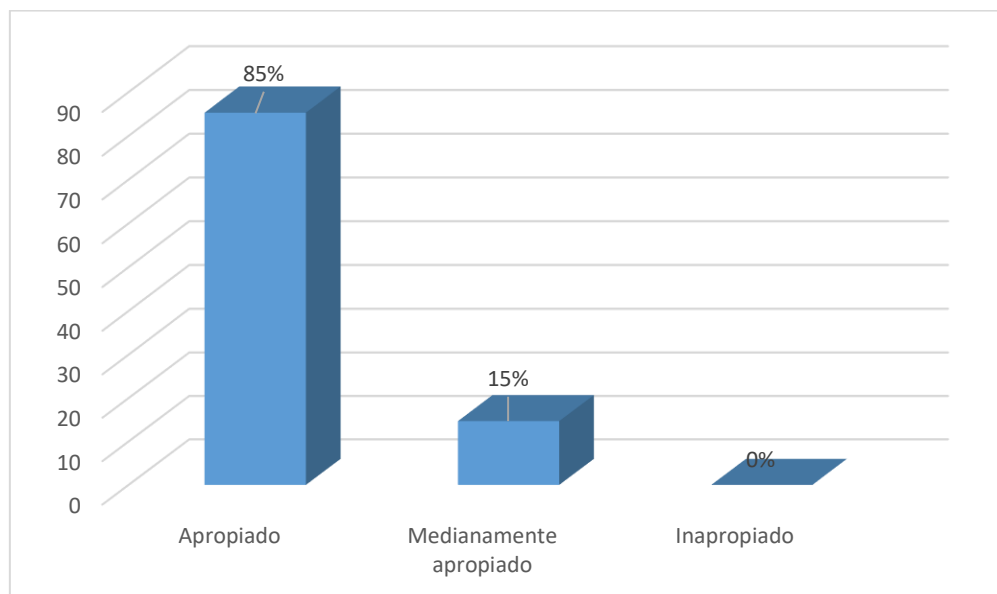
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	87	85
Medianamente apropiado	09-16	15	15
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable desempeño laboral.

Interpretación:

Según la tabla 07, la dimensión eficacia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficacia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Grafico 07: Niveles de eficacia



Fuente: Tabla 7

Tabla 08: Niveles obtenidos en la dimensión empatía

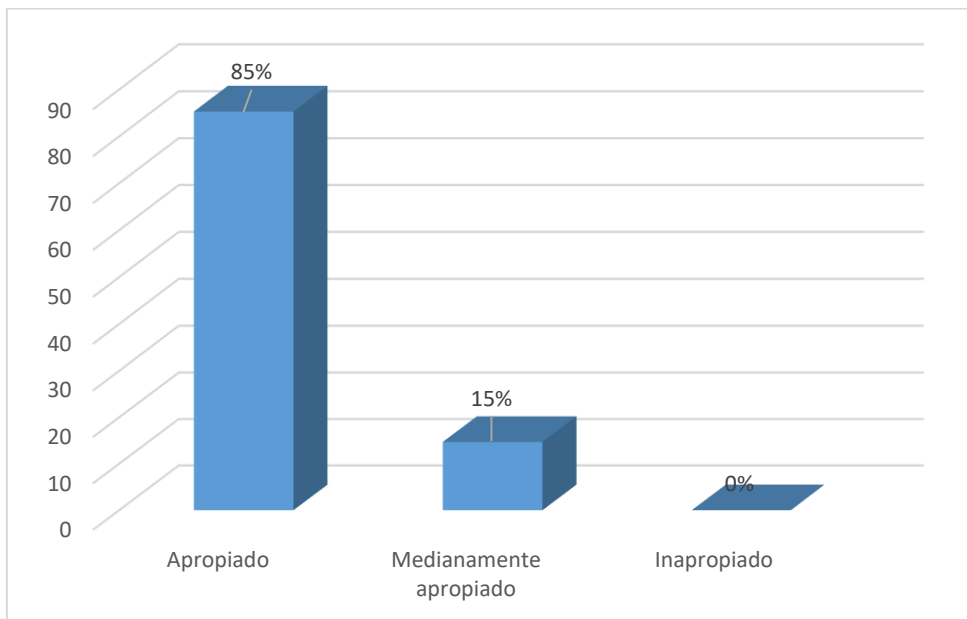
NIVEL	Escala	FRECUENCIA	%
Apropiado	17-24	87	85
Medianamente apropiado	09-16	15	15
Inapropiado	00-08	0	0
TOTAL		102	100

Fuente: Data de resultados aplicados al cuestionario de la variable desempeño laboral

Interpretación:

Según la tabla 08, la dimensión empatía alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la empatía existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Grafico 08: Niveles obtenidos en la dimensión empatía



Fuente: Tabla 8

CUADRO 03: Prueba de kolmogrovSmirov. Prueba de bondad de ajuste de los puntajes de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Inteligencia emocional	Desempeño laboral	Motivación	Conocimiento	Actitud	Eficiencia	Eficacia	Empatía	
N	102	102	102	102	102	102	102	102	
Parámetros normales ^a .	Media	55.23	51.23	20.89	18.40	15.93	17.96	20.28	12.98
^b	Desviación estándar	7.063	7.100	2.789	2.697	2.172	2.945	2.973	1.824
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.178	.142	.194	.215	.199	.187	.159	.180
	Positivo	.135	.108	.133	.168	.170	.151	.106	.134
	Negativo	-.178	-.142	-.194	-.215	-.199	-.187	-.159	-.180
Estadístico de prueba		.178	.142	.194	.215	.199	.187	.159	.180
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados en el cuadro 3,

Los resultados en el cuadro 3, permite apreciar que existe una normalidad por lo que nos permite la prueba de la r de Pearson el que nos permite determinar si la variable inteligencia emocional y desempeño laboral se relaciona significativamente.

Prueba de hipótesis General

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 09: Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	102	102
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=878$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 1

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

H1: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 10: Relación de la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
		Inteligencia Emocional	Eficiencia
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	102	102
Eficiencia	Correlación de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=831$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 2

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

H2: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 11: Relación de la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
Inteligencia Emocional		Inteligencia Emocional	Eficacia
	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	102	102
Eficacia	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=792$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Específica 3

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

H3: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 12: Relación de la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
		Inteligencia Emocional	Empatía
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,786**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	102	102
Empatía	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=786$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 4

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

H4: Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 13: Relación entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Motivación
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	102	102
Motivación	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=850$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 5

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

H5: Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 14: Relación entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
Desempeño laboral		Desempeño laboral	Conocimiento
	Correlación de Pearson	1	,804**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	102	102
Conocimiento	Correlación de Pearson	,804**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre el desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=804$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 6

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

H6 Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 15: Relación entre desempeño laboral y la actitud en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Actitud
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	102	102
Actitud	Correlación de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	102	102

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

Descripción:

El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la actitud en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=766$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

IV. DISCUSIÓN

4.1 A Nivel descriptivo

El objetivo general Analizar la inteligencia emocional para establecer su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, Los resultados de la variable inteligencia emocional podemos apreciar que 94% de los encuestados manifiestan apropiado la inteligencia emocional en el establecimiento penitenciario, el 6%, manifiesta que la inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad es medianamente apropiado. Resultados que encuentran coincidencia con Ardilla (2013), que la inteligencia emocional es medida a través del instrumento que determina la inteligencia emocional percibida (IEP), en el medio del establecimiento público de Barcelona, con la finalidad de plantear un modelo de competencias socioemocionales para la creación de futuros profesionales. Lopez (2008), concluye de manera similar haciendo mencionando que el establecimiento público de Barcelona y otras variables socioemocionales vinculadas con la impresión que origina y analizar las características psicométricas de la Trait Meta-MoodScale, así mismo hace mención que la inteligencia posee escalas como las interpersonal, intrapersonal y estado de ánimo general. Mientras tanto que las sub escalas de manejo de la tensión y adaptabilidad, aun no se han realizado con regularidad en los estudiantes encuestados, ya que muestran un nivel muy bajo Mayer, (2000) menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguiré con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional.

En cuanto a la dimensión motivación los resultados podemos observarlo en los niveles de manera apropiada ya que el 86% de los encuestados así lo consideran, mientras un 14% de los encuestados considera medianamente

apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa Pinillos, (1977) menciona que la motivación puede definirse como el señalamiento que se descubre en una persona hacia un específico medio de satisfacer una necesidad, creando o incrementando con ello el impulso necesario para que ponga en marcha ese medio o esa actividad. La motivación es un estado interno que encamina, activa y mantiene la conducta Urloca, (2008), advierte que la motivación es el efecto de causar en otros una energía que les mueva hacia un destino específico y cuya fuerza o raíz esta fuera se denomina motivación extrínseca, o trascendente, la motivación trascendente.

Según la tabla 03, la dimensión conocimiento alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 88% de los encuestados así lo consideran, mientras un 12% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que toma fuerza con el aporte de Villoro (1999) quien define que el conocimiento comprenderse hechos o información obtenidos por una persona por medio de la experiencia, la comprensión de un asunto concerniente a la realidad. Así mismo menciona que el conocimiento se consigue como contenido intelectual relativo a un campo preciso o a la generalidad del universo.

Según la tabla 04, la dimensión actitud alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 90% de los encuestados así lo consideran, mientras un 10% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que es apropiado Fasio (1990)

menciona que una actitud es una distribución mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia que desempeña una influencia directiva o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todos los acontecimientos que les conciernen.

De igual forma la variable desempeño laboral, Según la tabla 05, la variable desempeño laboral alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 92% de los encuestados así lo consideran, mientras un 8% de los encuestados considera medianamente apropiado al desempeño laboral existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa. Latorre (2011) en su trabajo de investigación concluye que las relaciones interpersonales se mantienen relacionadas con los recursos humanos, los que se vinculan con lo programa que desarrolla la organización, la investigación concluye en demuestra la relación que existe entre recursos humanos y desempeño laboral, así mismo el desempeño laboral mantiene un apoyo en las percepciones de trabajo que el empleado manifiesta en función a su productividad y su rendimiento que muchas veces son vinculados con las metas organizacionales. Gómez y Velázquez (2011), en su trabajo de investigación concluye que la satisfacción está en relación al desempeño laboral tanto en los trabajadores de mayor jerarquía como los trabajadores de menos jerarquía, finalmente hace mención que la edad influye en la satisfacción y el desempeño laboral, en cuanto al sexo este no tiene influencia en la satisfacción ni el desempeño laboral, Bittel, (2000) advierte que desempeño laboral es influenciado generalmente por las posibilidades del empleado sobre el trabajo, sus posiciones hacia los logros y su anhelo de armonía. Además, el desempeño se conecta o vincula con las habilidades y entendimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de fortalecer los objetivos de la organización. En tanto, Ghiselli (1998), indica como el desempeño laboral está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para efectuarse.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral tenemos a la eficacia, de acuerdo a la tabla 06, la dimensión eficiencia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 81% de los encuestados así lo consideran, mientras un 19% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficiencia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa. Para Koontz&

Harold, (2004), lo define como el propósito de obtener resultados con la mínima inversión, así mismo menciona que la eficiencia es el logro de metas con el uso de la menor cantidad de recursos, en tanto Robbins & Coulter, (2005), menciona que la eficiencia significa efectuar de modo que los recursos sean aprovechados de forma más adecuada también hace mención que la eficiencia es el uso preciso de los recursos disponibles.

Según la tabla 07, la dimensión eficacia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficacia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que toma fuerza con el aporte de Ducker, (2002), quien menciona que la eficacia es la capacidad de elegir los objetivos adecuados, siendo un administrador eficaz que elige las cosas correctas para efectuarlas. Siendo la eficacia la clave del éxito organizacional. La falta de eficacia no puede ser proporcionada con mucha eficiencia, no serviría crear un servicio con excelente calidad cuando no satisface las necesidades del cliente.

Según la tabla 08, la dimensión empatía alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la empatía existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa. Wipé, (1987) considera a la empatía de muchas maneras, tratando de promover comportamiento de contribución y convivencia positiva, unidos a la necesidad de ponerse en el lugar del otro para ser buenos ciudadanos, en acuerdo Orihuela & Rozo, (2010) menciona que la empatía incorpora la capacidad para entender al otro y colocarse en su lugar, a partir de lo que se observa, de la información verbal o de información alcanzable desde la memoria (Toma de Perspectiva), y también, la reacción afectiva de compartir su estado emocional, que puede ocasionar alegría, miedo, tristeza, rabia, ansiedad

4.2. Análisis inferencial

En la tabla 09 se puede confrontar la hipótesis plantado por el investigador con estadígrafo r de Pearson se comprueba la correlación $r=0,878$ entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que de acuerdo a la tabla de Hernández es una correlación altamente significativa, lo que permite comprobar la hipótesis alteña existeHi: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, estos resultados confirman el aporte teórico de Salovey, (1990), quien define que la inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones (p. 10), así mismo Mayer, (2000) menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguiré con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional, en ese contexto Bittel, (2000) quien fortalece con su sustento teóricos sobre el desempeño laboral mencionando que este es influenciado generalmente por las posibilidades del empleado sobre el trabajo, sus posiciones hacia los logros y su anhelo de armonía. Además, el desempeño se conecta o vincula con las habilidades y entendimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de fortalecer los objetivos de la organización.

V. CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - Afirmamos que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016. Cuyo valor de relación es $r=0,878$. Por lo que se menciona que, si la inteligencia emocional es apropiado, el desempeño laboral es mejor o viceversa.
- SEGUNDA.** - Se demuestra que existe relación significativa entre la relación de la inteligencia emocional con la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,831$
- TERCERA.** - Se demuestra que existe relación significativa entre la inteligencia emocional con la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,792$
- CUARTA.** - Se demuestra que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,786$
- QUINTA.** - Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016 cuyo valor es de $r=0,850$
- SEXTA.** - Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,804$

SEPTIMA. - Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,766$

VI RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** - A las autoridades encargadas del establecimiento penitenciario de Arequipa, quienes deben de considerar la investigación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el establecimiento penitenciario de Arequipa.
- SEGUNDA.** - Al director general de la región INPE de Arequipa a generar y fortalecer la inteligencia emocional en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa, a fin de tenerlos preparados de manera psicológica debido al entorno de trabajo requiere preparación mental.
- TERCERA.** - Al director general de la región INPE de Arequipa a generar y fortalecer el desempeño laboral a partir de la mejor en la inteligencia emocional en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa, a fin de tenerlos preparados de manera psicológica debido al entorno de trabajo requiere preparación mental.
- CUARTA.** - Al director general de la región INPE de Arequipa a generar los talleres donde se realicen talleres motivacionales, fortalecimiento del conocimiento en cuanto a la trata de personas para el buen manejo y desarrollo de relaciones interpersonales en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa, a fin de tenerlos preparados de manera psicológica debido al entorno de trabajo requiere preparación mental.
- CUARTA.** - A los trabajadores a fin de que establezcan predisposición sobre el desarrollo de la inteligencia emocional, ya que se requiere la participación de los mismos para el desarrollo laboral ya que esto tendrá influencia en la higiene mental de los trabajadores de seguridad en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

QUINTA. - A los trabajadores a fin de que establezcan predisposición sobre el desarrollo del desempeño laboral, por lo que se requiere fortalecer mediante charlas y capacitaciones los estados emocionales que influyen en la actitud y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento penitenciario de Arequipa 20016

VII REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Aradilla , H. (2013). *Inteligencia Emocional del Establecimiento de Barcelona*. Barcelona.
- Bar-On. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Barrios, E., & Fong, M. (2002). *Diseño Curricular Basado en Competencias. Servicio Nacional de*. Santiago de Chile: Intecap.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Caruso. (2000). *la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguiré con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional*. New York: Educators.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de recursos humanos Quinta edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Druker. (2004). *herramientas de la administración*. España: Mc Graw Hill.
- Druker, P. (2002). *La administración*. México: Mc graw Hill Iberoamericana.
- Eisenberg, N., & Strayer, J. (1987). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao. Bilbao: Desclée Brouwer.
- Eiser. (1990). *El valor de la persona*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Fasio, R. (1990). *Multiple Processes by Which Attitudes Guide Behavior: The MODE Model as an interactive Frame*. New York: Academia Press.

- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Goleman. (1996). *Inteligencia emocional*. New York: Kairos.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gomez, Incio, & Velasquez. (2011). *Niveles de desempeño laboral y satisfacción en Banca comercial un caso de estudio*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Hannan, & Freeman. (1977). *The population ecology of organizations*. American. Angeles: Journal.
- Hannan, & Freeman. (1997). *The population ecology of organizations*. American. Angeles: Journal.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Katz, D., & Kahn, J. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Mc Graw Hill.
- Koontz, & Harold. (2004). *Administración una perspectiva global*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Latorre. (2011). *gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en xarxa*. España: UVE.
- López, M. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Lima.
- Maslow, A. (1968). *Toward a Psychology of Being*. Michigan. Van Nostrand.
- Mayer, j. (2000). *emotional intelligence: The case of ability scales*. New York: Book.

- Mayer, J. (2000). *emotinal intelligence: The case of ability scales*. New York: Books.
- Moreno, J. (2003). *Gestión por competencia laboral*. Guatemala: INTECAP 2da edición.
- Oquelis, J. (2016). *Diagnóstico de Inteligencia Emocional en trabajadores de una institución capacitadora*. Piura.
- Origuela, S., & Roza, V. (2010). *La empatía y la autorregulación desde una perspectiva cognitiva y su incidencia en la reducción de la agresividad*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Perez, J., & Gardey, A. (2012). *Comportamiento de la persona*. Colombia: Mc Gran Hill.
- Piaget, J. (1970). *Teaching & Learning developmentl psychology*. Suiza.
- Pinillos, J. (1970). *Principios de psicología*. Madrid: Alianza Universal.
- Robbin , & Coulter. (2005). *Administración», Octava Edición*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez, A. (1991). *Psicología Social*. Mexico: Trillas.
- Russell, B. (Madrid). *El conocimiento humano: su alcance y sus limitaciones*. Madrid: Taurus.
- Salovey. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Bassic Books.
- Samuelson, & Nordhaus. (2002). *Economía, Decimoséptima Edición*. España: Mc Graw Hill.
- Seashore. (1983). *A framework for an integrated model of organizational effectiveness*. New York: Press.
- Seashore. (1983). *A framework for an integrated model of organizational effectiveness*. New York: Pres

Urloca, J. (Mexico). *La motivación empieza en uno mismo*. México: ESic.

Valdivia, J. (2006). *Inteligencia emocional estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios de Psicología*. Mexico.

Villatoro, L. (1999). *El conocimiento*. Mexico: CSIC.

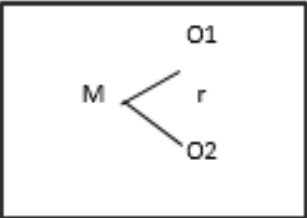
Wipe, L. (1987). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Desclée.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones		Metodología
Pregunta general ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?	Objetivo general Determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016	Hipótesis General Hi: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016 Ho: No existe relación entre la inteligencia	V.I. Inteligencia emocional	1.- Motivación 2.- Conocimiento 3.- Actitud 1.-Eficiencia 2.-Eficacia 3.-Empatía	Tipo de estudio Básico no experimental. Diseño de investigación Diseño correlacional. Esquema del diseño:  Población y Muestra: Usuarios
Preguntas específicas	Objetivos específicos		V.D Desempeño laboral		

<p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?</p>	<p>Establecer la relación entre inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>	<p>emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>Hipótesis Específica.</p> <p>H1: Existe relación</p>			<p>no probabilístico 102 trabajadores.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta. Evaluación.</p> <p>Instrumentos.</p> <p>Cuestionario. Prueba de evaluación en todas las áreas</p>
<p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?</p>	<p>Establecer la relación entre inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>	<p>directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>			

<p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?</p>	<p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional con la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>	<p>Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>			
<p>¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?</p>	<p>Establecer la relación entre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>	<p>H2: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>			

<p>¿Cómo se relaciona del desempeño laboral con el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016?</p>	<p>Establecer la relación entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>	<p>Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>H3. Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>			
<p>¿Cómo se relaciona del desempeño laboral con la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento</p>	<p>Establecer la relación entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento</p>	<p>H3. Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>			

<p>penitenciario de Arequipa 2016?</p>	<p>penitenciario de Arequipa 2016.</p>	<p>H0. No existe relación entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>H4: Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la motivación en trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>H5: Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>Ho: No existe relación entre</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>H6 Existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016</p> <p>Ho: No existe relación entre desempeño laboral y</p>			
--	--	--	--	--	--

		la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016			
--	--	---	--	--	--

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
V.I. Inteligencia emocional	La inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones	Menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguiré con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para	Motivación	Desarrollo personal	Ordinal
				Logro de objetivos	
			Conocimiento	Autoevaluación	
				confianza	
			Actitud	conductual	
				afectiva	

		incentivar crecimiento intelectual y emocional.			
V.2. Desempeño laboral	define el desempeño, como las acciones o conductas observadas en los empleados que son importantes el logro de los objetivos de la organización. En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que tiene una organización	El desempeño laboral involucra a la función del trabajador y a sus capacidades de rendimiento esto va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran obtener, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización así como los objetivos de desarrollo que muestre el trabajador.	Eficiencia	objetivos	Ordinal
				atención	
				Dirección	
			Eficacia	Responsabilidad	
				servicios	
			Empatía	comprensión	
Trabajo en equipo					

ANEXO 3
MATRIZ DEL INSTRUMENTOS

Variable	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PESO	N° DE ITEMS	Escala/Instrumento
Inteligencia emocional	Motivación	Desarrollo personal	¿Practica usted la motivación personal a fin de lograr su desarrollo personal?	19%	4	Encuesta 1 En desacuerdo () 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo () 3 De Acuerdo ()
			¿En la institución donde labora siente que deben realizar talleres de motivación a fin de lograr el desarrollo personal?			
			¿El desarrollo personal alcanzado es por el buen manejo de su inteligencia emocional?			
			¿Su inteligencia emocional es parte de su desarrollo personal?			
		Logro de objetivos	¿la motivación le permite lograr sus objetivos personales?	19%	4	
			¿En área donde labora se desarrolla talleres donde se practique habilidades que permita mejorar nuestra inteligencia emocional?			
¿En el área donde labora el logro de objetivos depende de la inteligencia emocional de los trabajadores?						

			¿Los objetivos no alcanzados se debe a la falta de motivación en las áreas de su trabajo?			
Conocimiento	Autoevaluación		¿En algún momento usted realizo una autoevaluación de sus conocimientos?	14%	3	
			¿La autoevaluación permite conocer los puntos críticos de su conocimiento?			
			¿La actualización de diversas disposiciones y reglamentos permite resolver los problemas de conflicto en el área donde usted labora?			
	Confianza		¿El conocimiento le da seguridad al momento de solucionar problemas de conflicto en el área de su trabajo?	20%	4	
			¿Posee usted confianza en el desarrollo de sus funciones laborales?			
			¿La confianza es margen de seguridad, conocimiento e inteligencia emocional?			
			¿usted prefiere trabajar en equipo o de manera individual?			
	conductual		¿En su área de trabajo respeta el derecho de los demás?	14%	3	

	Actitud		¿El ambiente donde usted laboral influye en el comportamiento que usted tiene?			
			¿El ambiente de su trabajo le permite tener una buena actitud?			
		Afectiva	¿Su ambiente de trabajo le permite tener unos sentimientos afectivos a los demás?	14%	4	
			¿la inteligencia emocional se ve afectada por las diversas actitudes que usted encuentra en el establecimiento penitenciario?			
			¿en el área donde labora es posible practicar sentimientos de valoración hacia los demás?			
		Desempeño o laboral	Eficiencia	Objetivos	¿En el área donde usted labora se logran los objetivos?	
¿Usted a logrado cumplir con los objetivos que se le han asignado?						
Atención	¿La atención que se le brinda a usted es influye en su desempeño laboral?			10%	2	
	¿Su desempeño laboral repercute por los diversos comportamientos que existen en el establecimiento penitenciario?					

		Dirección	¿La dirección como función de la administración permite organizar su desempeño laboral?	15%	3	3 De Acuerdo ()
			¿El manual de organizaciones y funciones direcciona su buen desempeño laboral?			
			¿El manual de organizaciones y funciones contribuye su desempeño laboral?			
	Eficacia	Responsabilidad	¿La responsabilidad asumida por su persona es de manera eficiente?	20%	4	
			¿Los diversos comportamientos en el establecimiento penitenciario permite lograr un buen desempeño laboral?			
			¿La responsabilidad que se asume es riesgoso por lo que no se permite lograr muchas veces un desempeño laboral eficiente?			
			¿El número de personal es suficiente para cumplir eficientemente la responsabilidad encomendada?			
	Servicio	¿El desempeño laboral es mejor en el servicio diurno que está programado laborar?	20%	4		

			¿El servicio nocturno presenta diversos riesgos para cumplir con eficiencia su trabajo?			
			¿El servicio que se le asigna para laborar esta al acorde a su desempeño laboral?			
			¿La eficacia está ligada al manual de procedimientos asignados a su área de trabajo?			
	Empatía	Comprensión	¿Se puede comprender la actitud del comportamiento en los diversos reclutas del establecimiento penitenciario?	10%	2	
			¿La comprensión mejora su desempeño laboral en el área donde labora?			
		Trabajo en equipo	¿El trabajo en equipo permite un mejor desempeño laboral?	10%	2	
			¿El trabajo en equipo permite establecer un buen desempeño laborales?			
	¿En área donde trabaja se vive un trabajo en equipo?					

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado trabajador de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa, sirva responder las siguientes preguntas de acuerdo a las alternativas siguientes.

1 En desacuerdo () 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo () 3 De Acuerdo ()

Motivación		1	2	3
1	¿Practica usted la motivación personal a fin de lograr su desarrollo personal?			
2	¿En la institución donde labora siente que deben realizar talleres de motivación a fin de lograr el desarrollo personal?			
3	¿El desarrollo personal alcanzado es por el buen manejo de su inteligencia emocional?			
4	¿Su inteligencia emocional es parte de su desarrollo personal?			
5	¿la motivación le permite lograr sus objetivos personales?			
6	¿En área donde labora se desarrolla talleres donde se practique habilidades que permita mejorar nuestra inteligencia emocional?			
7	¿En el área donde labora el logro de objetivos depende de la inteligencia emocional de los trabajadores?			
8	¿Los objetivos no alcanzados se debe a la falta de motivación en las áreas de su trabajo?			
Conocimiento				
9	¿En algún momento usted realizo una autoevaluación de sus conocimientos?			
10	¿La autoevaluación permite conocer los puntos críticos de su conocimiento?			
11	¿La actualización de diversas disposiciones y reglamentos permite resolver los problemas de conflicto en el área donde usted labora?			

12	¿El conocimiento le da seguridad al momento de solucionar problemas de conflicto en el área de su trabajo?			
13	¿Posee usted confianza en el desarrollo de sus funciones laborales?			
14	¿La confianza es margen de seguridad, conocimiento e inteligencia emocional?			
15	¿usted prefiere trabajar en equipo o de manera individual?			
Actitud				
16	¿En su área de trabajo respeta el derecho de los demás?			
17	¿El ambiente donde usted laboral influye en el comportamiento que usted tiene?			
18	¿El ambiente de su trabajo le permite tener una buena actitud?			
19	¿Su ambiente de trabajo le permite tener unos sentimientos afectivos a los demás?			
20	¿la inteligencia emocional se ve afectada por las diversas actitudes que usted encuentra en el establecimiento penitenciario?			
21	¿en el área donde labora es posible practicar sentimientos de valoración hacia los demás?			

Ficha técnica del cuestionario sobre la inteligencia emocional

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
1. Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario sobre la inteligencia emocional
2. Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">• Motivación• Conocimiento• Actitud
3. Total, de indicadores	<ul style="list-style-type: none">• 21
4. Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none">• Numérico
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none">• 63ptos• Puntaje mínimo (00)• Puntaje máximo (63)
6. Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none">• Directa
7. Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none">• 21 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• Inteligencia emocional
9. Su aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario Arequipa
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none">• Papel, lápiz
11. Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none">• 2017
12. AUTOR	<ul style="list-style-type: none">• Establecimiento penitenciario
13. Validez	<ul style="list-style-type: none">• Criterio de experto

Niveles de la inteligencia emocional				
Variable	Total, de ítem	Puntaje	Escala	Valoración
Inteligencia emocional	21	63	43-63	Apropiado
			22-42	Medianamente apropiado
			00-21	Inapropiado

Dimensiones de la inteligencia emocional				
Dimensión	Total, ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Motivación	8	24	17-24	Apropiado
			09-16	Medianamente apropiado
			00-08	Inapropiado
Conocimiento	7	21	15-21	Apropiado
			08-14	Medianamente apropiado
			00-07	Inapropiado
Actitud	6	18	13-18	Apropiado
			07-12	Medianamente apropiado
			00-06	Inapropiado

Análisis de confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se aplicó con el Alpha de Cronbach por todos los encuestados ya que comprende 102 trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa.

Coefficiente de correlación corregida ítem-total

Ítem	Motivación	Conocimiento	Actitud
item1	,852		
item2	,851		
item3	,850		
item4	,853		
item5	,852		
item6	,862		
item7	,839		
item8	,860		
item9		,855	
item10		,852	
item11		,850	
item12		,852	
item13		,843	
item14		,847	
item15		,850	
item16			,846
item17			,839
item18			,860
item19			,855
item20			,852
item21			,850
Confiabilidad del Alpha de Cronbach			,857

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa, sirva responder las siguientes preguntas de acuerdo a las alternativas siguientes.

1 En desacuerdo () 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo () 3 De Acuerdo ()

Eficiencia		1	2	3
1	¿En el área donde usted labora se logran los objetivos?			
2	¿Usted a logrado cumplir con los objetivos que se le han asignado?			
3	¿La atención que se le brinda a usted es influye en su desempeño laboral?			
4	¿Su desempeño laboral repercute por los diversos comportamientos que existen en el establecimiento penitenciario?			
5	¿La dirección como función de la administración permite organizar su desempeño laboral?			
6	¿El manual de organizaciones y funciones direcciona su buen desempeño laboral?			
7	¿El manual de organizaciones y funciones contribuye su desempeño laboral?			
Eficacia				
8	¿La responsabilidad asumida por su persona es de manera eficiente?			
9	¿Los diversos comportamientos en el establecimiento penitenciario permite lograr un buen desempeño laboral?			
10	¿La responsabilidad que se asume es riesgoso por lo que no se permite lograr muchas veces un desempeño laboral eficiente?			
11	¿El número de personal es suficiente para cumplir eficientemente la responsabilidad encomendada?			
12	¿El desempeño laboral es mejor en el servicio diurno que está programado laborar?			
13	¿El servicio nocturno presenta diversos riesgos para cumplir con eficiencia su trabajo?			

14	¿El servicio que se le asigna para laborar esta al acorde a su desempeño laboral?			
15	¿La eficacia está ligada al manual de procedimientos asignados a su área de trabajo?			
Empatía				
16	¿Se puede comprender la actitud del comportamiento en los diversos reclutas del establecimiento penitenciario?			
17	¿La comprensión mejora su desempeño laboral en el área donde labora?			
18	¿El trabajo en equipo permite un mejor desempeño laboral?			
19	¿El trabajo en equipo permite establecer un buen desempeño laborales?			
20	¿En área donde trabaja se vive un trabajo en equipo?			

Ficha técnica del cuestionario sobre el desempeño laboral

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
1. Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario sobre el desempeño laboral
2. Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">• Eficacia• Empatía• Eficiencia
3. Total, de indicadores	<ul style="list-style-type: none">• 20
4. Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none">• Numérico
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none">• 60ptos• Puntaje mínimo (00)• Puntaje máximo (60)
6. Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none">• Directa
7. Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none">• 20 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• Desempeño laboral
9. Su aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario Arequipa
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none">• Papel, lápiz
11. Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none">• 2017
12. AUTOR	<ul style="list-style-type: none">• Establecimiento penitenciario
13. Validez	<ul style="list-style-type: none">• Criterio de experto

Niveles del desempeño laboral				
Variable	Total, de ítem	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño laboral	21	63	41-60	Apropiado
			21-40	Medianamente apropiado
			00-20	Inapropiado

Dimensiones del desempeño laboral				
Dimensión	Total, ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Eficiencia	7	21	15-21	Apropiado
			08-14	Medianamente apropiado
			00-07	Inapropiado
Eficacia	8	24	17-24	Apropiado
			09-16	Medianamente apropiado
			00-08	Inapropiado
Empatía	5	15	11-15	Apropiado
			06-10	Medianamente apropiado
			00-05	Inapropiado

Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

La confiabilidad se aplicó con el Alpha de Cronbach por todos los encuestados ya que comprende 102 trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa.

Coefficiente de correlación corregida ítem-total

Ítem	Eficiencia	Eficacia	Empatía
item1	,839		
item2	,832		
item3	,835		
item4	,837		
item5	,831		
item6	,835		
item7	,833		
item8		,840	
item9		,836	
item10		,836	
item11		,831	
item12		,833	
item13		,840	
item14		,841	
item15		,849	
item16			,829
item17			,849
item18			,846
item19			,837
item20			,843
Confiabilidad total			,845

Anexo N° 5: Registro de datos

Anexo 5.1 Registro de la variable Inteligencia emocional

VARIABLE Inteligencia emocional																									
N°	MOTIVACIÓN								SUB-TOTAL	CONOCIMIENTO						SUB-TOTAL	ACTITUD						SUB-TOTAL	TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12	P13	P14		P15	P16	P17	P18	P19	P20			P21
1	3	3	1	2	2	3	3	3	20	1	3	3	3	3	3	19	3	3	3	1	3	3	16	55	
2	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2	3	3	1	3	3	2	17	3	3	3	2	3	3	17	57
3	2	3	1	2	3	2	3	2	18	3	2	3	2	3	3	3	19	3	3	2	3	2	3	16	53
4	3	2	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	3	2	3	18	2	2	3	2	3	2	14	52
5	3	3	1	3	3	3	1	3	20	1	3	2	3	2	3	2	16	3	1	3	1	3	2	13	49
6	3	2	1	3	1	3	1	3	17	1	3	1	3	2	3	3	16	2	1	3	1	3	1	11	44
7	3	3	3	3	1	3	2	3	21	1	3	1	3	1	3	1	13	2	2	3	1	3	1	12	46
8	2	1	2	2	3	1	3	2	16	3	2	3	2	3	2	3	18	3	3	2	3	2	3	16	50
9	3	2	3	2	3	3	2	3	21	2	3	2	3	2	2	2	16	1	2	3	2	3	2	13	50
10	3	1	2	3	2	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	1	16	3	2	3	2	3	2	15	50
11	1	2	3	1	3	1	3	2	16	3	1	3	2	3	2	3	17	3	3	2	3	1	3	15	48
12	3	2	1	3	2	3	1	3	18	2	3	1	1	2	3	1	13	3	1	3	2	3	1	13	44
13	1	1	3	2	3	1	3	2	16	3	1	3	2	3	2	2	16	1	3	2	3	1	3	13	45
14	1	2	1	3	2	2	2	3	16	2	1	2	3	2	1	2	13	1	2	3	2	1	2	11	40
15	2	2	2	1	3	1	2	2	15	3	2	3	2	2	1	3	16	1	2	2	3	2	3	13	44

16	3	2	2	2	2	3	1	3	18	1	3	2	2	1	3	2	14	2	1	3	1	3	2	12	44
17	1	1	1	2	3	3	1	3	15	3	1	3	1	1	1	1	11	1	1	3	3	1	3	12	38
18	3	2	2	1	2	1	2	2	15	2	3	1	1	2	1	2	12	3	2	2	2	3	1	13	40
19	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	62
20	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	1	1	3	3	3	17	3	3	3	3	3	1	16	55
21	3	3	3	3	2	3	3	3	23	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	1	3	3	16	58
22	2	3	3	2	3	3	3	1	20	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	1	3	2	3	15	55
23	3	2	3	3	3	3	3	2	22	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	2	3	3	2	16	58
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	1	19	3	3	3	3	3	3	18	61
25	3	3	3	3	3	1	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18	62
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	63
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	63
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	62
30	3	1	2	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	3	3	17	57
31	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	62
32	3	3	3	3	3	1	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	62
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	63
35	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	18	61
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	1	3	18	3	3	3	3	3	2	17	59

58	3	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18	60
59	3	3	3	1	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61
60	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	62
61	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	62
62	3	3	3	2	3	1	3	1	19	3	3	3	3	3	3	1	19	3	3	1	3	3	3	16	54
63	3	3	2	3	3	3	3	2	22	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	2	1	3	3	15	56
64	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61
65	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61
66	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	62
67	3	1	3	2	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	60
68	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	2	3	3	3	17	60
69	2	2	3	3	3	3	3	3	22	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	2	3	17	59
70	1	3	2	3	3	2	2	3	19	3	1	3	1	3	3	3	17	3	2	3	3	1	3	15	51
71	3	3	1	2	2	3	3	3	20	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	1	3	3	16	55
72	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2	3	3	1	3	3	2	17	3	3	3	2	3	3	17	57
73	2	3	1	2	3	2	3	2	18	3	2	3	2	3	3	3	19	3	3	2	3	2	3	16	53
74	3	2	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	3	2	3	18	2	2	3	2	3	2	14	52
75	3	3	1	3	3	3	1	3	20	1	3	2	3	2	3	2	16	3	1	3	1	3	2	13	49
76	3	2	1	3	1	3	1	3	17	1	3	1	3	2	3	3	16	2	1	3	1	3	1	11	44
77	3	3	3	3	1	3	2	3	21	1	3	1	3	1	3	1	13	2	2	3	1	3	1	12	46
78	2	1	2	2	3	1	3	2	16	3	2	3	2	3	2	3	18	3	3	2	3	2	3	16	50

100	3	1	2	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	3	3	17	57
101	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	62
102	3	3	3	3	3	1	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61

Anexo 5.2 Registro de la variable desempeño laboral

VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL																								
N°	EFICIENCIA							SUB-TOTAL	EFICACIA							SUB-TOTAL	EMPATIA					SUB-TOTAL	TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		P15	P16	P17	P18	P19			P20
1	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	2	2	3	20	3	3	1	3	3	13	52
2	1	3	2	3	3	2	3	17	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	3	2	3	3	14	52
3	2	3	3	2	3	1	3	17	3	3	3	3	1	2	3	2	20	3	2	3	2	3	13	50
4	3	3	3	3	2	2	2	18	3	2	3	2	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	12	50
5	3	2	2	3	3	1	3	17	2	3	2	3	1	3	3	3	20	1	3	1	3	2	10	47
6	3	2	3	3	2	1	3	17	3	2	3	2	1	3	1	3	18	1	3	1	3	1	9	44
7	3	1	3	3	3	3	3	19	1	2	3	3	3	3	1	3	19	2	3	1	3	1	10	48
8	2	3	2	2	1	2	2	14	3	3	2	1	2	2	3	1	17	3	2	3	2	3	13	44
9	3	2	2	3	2	3	2	17	2	1	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	2	12	47
10	3	2	1	3	1	2	3	15	1	3	1	1	2	3	2	3	16	2	3	2	3	2	12	43
11	2	3	1	1	2	3	2	14	3	3	1	2	3	1	3	1	17	3	2	3	1	3	12	43
12	1	2	2	3	2	1	3	14	1	3	2	2	1	3	2	3	17	1	3	2	3	1	10	41
13	2	3	2	1	1	3	2	14	2	1	2	1	3	2	3	1	15	3	2	3	1	3	12	41
14	3	2	2	1	2	1	1	12	2	1	2	2	1	3	2	2	15	2	3	2	1	2	10	37
15	2	2	3	2	2	2	1	14	3	1	3	2	2	1	3	1	16	2	2	3	2	3	12	42
16	2	1	1	3	2	2	3	14	2	2	1	2	2	2	2	3	16	1	3	1	3	2	10	40

17	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	2	3	3	14	1	3	3	1	3	11	33
18	1	2	2	3	2	2	1	13	2	3	2	2	2	1	2	1	15	2	2	2	3	1	10	38
19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	15	59
20	1	3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	3	3	1	13	53
21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	1	3	3	13	57
22	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	1	3	2	3	12	53
23	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	2	3	3	2	13	56
24	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	15	58
25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	1	22	3	3	3	3	3	15	58
26	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	57
27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
29	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	59
30	3	2	3	3	1	2	3	17	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	3	2	3	3	14	52
31	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	58
32	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	1	22	3	3	3	3	3	15	58
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	59
34	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
35	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	15	58
36	3	3	3	3	3	3	1	19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	2	14	57
37	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3		2	2	21	3	2	3	3	3	14	56

38	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	14	59
39	3	3	3	1	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	1	3	13	56
40	2	3	2	2	1	3	3	16	2	3	2	1	3	3	3	3	20	3	3	2	2	3	13	49
41	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	3	3	1	20	3	3	3	3	3	15	54
42	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
43	3	1	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	1	3	3	3	13	56
44	2	3	3	3	3	3	2	19	1	1	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	54
45	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	56
46	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	2	14	59
47	3	3	1	3	3	3	3	19	3	3	1	3	3	1	2	2	18	3	3	3	3	3	15	52
48	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	58
49	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	1	3	2	3	3	21	3	3	3	3	3	15	55
50	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	14	58
51	3	3	1	2	2	3	3	17	3	3	1	2	3	3	3	3	21	3	3	3	2	3	14	52
52	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	3	14	58
53	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	1	13	58
54	1	1	3	3	3	3	3	17	2	1	3	3	1	3	1	2	16	3	3	3	1	3	13	46
55	3	3	1	3	3	1	3	17	3	3	1	3	1	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	52
56	3	1	3	1	3	2	3	16	1	3	1	3	2	3	1	3	17	3	1	3	1	3	11	44
57	1	3	3	3	2	3	3	18	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	3	3	3	3	15	55
58	1	3	3	3	1	3	2	16	3	1	3	1	3	3	1	3	18	3	1	3	3	1	11	45

59	1	3	3	3	3	3	3	19	1	3	3	3	3	1	3	3	20	3	1	1	3	3	11	50
60	1	3	1	3	2	3	1	14	3	3	1	2	1	3	1	3	17	1	3	1	3	3	11	42
61	3	1	3	3	3	3	3	19	3	1	3	1	3	1	2	3	17	3	3	1	3	3	13	49
62	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	2	3	1	19	3	1	3	3	3	13	53
63	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	3	3	2	2	3	2	20	3	2	1	2	3	11	50
64	3	3	3	3	3	2	2	19	1	3	3	3	2	3	3	2	20	1	3	2	3	1	10	49
65	3	3	3	3	3	2	1	18	3	1	3	1	2	3	3	2	18	1	3	3	3	1	11	47
66	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
67	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	15	58
68	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	2	3	14	57
69	2	3	3	3	3	3	3	20	1	2	2	2	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	54
70	1	3	3	1	3	2	3	16	3	3	3	3	2	3	3	2	22	2	3	3	1	3	12	50
71	3	3	3	3	3	1	3	19	3	3	3	3	1	2	2	3	20	3	3	1	3	3	13	52
72	1	3	2	3	3	2	3	17	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	3	2	3	3	14	52
73	2	3	3	2	3	1	3	17	3	3	3	3	1	2	3	2	20	3	2	3	2	3	13	50
74	3	3	3	3	2	2	2	18	3	2	3	2	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	12	50
75	3	2	2	3	3	1	3	17	2	3	2	3	1	3	3	3	20	1	3	1	3	2	10	47
76	3	2	3	3	2	1	3	17	3	2	3	2	1	3	1	3	18	1	3	1	3	1	9	44
77	3	1	3	3	3	3	3	19	1	2	3	3	3	3	1	3	19	2	3	1	3	1	10	48
78	2	3	2	2	1	2	2	14	3	3	2	1	2	2	3	1	17	3	2	3	2	3	13	44
79	3	2	2	3	2	3	2	17	2	1	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	2	12	47
80	3	2	1	3	1	2	3	15	1	3	1	1	2	3	2	3	16	2	3	2	3	2	12	43
81	2	3	1	1	2	3	2	14	3	3	1	2	3	1	3	1	17	3	2	3	1	3	12	43
82	1	2	2	3	2	1	3	14	1	3	2	2	1	3	2	3	17	1	3	2	3	1	10	41

83	2	3	2	1	1	3	2	14	2	1	2	1	3	2	3	1	15	3	2	3	1	3	12	41
84	3	2	2	1	2	1	1	12	2	1	2	2	1	3	2	2	15	2	3	2	1	2	10	37
85	2	2	3	2	2	2	1	14	3	1	3	2	2	1	3	1	16	2	2	3	2	3	12	42
86	2	1	1	3	2	2	3	14	2	2	1	2	2	2	2	3	16	1	3	1	3	2	10	40
87	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	2	3	3	14	1	3	3	1	3	11	33
88	1	2	2	3	2	2	1	13	2	3	2	2	2	1	2	1	15	2	2	2	3	1	10	38
89	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	15	59
90	1	3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	3	3	1	13	53
91	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	1	3	3	13	57
92	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	1	3	2	3	12	53
93	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	2	3	3	2	13	56
94	3	3	3	3	3	3	3	21	1	3	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	15	58
95	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	1	22	3	3	3	3	3	15	58
96	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	57
97	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
98	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	60
99	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	59
100	3	2	3	3	1	2	3	17	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	3	2	3	3	14	52
101	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	58
102	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	1	22	3	3	3	3	3	15	58

ANEXO 6

ARTICULO CIENTÍFICO

1. TITULO:

Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa -2016

2. AUTOR:

Br. Lope Castañeda Angel Cesar

alopecastañeda@hotmail.com

Maestría en Gestión Pública

3. RESUMEN

La investigación tiene como propósito dar a conocer el grado de relación que existe entre “Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad en un establecimiento penitenciario Arequipa-2016”; La investigación es cualitativa no experimental de diseño correlacional, resultados que se evidencian en las tablas y gráficos, tal como lo recomienda las normas estadísticas. Su población es de tipo censal y está conformada por 102 trabajadores del Establecimiento penitenciario de Arequipa, La técnica empleada para recolectar datos es la encuesta, su instrumento el cuestionario utilizado para ambas variables debidamente validados por juicio de expertos los mismos que presentan una confiabilidad realizada por el alpha de cronbach a través del SPSS en su versión 22. Finalmente, los resultados de la investigación según la correlación de Pearson (r), de 0,878, que muestra la relación entre Inteligencia emocional y Desempeño laboral, por lo que se acepta la hipótesis del investigador la misma que afirma que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan.

4. PALABRAS CLAVE

Inteligencia emocional, Desempeño laboral, motivación, conocimiento, actitud.

5. ABSTRACT

The purpose of the research is to reveal the degree of relationship between "Emotional intelligence and the work performance of security workers in a prison in Arequipa-2016". The research is qualitative non-experimental correlational design, results that are evidenced in tables and graphs, as recommended by statistical standards. Its population is of census type and is made up of 102 workers of the penitentiary Establishment of Arequipa. The technique used to collect data is the survey, its instrument the questionnaire used for both variables duly validated by expert judgment the same ones that present a reliability realized by The alpha of cronbach through SPSS in its version 22. Finally, the results of the research according to Pearson's correlation (r), 0.878, which shows

therelationshipbetweenEmotionalIntelligence and Work Performance, so weacceptthehypothesis of thesameinvestigatorthatstatesthatemotionalintelligence and performance Related.

6. KEYWORDS:

Emotionalintelligence, Work performance, motivation, knowledge, attitude.

7. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la inteligencia emocional de los diversos establecimiento penitenciarios del mundo entablan gran importancia en especial en los países en vías de desarrollo donde se observa que los reos mantienen un alto grado de manejo y un desorden emocional lo que influye a los trabajadores de seguridad de los establecimientos penitenciarios a tener un alto grado de preparación emocional debido a que las personas presentan un alto grado de riesgo de desorden por lo que Pretrides y Furhnan (2001) menciona la importancia del dominio de la personalidad que debe basarse y desarrollarse en la inteligencia personal (p. 6); Orihuela (2012) manifiesta que la inteligencia emocional es la clave para mantener la estabilidad así como la felicidad en el trabajo, ya que esto permite registrar los ánimos de la persona es decir fuera un papel importante el estado anímico de la persona, que afecta de manera directa en el manejo personal y de manera relacional con los demás, ya que la inteligencia emocional viene hacer la parte disciplinaria y de control de la persona. En el ámbito nacional se observa el manual de organizaciones y funciones MOF (2014) quien establece las funciones de desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento penitenciario de Arequipa por lo que se menciona la preparación física y mental para poder desarrollar actividades laborales con eficiencia, eficacia los mismos que tienen incidencia en el control y manejo de los diversos establecimiento penitenciario del Perú. En el ámbito local La inteligencia emocional y desempeño laboral variables que en el establecimiento penitenciario de Arequipa toman fuerza debido al tipo de trabajo que se realiza ya que estado emocional de la persona debe estar preparado para hacer cumplir la ejecución de la pena que posee propósitos y fines como la rehabilitación, resocializar y reincorporar a la sociedad al penado esto toma fuerza a partir de la inteligencia emocional, la motivación, el conocimiento y la actitud del trabajador penitenciario, así mismo el desempeño laboral muestra vital importancia en relación al tipo de persona con los que se trata y los diversos comportamientos de los penitenciarios estos toman fuerza a partir de la eficiencia, eficacia y empatía que es propósito de nuestra investigación. Así mismo la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa, poseen aspectos influidos muchas veces por el ambiente de trabajo, esto es una preocupación constante ya que los mismos influyen en el manejo y control de diversos profesionales quienes manifiestan cambios, para el desarrollo y preparación mental de los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa. Los antecedentes de la investigación tenemos a a Aradilla (2013), la investigación menciona que el medio del establecimiento público de Barcelona, observar las relaciones que se encuentran entre el establecimiento público de Barcelona y otras variables socioemocionales vinculadas con la impresión que origina y analizar las características psicométricas de la Trait Meta-MoodScale, Finalmente concluye que la inteligencia emocional es medida a través del instrumento que determina la inteligencia emocional percibida (IEP), en el medio del establecimiento público de Barcelona, con la finalidad de plantear un

modelo de competencias socioemocionales para la creación de futuros profesionales. Latorre (2011) en su tesis gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en xarxa, menciona que las relaciones interpersonales se mantienen relacionadas con los recursos humanos, los que se vinculan con lo programa que desarrolla la organización, la investigación concluye en demuestra la relación que existe entre recursos humanos y desempeño laboral, así mismo el desempeño laboral mantiene un apoyo en las percepciones de trabajo que el empleado manifiesta en función a su productividad y su rendimiento que muchas veces son vinculados con las metas organizacionales. Así mismo Valdivia (2006) en su tesis titulado "Inteligencia emocional menciona que este se relaciona a la meta constante que permite permanecer en un estado de búsqueda constante y para tener la mente creativa para hallar soluciones finalmente la investigación concluye que la inteligencia emocional sugiere una relación entre el conocimiento y emoción se manifiestan condiciones para arriesgarnos en un análisis que implique estas dos inclinaciones teóricas. López (2008) en su tesis titulado inteligencia emocional estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de psicología, menciona que la inteligencia emocional y las estrategias de estudio son productoras del rendimiento universitario cuya metodología de estudio de tipo correlacional su población maestra permitió conocer que unos los resultados de la investigación. Así mismo obtiene resultados donde un 69% es la Estrategia de Codificación, encontrando distinciones altamente significativas en las 4 estrategias de aprendizaje de acuerdo sexo ayudando a las mujeres, sucediendo lo mismo con la variable rendimiento académico. El prototipo final predictivo quedó establecido por 5 elementos de la inteligencia emocional (intrapersonal, adaptabilidad, interpersonal, manejo del estrés explicación y estado de ánimo). Y la estrategia de Codificación, con un 16% de interpretación de la variación total del rendimiento académico. Finalmente, la investigación concluye que la inteligencia posee escalas como las interpersonal, intrapersonal y estado de ánimo general. Mientras tanto que las sub escalas de manejo de la tensión y adaptabilidad, aun no se han realizado con regularidad en los estudiantes encuestados, ya que muestran un nivel muy bajo. Gomez, Incio y Velazquez (2011) realizó su trabajo de investigación titulado Niveles de desempeño laboral y satisfacción en Banca comercial un caso de estudio, el estudio permite señalar que los colaboradores de la banca comercial poseen satisfacciones en las áreas donde laboral. Así mismo el estudio tuvo una población muestra de 312 colaboradores de la banca comercial siendo de diversas agencias bancarias por lo que el estudio permite concluir que la satisfacción está en relación al desempeño laboral tanto en los trabajadores de mayor jerarquía como los trabajadores de menos jerarquía, finalmente hace mención que la edad influye en la satisfacción y el desempeño laboral, en cuanto al sexo este no tiene influencia en la satisfacción ni el desempeño laboral. La fundamentación teórica de la inteligencia emocional lo encuentra en Salovey, (1990), quien define que la inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones (p. 10), así mismo Mayer, (2000) menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguir con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional. Según Mayer (2000) define a la inteligencia emocional "como aquel que se origina por el desarrollo de las habilidades que desarrollan sentimientos

que busca la comprensión a través del estado emocional los mismos que influye en el desarrollo intelectual de la persona” (p. 10). En cuanto al desempeño laboral para, Bittel, (2000) quien menciona que desempeño laboral es influenciado generalmente por las posibilidades del empleado sobre el trabajo, sus posiciones hacia los logros y su anhelo de armonía. Además, el desempeño se conecta o vincula con las habilidades y entendimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de fortalecer los objetivos de la organización. En tanto, Ghiselli (1998), indica como el desempeño laboral está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para efectuarse. Para (Moreno, 2003) define que el desempeño laboral es desarrollado por las competencias laborales que se desarrolla a través de las habilidades, conocimientos y los diversos patrones de la persona así como el manejo del comportamiento, sobre todo el desempeño laboral está ligada a la actitud de la persona y asu motivación.El desempeño laboral para Chiavenato, (2000) define el desempeño, como las acciones o conductas observadas en los empleados que son importantes, así como el logro de los objetivos de la organización. En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que tiene una organización. Así mismo menciona que la importancia de desempeño laboral permite conocer las capacidades de la persona, los mismos que son orientados a la mejora ya que considera que la capacitación debe ser continuo en una organización que busca el desarrollo y la competitividad de sus integrantes, de modo que índica en la importancia que debe determinar cómo se pueden corregir las deficiencias laborares en una organización que impulse a desarrollar los objetivos iniciales por el que fue creado (Aamodt, 2010)

8. MÉTODO

El diseño es de corte correlacional según Carrasco (2009, p. 73), el diseño posee la particularidad de modo que el investigador pueda analizar y estudiar la relación de hechos, y los fenómenos ya que ello busca determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio, para la investigación inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Arequipa, respecto a la población conformada por 102 trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario, el que permite utilizar los instrumentos del cuestionario para ambas variables, el estadígrafo utilizado la r de Pearson el que permitió determinar la relación que existe entre las variables de estudio y conocer su significancia bilateral $p < 0,05$.

9. RESULTADO

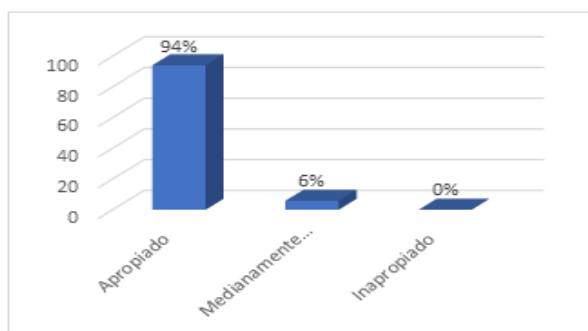
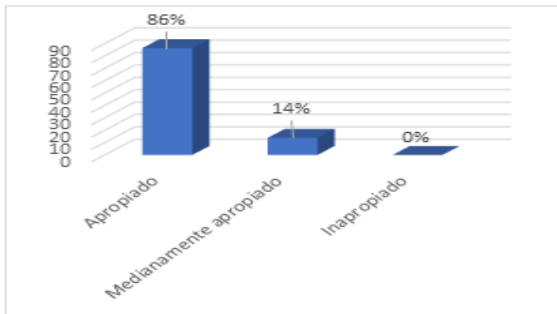


Gráfico 01: Niveles de inteligencia emocional

Descripción: De acuerdo a la tabla 01 podemos apreciar que 94% de los encuestados manifiestan apropiado la inteligencia emocional en el establecimiento penitenciario, el 6%, manifiesta que la inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad es medianamente apropiado.

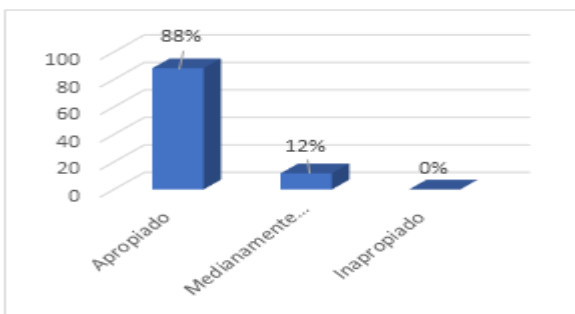
Gráfico 02: Niveles obtenidos en la dimensión motivación



Descripción:

Según la tabla 02, la dimensión Motivación alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 86% de los encuestados así lo consideran, mientras un 14% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

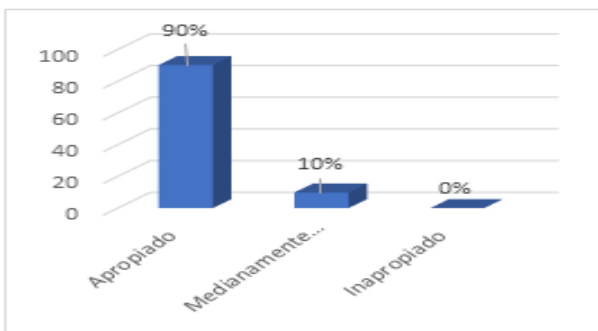
Gráfico 03: Niveles obtenidos en la dimensión conocimiento



Descripción:

Según la tabla 03, la dimensión conocimiento alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 88% de los encuestados así lo consideran, mientras un 12% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

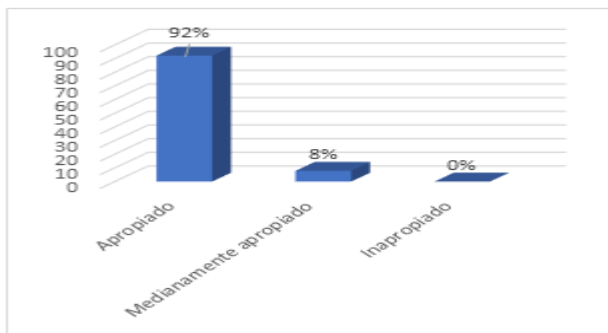
Gráfico 04: Niveles obtenidos en la dimensión actitud



Descripción:

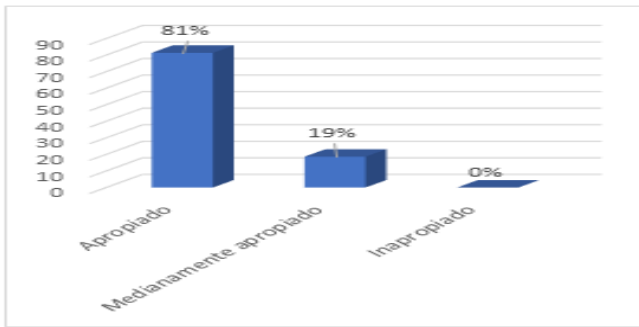
Según la tabla 04, la dimensión actitud alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 90% de los encuestados así lo consideran, mientras un 10% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Gráfico 05: Niveles obtenidos en la variable desempeño laboral



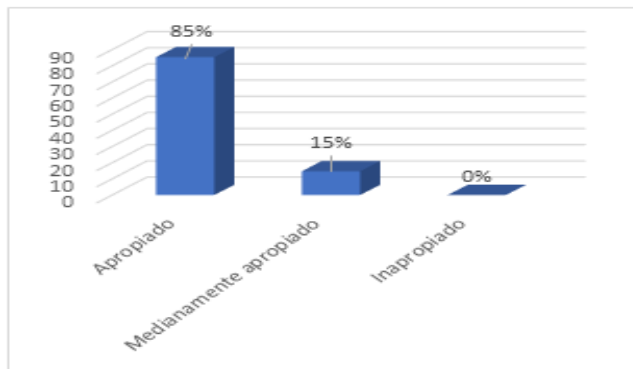
Descripción: Según la tabla 05, la variable desempeño laboral alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 92% de los encuestados así lo consideran, mientras un 8% de los encuestados considera medianamente apropiado al desempeño laboral existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Grafico 06: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia



Descripción: Según la tabla 06, la dimensión eficiencia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 81% de los encuestados así lo consideran, mientras un 19% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficiencia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

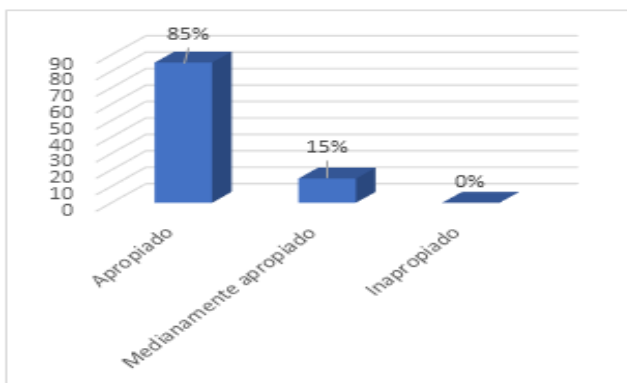
Grafico 07: Niveles obtenidos en la dimensión eficacia



Descripción:

Según la tabla 07, la dimensión eficacia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficacia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Grafico 08: Niveles obtenidos en la dimensión empatía



Descripción:

Según la tabla 08, la dimensión empatía alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la empatía existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa.

Prueba de hipótesis General

Tabla 09: Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa.

Correlaciones			
		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	102	102
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

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

El p valor $P < 0,05$ nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Arequipa cuyo valor encontrado es $r=878$ resultado procesado a través de la r de Pearson.

10. DISCUSIÓN

Nivel descriptivo

EL objetivo general Analizar la inteligencia emocional para establecer su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, por lo que en la tabla 1 De acuerdo a la tabla 01 podemos apreciar que 94% de los encuestados manifiestan apropiado la inteligencia emocional en el establecimiento penitenciario, el 6%, manifiesta que la inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad es medianamente apropiado. Resultados que encuentran coincidencia con Ardilla (2013), que la inteligencia emocional es medida a través del instrumento que determina la inteligencia emocional percibida (IEP), en el medio del establecimiento público de Barcelona, con la finalidad de plantear un modelo de competencias socioemocionales para la creación de futuros profesionales. Lopez (2008), concluye de manera similar haciendo mencionando que el establecimiento público de Barcelona y otras variables socioemocionales vinculadas con la impresión que origina y analizar las características psicométricas de la Trait Meta-MoodScale, así mismo hace mención que la inteligencia posee escalas como las interpersonal, intrapersonal y estado de ánimo general. Mientras tanto que las sub escalas de manejo de la tensión y adaptabilidad, aun no se han realizado con regularidad en los estudiantes encuestados, ya que muestran un nivel muy bajo Mayer, (2000) menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguiré con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional.

En cuanto a la dimensión motivación los resultados podemos observarlo en la (Tabla 2), donde se puede observar que la dimensión motivación alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 86% de los encuestados así lo consideran, mientras un 14% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa Pinillos, (1977) menciona que la motivación puede definirse como el señalamiento que se descubre en una persona hacia un específico medio de satisfacer una necesidad, creando o incrementando con ello el impulso necesario para que ponga en marcha ese medio o esa actividad. La motivación es un estado interno que encamina, activa y mantiene la conducta Urloca, (2008), advierte que la motivación es el efecto de causar en otros una energía que les mueva hacia un destino específico y cuya fuerza o raíz esta fuera se denomina motivación extrínseca, o trascendente, la motivación trascendente.

Según la tabla 03, la dimensión conocimiento alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 88% de los encuestados así lo consideran, mientras un 12% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que toma fuerza con el aporte de Villoro (1999) quien define que el conocimiento comprenderse hechos o información obtenidos por una persona por medio de la experiencia, la comprensión de un asunto concerniente a la realidad. Así mismo menciona que el conocimiento se consigue como contenido intelectual relativo a un campo preciso o a la generalidad del universo.

Según la tabla 04, la dimensión actitud alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 90% de los encuestados así lo consideran, mientras un 10% de los encuestados considera medianamente apropiado la motivación existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que es apropiado Fasio (1990), menciona que una actitud es una distribución mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia que desempeña una influencia directiva o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todos los acontecimientos que les conciernen.

De igual forma la variable desempeño laboral, Según la tabla 05, la variable desempeño laboral alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 92% de los encuestados así lo consideran, mientras un 8% de los encuestados considera medianamente apropiado al desempeño laboral existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa. Latorre (2011) en su trabajo de investigación concluye que las relaciones interpersonales se mantienen relacionadas con los recursos humanos, los que se vinculan con lo programa que desarrolla la organización, la investigación concluye en demuestra la relación que existe entre recursos humanos y desempeño laboral, así mismo el desempeño laboral mantiene un apoyo en las percepciones de trabajo que el empleado manifiesta en función a su productividad y su rendimiento que muchas veces son vinculados con las metas organizacionales. Gómez, Incio y Velázquez (2011), en su trabajo de investigación concluye que la satisfacción está en relación al desempeño laboral tanto en los trabajadores de mayor jerarquía como los trabajadores de menos jerarquía, finalmente hace mención que la edad influye en la satisfacción y el desempeño laboral, en cuanto al sexo este no tiene influencia en la satisfacción ni el desempeño laboral, Bittel, (2000) advierte que desempeño laboral es influenciado generalmente por las posibilidades del empleado sobre el trabajo, sus posiciones hacia los logros y su anhelo de armonía. Además, el desempeño se conecta o vincula con las habilidades y entendimientos que apoyan las acciones del trabajador, en

pro de fortalecer los objetivos de la organización. En tanto, Ghiselli (1998), indica como el desempeño laboral está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para efectuarse.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral tenemos a la eficacia, de acuerdo a la tabla 06, la dimensión eficiencia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 81% de los encuestados así lo consideran, mientras un 19% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficiencia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa. para Koontz & Harold, (2004), lo define como el propósito de obtener resultados con la mínima inversión, así mismo menciona que la eficiencia es el logro de metas con el uso de la menor cantidad de recursos, en tanto Robbins & Coulter, (2005), menciona que la eficiencia significa efectuar de modo que los recursos sean aprovechados de forma más adecuada también hace mención que la eficiencia es el uso preciso de los recursos disponibles.

Según la tabla 07, la dimensión eficacia alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la eficacia existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que toma fuerza con el aporte de Ducker, (2002), quien menciona que la eficacia es la capacidad de elegir los objetivos adecuados, siendo un administrador eficaz que elige las cosas correctas para efectuarlas. Siendo la eficacia la clave del éxito organizacional. La falta de eficacia no puede ser proporcionada con mucha eficiencia, no serviría crear un servicio con excelente calidad cuando no satisface las necesidades del cliente.

Según la tabla 08, la dimensión empatía alcanza los niveles de manera apropiada ya que el 85% de los encuestados así lo consideran, mientras un 15% de los encuestados considera medianamente apropiado la empatía existente en el establecimiento penitenciario de Arequipa. Wipé, (1987) considera a la empatía de muchas maneras, tratando de promover comportamiento de contribución y convivencia positiva, unidos a la necesidad de ponerse en el lugar del otro para ser buenos ciudadanos, en acuerdo Origuela & Roza, (2010) menciona que la empatía incorpora la capacidad para entender al otro y colocarse en su lugar, a partir de lo que se observa, de la información verbal o de información alcanzable desde la memoria (Toma de Perspectiva), y también, la reacción afectiva de compartir su estado emocional, que puede ocasionar alegría, miedo, tristeza, rabia, ansiedad

Análisis inferencial

En la tabla 09 se puede confrontar la hipótesis planteado por el investigador con estadígrafo r de Pearson se comprueba la correlación $r=0,878$ entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el establecimiento penitenciario de Arequipa, resultado que de acuerdo a la tabla de Hernandez es una correlación altamente significativa, lo que permite comprobar la hipótesis planteada existe H_1 : Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, estos resultados confirman el aporte teórico de Salovey, (1990), quien define que la inteligencia emocional fundamenta en la habilidad de conducir las emociones y sentimientos, diferenciar entre ellos y emplear

estos conocimientos para presidir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando la definición en sucesivas aportaciones (p. 10), así mismo Mayer, (2000) menciona que la inteligencia emocional inserta la habilidad de distinguir con exactitud, valor y expresar emoción; la habilidad de aceptar y originar sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la habilidad y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para incentivar crecimiento intelectual y emocional, en ese contexto Bittel, (2000) quien fortalece con su sustento teóricos sobre el desempeño laboral mencionando que este es influenciado generalmente por las posibilidades del empleado sobre el trabajo, sus posiciones hacia los logros y su anhelo de armonía. Además, el desempeño se conecta o vincula con las habilidades y entendimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de fortalecer los objetivos de la organización.

11. CONCLUSIONES

PRIMERA: Afirmamos que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016. Cuyo valor de relación es $r=0,878$. Por lo que se menciona que, si la inteligencia emocional es apropiado, el desempeño laboral es mejor o viceversa.

SEGUNDA: Se demuestra que existe relación significativa entre la relación de la inteligencia emocional con la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,831$

TERCERA: Se demuestra que existe relación significativa entre la inteligencia emocional con la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,792$

CUARTA: Se demuestra que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,786$

QUINTA: Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016 cuyo valor es de $r=0,850$

SEXTA: Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,804$

SEPTIMA: Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,766$

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. Mexico: Cengage Learning Editores.

- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de recursos humanos Quinta edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Druker, P. (2002). *La administración*. México: Mc Graw Hill Iberoamericana.
- Fasio, R. (1990). *Multiple Processes by Which Attitudes Guide Behavior: The MODE Model as an interactive Framework*. New York: Academia Press.
- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Goleman. (1996). *Inteligencia emocional*. New York: Kairos.
- Gomez, Incio, & Velasquez. (2011). *Niveles de desempeño laboral y satisfacción en Banca comercial un caso de estudio*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Katz, D., & Kahn, J. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Mc Graw Hill.
- Koontz, & Harold. (2004). *Administración una perspectiva global*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Latorre. (2011). *gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en xarxa*. España: UVE.
- López, M. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes*
- Mayer, j. (2000). *emotional intelligence: The case of ability scales*. New York: Book.
- Mayer, J. (2000). *emotional intelligence: The case of ability scales*. New York: Books.
- Moreno, J. (2003). *Gestión por competencia laboral*. Guatemala: INTECAP 2da edición.
- Origuella, S., & Roza, V. (2010). *La empatía y la autorregulación desde una perspectiva cognitiva y su incidencia en la reducción de la agresividad*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Pinillos, J. (1970). *Principios de psicología*. Madrid: Alianza Universal.
- Salovey. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Basic Books.
- Urloca, J. (Mexico). *La motivación empieza en uno mismo*. México: ESic.
- Valdivia, J. (2006). *Inteligencia emocional estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios de Psicología*. Mexico.
- Villatoro, L. (1999). *El conocimiento*. Mexico: CSIC.

Wipe, L. (1987). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Desclée.