

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



**“INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA,
AREQUIPA, 2019.”**

Tesis presentada por:

DIEGO GONZALO FERNANDEZ SANCHEZ

**Para optar el Grado Académico de Maestro en
Ciencias: Administración (MBA), con
mención en Gerencia Financiera y de Riesgos**

Asesor:

DR. TOMAS TEODORO GARCÍA VARGAS

AREQUIPA – PERU

2020

DEDICATORIA

A la memoria de quienes perdieron la vida a causa del Covid-19, a sus familiares y a todo aquel que sufre por dicha causa, esperando un futuro mejor para todos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, especialmente a los docentes de la Maestría en Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia Financiera y de Riesgos de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Administración.

Al Dr. Tomás Teodoro Garcia Vargas, por su orientación en el trabajo de investigación desarrollo y las enseñanzas brindadas a lo largo del proceso.

Al personal directivo y colaboradores de la entidad bancaria objeto de investigación, que permitieron la realización del estudio, además por sus orientaciones y puntos de vista que fueron de gran relevancia.

ASESOR

Dr. Tomás Teodoro García Vargas

RESUMEN

Ésta investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019, como aporte relevante para crear línea de base de gestión en ésta institución.

Tuvo un carácter mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo fundamental, diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. Se utilizó el método inductivo. La muestra fue de 40 trabajadores de la entidad objeto de estudio y el muestreo fue de tipo no probabilístico censal, a quiénes se les administró con dos instrumentos validados.

Se concluyó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado mediante la prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y p. value: 0.00<nivel de sig: 0.05), siendo la magnitud de nivel moderado (Rivero, 2005).

PALABRAS CLAVE

Inteligencia emocional, desempeño laboral, habilidades blandas.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the incidence of Emotional Intelligence in the Work Performance of the workers of a banking entity, Arequipa, 2019, as a relevant contribution to create a management baseline in this institution.

It had a mixed character (qualitative and quantitative), fundamental type, non-experimental-cross-sectional design and of correlational scope. The inductive method was used. The sample was 40 workers from the entity under study and the sampling was of a census non-probabilistic type, who were administered with two validated instruments.

It was concluded that Emotional Intelligence has a significant incidence on the Labor performance of the workers of a Banking entity, Arequipa, 2019. Having found by means of the linear regression test-R squared coefficient of the general hypothesis model: 0.588 and p. value: 0.00 <sig level: 0.05), the magnitude being moderate (Rivero, 2005).

KEYWORDS

Emotional intelligence, work performance, soft skills

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Fundamentación del problema o descripción de la problemática.....	16
1.2. Enunciado del problema	17
1.3. Operacionalización de variables	17
1.4. Formulación del problema.....	18
1.4.1. Problema principal	18
1.4.2. Problemas secundarios	19
1.5. Justificación	19
1.6. Objetivos	20
1.6.1. Objetivo general	20
1.6.2. Objetivos específicos.....	20
1.7. Sistema de Hipótesis	20
1.7.1. Hipótesis general.....	20
1.7.2. Hipótesis específicas	21
CAPÍTULO II ASPECTOS TEÓRICOS	22
2.1. Marco referencial.....	22
2.1.1. A nivel Internacional.....	22
2.1.2. A nivel nacional	23
2.2. Marco teórico.....	24
2.2.1. Inteligencia Emocional.....	24
2.2.2. Desempeño Laboral.....	32
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	36
3.1.1. Tipo de Investigación.....	36
3.1.2. Nivel de Investigación	36
3.1.3. Diseño de Investigación.....	36
3.2. Técnicas e instrumentos	37
3.2.1. Técnicas de Investigación	37

3.2.2. Instrumentos de recolección de datos	37
3.3. Unidades de estudio	44
3.3.1. Ubicación espacial o ámbito de Investigación	44
3.3.2. Población y muestra	44
3.3.3. Temporalidad o tiempo social	44
3.4. Procedimiento de recolección de datos	44
3.4.1. Organización	44
3.4.2. Recursos	45
3.5. Procedimiento de sistematización	45
3.5.1. Tipos de procesamiento	45
3.5.2. Operaciones del procesamiento (Tabulación y Graficación)	45
3.5.3. Análisis de datos	45
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.1. A nivel descriptivo	46
4.1.1. De carácter informativo	46
4.1.2 Análisis descriptivo de la variable independiente: Inteligencia Emocional	46
4.1.3 Análisis descriptivo de la variable dependiente: Desempeño laboral	53
4.2. A nivel inferencial	54
4.2.1. Prueba de influencia	54
4.2.2. Pruebas estadísticas de diferencias significativas	65
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
5.1. Contraste de resultados del estudio con otras investigaciones	71
CAPÍTULO VI PROPUESTA DE APLICACIÓN	75
6.1. Estrategias para mejorar la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria de Arequipa	75
6.2. Propuesta de lineamientos institucionales	82
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
LIMITACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	93
Anexo 1 : Matriz de consistencia lógica	94
Anexo 2 : Cuestionario inventario de Inteligencia Emocional Ice Baron	97
Anexo 3 : Cuestionario de desempeño laboral	100
Anexo 4: Artículo científico	102

Anexo 5: Consentimiento informado.....	115
Anexo 6: Base de datos de la confiabilidad de los instrumentos de medición	116
Anexo 7: Base de datos de la investigación.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de variables	17
Tabla 2 Análisis factorial confirmatorio de 2do orden para la muestra peruana.....	39
Tabla 3 Confiabilidad Alfa de Cronbach del Cuestionario de Williams y Anderson- indicadores de Desempeño contextual	43
Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach del Cuestionario de Williams y Anderson- indicador de Desempeño de tareas	43
Tabla 5 Género de los trabajadores de la institución bancaria	46
Tabla 6 Categoría laboral de los trabajadores de la institución bancaria	46
Tabla 7 Frecuencias de la variable Inteligencia Emocional de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.....	47
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión Intrapersonal.....	48
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión Interpersonal.....	49
Tabla 10 Frecuencias de la dimensión Manejo de Estrés	50
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión Adaptabilidad.....	51
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión Impresión Positiva.....	52
Tabla 13 Frecuencias de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.....	53
Tabla 14 Frecuencias de la dimensión Desempeño Contextual	54
Tabla 15 Frecuencias de la dimensión Desempeño de Tareas	54
Tabla 16 Coeficiente R cuadrado del modelo hipótesis general	55
Tabla 17 Porcentajes estandarizados	55
Tabla 18 Resultados ANOVA de Hipótesis general	55
Tabla 19 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis general.....	56
Tabla 20 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis especifica 1.....	57
Tabla 21 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis especifica 1.....	57
Tabla 22 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis especifica 1	57
Tabla 23 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis especifica 2.....	58
Tabla 24 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis especifica 2.....	59
Tabla 25 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis especifica 2.....	59
Tabla 26 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis especifica 3.....	60
Tabla 27 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis especifica 3.....	60
Tabla 28 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis especifica 3.....	61

Tabla 29 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 4.....	62
Tabla 30 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 4.....	62
Tabla 31 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 4.....	62
Tabla 32 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 5.....	63
Tabla 33 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 5.....	64
Tabla 34 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 5.....	64
Tabla 35 Distribución de promedios de Inteligencia Emocional según categoría laboral ..	65
Tabla 36 Prueba estadística ANOVA Inteligencia Emocional- diferencias entre grupos de categoría laboral	65
Tabla 37 Prueba Post Hoc de Tukey – Inteligencia Emocional según grupos de categoría laboral.....	66
Tabla 38 Distribución de promedios de Inteligencia Emocional según género	67
Tabla 39 Prueba t de student de muestras independientes- Inteligencia Emocional según género	677
Tabla 40 Distribución de promedios de Desempeño laboral según género	68
Tabla 41 Prueba t de student muestras independientes- Desem. Laboral según género	69
Tabla 42 Presupuesto del Programa de Coaching Institucional	81
Tabla 43 Cronograma de actividades Programa de Coaching Institucional.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Parámetros estimados estandarizados del análisis factorial confirmatorio de 2do orden sobre los componentes del I-CE (Ugarriza, 2001)	39
Figura 2 Distribución de Frecuencias de la variable Inteligencia Emocional de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.....	47
Figura 3 Distribución de Frecuencias dimensión Intrapersonal.....	48
Figura 4 Distribución de Frecuencias dimensión Interpersonal.....	49
Figura 5 Distribución de Frecuencias dimensión Manejo de Estrés.....	50
Figura 6 Distribución de Frecuencias dimensión Adaptabilidad.....	51
Figura 7 Distribución de Frecuencias dimensión Impresión Positiva.....	52
Figura 8 Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.....	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia lógica	94
Anexo 2 : Cuestionario inventario de Inteligencia Emocional Ice Baron	97
Anexo 3 : Cuestionario de desempeño laboral Williams y Anderson	100
Anexo 4: Artículo científico	102
Anexo 5: Consentimiento informado.....	115
Anexo 6: Base de datos de la confiabilidad de los instrumentos de medición	116
Anexo 7: Base de datos de la investigación.....	120

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019. La gestión de la inteligencia emocional que se lleva a cabo en las instituciones de los diferentes rubros económicos de nuestro entorno y de otras realidades, tiene incidencia en el desempeño o ejercicio de las funciones de sus colaboradores. La investigación tiene cimiento en una serie de concepciones y enfoques que afirman que existe una relación causa efecto entre la gestión de la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de una entidad. Partimos de la premisa apoyada por especialistas y la experiencia de colaboradores de diferentes contextos: Una institución no puede lograr sus niveles de calidad y productividad fijados sin que haya fortalecido el compromiso e identificación de su equipo de trabajo.

Mediante la presente investigación se determinó la trascendencia de la Inteligencia Emocional en los niveles de desempeño de los colaboradores de una entidad bancaria de la ciudad de Arequipa, siendo la primera en mención además de una herramienta de gestión para la productividad de la institución, un elemento que ayuda a desarrollar a los colaboradores en su ámbito privado o personal, como un ente capaz de responder reflexivamente ante los problemas que se le presentan y con las habilidades de expresar sus emociones con respeto y adaptarse a los cambios.

El desarrollo de la investigación implicó procedimientos estadísticos, se presentaron resultados de las encuestas que hacen exploración de la inteligencia emocional y los niveles de desempeño laboral de los 40 colaboradores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019. Estableciendo relaciones causa efecto entre los resultados y presentando una propuesta de mejora a partir del análisis y diagnóstico realizado. La investigación se estructura en los capítulos:

Capítulo primero Planteamiento del problema: hace fundamentación de la investigación, describe la formulación del problema, justificación del trabajo, limitaciones, objetivos, hipótesis y metodología de la investigación.

Capítulo segundo Aspectos teóricos: se hace referencia a los antecedentes investigativos y autores que dan teorías de soporte al estudio, paradigmas, hallazgos sobre los tópicos objeto de estudio.

Capítulo tercero Marco Metodológico: Se elige el diseño de la investigación y se fundamenta sus diferentes aspectos como tipo, nivel y enfoque de la investigación con apoyo en los conceptos y definiciones de autores de referencia en el campo de la Metodología de la Investigación Científica.

Capítulo cuarto Resultados de la Investigación: Se presentan los resultados de la investigación a nivel descriptivo mediante tablas y gráficos a partir de la data recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS y la hoja de cálculo de Excel, las mismas que constituyen el diagnóstico actual de la entidad en los niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral, acompañadas de sus respectivas interpretaciones y de la contratación de las hipótesis de la investigación mediante regresión lineal, t de Student y ANOVA, finaliza con una discusión de resultados en la que se confrontan los resultados del estudio con las de otras investigaciones.

Capítulo quinto Discusión de resultados: Se comparan los resultados de la investigación con los de otros estudios, así como los respectivos procedimientos y métodos empleados, reconociendo las fortalezas (aportes) y debilidades de la investigación (limitaciones) para extraer finalmente conclusiones y reflexiones al respecto.

Capítulo sexto Propuesta de aplicación: Se presenta y justifica la implementación de un programa de mejora de la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral que permita superar las brechas encontradas en el estudio, culminando el estudio con la presentación de las conclusiones, recomendaciones, limitaciones, bibliografía y anexos de la tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema o descripción de la problemática

En la actualidad, numerosos estudios y la evidencia afirman que para lograr el éxito laboral, es necesario que los colaboradores desarrollen la competencia de Inteligencia Emocional, la misma que se encuentre en auge y cuya gestión apropiada dentro de la organización permite mejoras notables de la productividad empresarial a causa de varios parámetros como la seguridad, autoconocimiento, motivación y creatividad, por lo que su estudio y desarrollo es cada vez más relevante.

Baron (1997) define la Inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales, y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio laboral, familiar, personal y otro, influyendo directamente en el bienestar general, en la salud emocional y motivación de las personas.

Goleman(2000) en su libro *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual* señala que no es el cociente intelectual o las aptitudes técnicas, sino la inteligencia emocional y las habilidades blandas (motivación, empatía, autogestión, conciencia de uno mismo) la que permite maximizar el desempeño de las organizaciones y formar equipos de alto rendimiento con capacidad de desenvolverse en distintos escenarios, y todos podemos mejorar esas aptitudes por medio de la persistencia, la práctica y las valoraciones de colegas o formadores.

En la actualidad, en la entidad bancaria de estudio no se considera como factor clave de desempeño laboral a la inteligencia emocional, por motivo de que por mucho tiempo el personal más antiguo se posicionaba en ventanilla y brindaba atención con poca o nulo vínculo emocional con sus colegas o usuarios del servicio, lo que desembocó en malas relaciones laborales e insatisfacción frente al servicio recibido, por problemas personales y/o familiares que se suelen trasladar al trabajo.

Esta investigación en virtud de la teoría expuesta, busca determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la entidad bancaria de la ciudad de Arequipa, con el objetivo de realizar a raíz de los hallazgos una propuesta de desarrollo de competencias emocionales y sociales en pro de lograr altos desempeños en la institución, la que será acompañará de una proyección de las captaciones, resultados operativos e incremento del patrimonio a alcanzar a causa de la implementación del referido programa, así como una comparación a medio plazo (2 años) del programa actual de gestión de competencias y la propuesta presentada, con fines de apreciar la relación beneficio-costos.

1.2. Enunciado del problema

Desconocimiento real de los factores o factor relevantes que causan el bajo desempeño laboral en los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

1.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de variables

Variable Independiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional Es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y sirve para enfrentar las presiones del medio (Ugarriza, 2001).	Intrapersonal	asertividad
			independencia
			autorrealización
			Comprensión emocional de sí mismo.
		Interpersonal	responsabilidad social
			empatía
			relaciones interpersonales

		Manejo de Estrés	Control de los impulsos
			tolerancia al estrés
		Adaptabilidad	Flexibilidad
			Solución de problemas
			prueba de la realidad
		Impresión Positiva	Optimismo
			Felicidad
Variable dependiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).	Desempeño Contextual	Desempeño a los individuos
			Desempeño a la institución
		Desempeño de Tareas	Productividad
			Disciplina

Fuente: Elaboración propia

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema principal

¿Existe incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?

1.4.2. Problemas secundarios

a.- ¿Existe incidencia de la dimensión intrapersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?

b.- ¿Existe incidencia de la dimensión interpersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?

c.- ¿Existe incidencia de la dimensión manejo del estrés en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?

d.-¿Existe incidencia de la dimensión adaptabilidad en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?

e.-¿Existe incidencia de la dimensión impresión positiva en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?

1.5. Justificación

El presente estudio se justifica a nivel práctico porque, a través de la medición de los niveles de las variables en referencia y los hallazgos que se encuentren por grupos de edad, género o categoría laboral, permitirá al departamento de Recursos Humanos de la entidad bancaria la implementación de programas direccionados a la mejora de la inteligencia emocional según las fortalezas y debilidades actuales en el campo de la IE y con planes de mejora específicos para cada estrato.

Asimismo, a nivel teórico, servirá para desarrollar a teoría de Inteligencia Emocional de Baron (1997) dentro de la entidad bancaria, lo cual permitirá confeccionar un modelo centrado en la gestión emocional de los colaboradores para ser difundido en las diversas sedes institucionales.

Finalmente el estudio será un antecedente de relevancia para futuros estudios en entidades similares, por la calidad de contenido y metodología científica aplicada.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

a.-Establecer la incidencia de la dimensión intrapersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

b.-Establecer la incidencia de la dimensión interpersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

c.-Especificar la incidencia de la dimensión manejo del estrés en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

d.-Especificar la incidencia de la dimensión adaptabilidad en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019

e.-Determinar la incidencia de la dimensión impresión positiva en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

f.-Formular una propuesta de mejora de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la entidad de estudio a partir de los hallazgos de la investigación.

1.7. Sistema de Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Es probable que la Inteligencia Emocional incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

1.7.2. Hipótesis específicas

a.-Es probable que la dimensión intrapersonal incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

b.-Es probable que la dimensión interpersonal incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

c.-Es probable que la dimensión manejo del estrés incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.

d.-Es probable que la dimensión adaptabilidad incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019

e.-Es probable que la dimensión impresión positiva incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019

CAPÍTULO II

ASPECTOS TEÓRICOS

2.1. Marco referencial

2.1.1. A nivel Internacional

En la investigación de Zárate (2012), cuyo título es: “Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral”, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología; tuvo como objetivo determinar que tanto influye la inteligencia emocional en la actitud de los trabajadores y el ambiente laboral en las organizaciones públicas y privadas del Municipio de Momostenango. Para lo cual se utilizó una muestra de 80 personas aplicándoles la prueba psicométrica CE Test. Se concluye que la inteligencia emocional es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral por lo que el jefe de la organización debe tomar el liderazgo y desarrollar las emociones de las personas.

Asimismo, Araujo y Guerra (2007) en su Artículo de Investigación: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas" para el Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Rafael Bellosó Chacín de Venezuela para optar el Título Profesional de Administrador, determina la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado de Trujillo, para lo cual utiliza una muestra de individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores, se diseñó escalas Likert para su medición logrando encontrar una relación alta y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Concluye que cuanto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Por otro lado, según Pegoraro (2009) en su Tesis: "Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)" de la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela para optar el Título de Licenciado en Relaciones Industriales, utilizó una población de 345 trabajadores de una empresa de la industria de alimentos de Venezuela, y aplicó el instrumento TMMS24 para medir el nivel de inteligencia emocional y verificar la importancia de ésta para el rendimiento de los trabajadores, sin embargo; se concluye que

no hay relación significativa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de la variable desempeño contextual.

2.1.2. A nivel nacional

En la Tesis de Maxera (2017), cuyo título es: “Inteligencia Emocional y Satisfacción Vital en un grupo de estudiantes universitarios de Lima”, presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de su misma localidad para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, se buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción vital de un grupo de estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para lo cual utilizó una muestra de 272 estudiantes. Los resultados mostraron que existe relación significativa entre dos de los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción vital de los estudiantes de la Facultad de Psicología.

En la Tesis de Escobedo (2013), cuyo título es: “La Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa de Transporte Juvier SAC y Desempeño Laboral”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo de su misma localidad para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, se buscó determinar la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de Transporte Juvier SAC en su desempeño laboral, para lo cual utilizó una muestra de 20 trabajadores, logrando calcular un coeficiente de correlación de Pearson de 0.831, lo cual indica una influencia directa de la inteligencia emocional en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa.

En el trabajo de investigación de Orue (2010), cuyo título es: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana", presentado para la Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres de Lima; determina la relación entre el nivel de inteligencia emocional basado en autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales; para ello utilizó una muestra de 187 personas de la empresa Hidrostral S.A., encontrando que las relaciones interpersonales explica el 63% del desempeño laboral en la empresa. Además, encontró correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con una significancia de 0.01. Por último, concluye que las áreas con mayor nivel de inteligencia emocional presentan mayores rendimientos y cohesión que las demás áreas que por el contrario presentan alta rotación, insatisfacción y no existe compromiso con la empresa

2.2. Marco teórico

2.2.1. Inteligencia Emocional

Según señala Goleman (1998) en su obra *La Inteligencia Emocional*, propone que la Inteligencia emocional (término acuñado por los investigadores estadounidenses Salovey y Mayer en 1990 y de difusión global por él mismo), hace referencia a la habilidad del hombre de sentir, comprender, manejar y cambiar adecuadamente sus estados emocionales.

Salvador en 2010 en su libro *Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*, argumenta que la inteligencia emocional puede vincularse con un conjunto de competencias como automotivación, persistencia frente a las decepciones, manejo de los impulsos y esperar la gratificación, regular el estado de humor y aminorar los trastornos que bajan la capacidad de pensar, así como la evidencia de la empatía (p. 17).

Según lo manifestado por Goleman (1995), en su libro “Inteligencia Emocional” define “inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos, trabajar con otros, plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (p. 30).

Asimismo, en un trabajo de investigación realizado por la Universidad de Rafael Bellos Chacín, Araujo y Leal, (2007) indican que “Simons y Simons en el año 1997 plantea que la inteligencia emocional fue relacionada en un principio con el carácter y al plantear la sinonimia entre ambos términos los consideraban términos equivalentes” (p.15).

La inteligencia emocional nos da la posibilidad de expresar las emociones de manera efectiva, dando paso a la que las personas se desenvuelvan en su centros o lugares de trabajo de la mejor manera posible de tal manera que estas interrelaciones sin llegar a la fricción encallen en un fin que es compartido por todos, de esta manera los objetivos comunes se manejan de manera asertiva. A medida que las personas van experimentando situaciones en su vida y tomando las lecciones de estas mismas situaciones van madurando con el paso del

tiempo la inteligencia emocional, por consiguiente nuestra aptitud puede continuar evolucionando en ese sentido.

Según lo alcanzado por Goleman (1998) en su libro “Inteligencia Emocional”, expresa que: “el término emoción se refiere a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones variables, mutaciones y matices” (pag.31).

También, Goleman (1999) en su libro “¿Que hace un líder? ha definido a la inteligencia emocional en la empresa como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”. Por lo referido anteriormente, Goleman tomo en cuenta cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos tales como: “Aptitudes personales o Intrapersonales. estas determinan el dominio de uno mismo. Comprenden las siguientes aptitudes: Autoconocimiento, Autorregulación y la motivación. El Autoconocimiento es conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, enfocarse en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren” (pag 82).

En ese sentido definiremos las dimensiones a las que hago mención es este trabajo de investigación:

Autoconciencia: Esta capacidad esta encaminada a tomar en cuenta cuales son las emociones personales de manera precisa, teniendo conocimiento de los propios recursos internos y también conociendo las limitaciones, sin dejar de tomar en cuenta el valor que es inherente a la persona humana y como todo esto conlleva a la conciencia de que esto lo podemos proyectar con convicción hacia el exterior haciendo que externamente se proyecte esta situación y que se esta se este dando de manera efectiva.

Autocontrol: Esta capacidad esta direccionada a conducir los estados internos de uno mismo, nuestros impulsos y nuestros recursos. El autocontrol a su vez se conforma por actitudes personales que estan orientadas hacia el mismo fin como son el autodominarse que refiere conservar en control las propias emociones, asi como también los impulsos que puedan ser perniciosos.

Motivación: Propensión emocional que dirige el logro de metas. La motivación refiere la capacidad de orientarse hacia la mejora al logro de los niveles óptimos de excelencia así como también involucra el compromiso y que en el caso del área corporativa indica la capacidad de involucrarse en todo aquello que hara que la empresa logre buenos resultados por el bien común de la misma.

Empatia: Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, desarrollandso así la capacidad de entender, compnrender, asimilar lo que esta sintiendo el otro, logrando con esta aptitud mantener una respuesta que pueda resultar positiva y satisfactoria para el paciente, cliente, etc.

Dada la importancia de esta dimensión de la inteligencia emocional, es preciso mencionar la inteligencia emocional tiene como idea fuerza la empatía, según nos manifiesta Mejia (2012) en su libro “Conducta Empática en los Estudiante de la Salud Universidad de los Andes Mérida Venezuela” indica que: “El termino empatía se refiere a la habilidad para entender las experiencias y los sentimientos de otra persona, combinado con la capacidad de comunicar este entendimiento al paciente” (pág. 42).

Sin embargo, es preciso indicar que no es tanto un atributo como el respeto, a un comportamiento socialmente aceptado, la moral o las prácticas positivas socialmente entendidas. La empatía refiere esa aptitud que hace que seamos capaces de ponernos en el zapato del otro y esta situación se va perdiendo en la practicas de atención clínica sobre todo por estar la atención publico estatal cada vez mas saturada, siendo esta una condición vital de atención y que cada dia se observa que se va perdiendo por diversas situaciones como las mencionadas anteriormente la precariedad en la atencion así como también por una serie de componenetes que se van genererando en las situaciones del día a día, la evolución de la tecnología en la información, los medios de comunicación, etc.

Al respecto nos comenta Breithaupt (2011) que: “La empatía real se entiende como la reflexión sobre el derrame emocional de una persona, la condición previa para que esto se produzca es que el observador vivencie el grado de emociones observadas en un paciente o cliente” (pag.49).

El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- El componente de impresión positiva, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ICE de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

a) Componentes intrapersonales (CIA): Esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes:

- ✓ *Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM):* Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se

está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos. Serías deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitéricas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

- ✓ *Asertividad (AS)*: Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva.
- ✓ *Autorrealización (AR)*: Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.
- ✓ *Independencia (IN)*: Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

b) Componentes interpersonales (CIE): Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

- ✓ *Empatía (EM):* Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.
- ✓ *Relaciones Interpersonales (RI):* Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables. La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.
- ✓ *Responsabilidad Social (RS):* Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal. Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos.

c) **Componentes de adaptabilidad (CAD):** Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

- ✓ *Solución de Problemas (SP):* Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones. Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.
- ✓ *Prueba de la Realidad (PR):* Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas. El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.
- ✓ *Flexibilidad (FL):* Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares.

d) Componentes del manejo del estrés (CME): Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

- ✓ *Tolerancia a la Tensión (TT):* Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado. Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.
- ✓ *Control de los Impulsos (CI):* Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable. Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

e) Componentes de Impresión Positiva (CIP): Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

- ✓ *Felicidad (FE):* Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiéndose capaces de disfrutar de las

oportunidades de diversión que se presentan. Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

- ✓ *Optimismo (OP)*: Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias. El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

2.2.2. Desempeño Laboral

Desempeño laboral Según lo manifiesta Stoner, (1994) en su libro “Administración” afirma “que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 540).

Asimismo, Werther, (2001), en su libro “Administración de Personal y Recursos Humanos”, nos indica que “el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (pag 125).

Por lo expuesto por Ayala (2004) en su obra “Administración de Recursos Humanos” describe “el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor” (pag.70).

Según lo manifestado por Chiavenato, (2000) en su libro “Administración del Recurso Humano” plantea que: “el desempeño laboral como el desarrollo máximo del potencial del trabajador para alcanzar mayor productividad y eficiencia” (pag 56).

Asimismo, Araujo y Guerra (2007) en su libro “Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas” plantean que el desempeño laboral es “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir” (pag 33).

Así es como lo manifestado por Schermerhorn (2005) en su libro “Comportamiento Organizacional” plantea que: “el desempeño laboral es la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice es el balance de las personas en el trabajo” (pag. 23).

Refiere Gonzales Garcia (2006) en su libro “Habilidades Directivas” que el desempeño también está referido a la manera de cómo un empleado realiza sus tareas y cómo ante los demás empleados superan los resultados de producción en la organización, básicamente su aporte y cumplimiento en los requisitos que su puesto le exige.

Chiavenato (2002) en su libro “Gestión del Talento Humano” argumenta: que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción (p. 236).

Según la definición Benavides (2002) pág. 201 en su libro “Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas“, plantea que: el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado pág. 201, mientras que Caligiore et al.(2003), afirma que el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p. 73).

Afirma Dessler (2004), en su libro “Administración de Recursos Humanos “que está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas (p. 188).

Por su lado Robbins, (2004) en su libro “Comportamiento Organizacional” plantea que: la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. (p. 199).

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Desde su percepción Davenport (2006) afirma que el desempeño laboral está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p. 199).

Por otro lado, Chiavenato (2009), en su libro “Gestión del Talento Humano” lo define como la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. El desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupan las personas o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de esta (p. 245-246)

Dimensiones del Desempeño Laboral

a) Desempeño contextual.

El desempeño contextual es el valor total esperado del comportamiento que contribuye en un periodo estándar de tiempo a la efectividad organizacional a través de su efecto en el contexto laboral psicológico, social y organizacional (Motowidlo, 2003).

Según Borman y Motowidlo (1993) citado en Johnson (2003) el desempeño contextual consiste en actividades de soporte al ambiente más amplio en el que el núcleo técnico debe funcionar, incluye los comportamientos como el voluntarismo para tareas que no forman parte formal del puesto, demostración de esfuerzo, ayudando y cooperando con otros, siguiendo las reglas y procedimientos organizacionales, y apoyando los objetivos

organizacionales.

b) Desempeño de la tarea.

El desempeño de la tarea es la primera dimensión del desempeño laboral, según Motowidlo (2013) el desempeño de la tarea es el valor total esperado de comportamiento individual sobre un periodo estándar de tiempo para la producción de bienes y servicios. El desempeño de la tarea tiene dos formas. La primera involucra las actividades que directamente transforman las materias primas en bienes y servicios de la organización. La segunda involucra las actividades de servicio y mantenimiento del núcleo del negocio, suministrando materia prima, distribuyendo productos terminados y ejecutando el planeamiento, coordinación, supervisión y funciones administrativas que permiten el eficiente funcionamiento de la organización (Motowidlo, 2003).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación pura es el tipo de investigación orientada hacia el entendimiento de los principios básicos que rigen el mundo. Su propósito principal es satisfacer la curiosidad o proveer respuestas a una curiosidad científica (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 43).

En el estudio se utilizó el tipo de **investigación pura**, debido a que el fin principal es conocer el grado de relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una entidad bancaria de Arequipa, 2019.

3.1.2. Nivel de Investigación

La investigación de tipo correlacional es aquella que tiene como objetivo medir el grado de relación existente entre dos o más variables de estudio, en un ambiente específico. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 45).

En este trabajo se usó como instrumento la **investigación correlacional**, dado que se planteó como objetivo de la investigación determinar la relación entre las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral en la muestra de estudio.

3.1.3. Diseño de Investigación

Según Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) definen el diseño no experimental como el estudio que se llevan adelante sin hacer manipulación o control deliberado de variables y en las que solo hay lugar para la observación del comportamiento de las mismas en su hábitad natural para después realizar analizar la data recolectada y establecer conclusiones (p. 35).

Nuestra investigación tuvo un diseño no experimental porque no hará intervención o manipulación de las variables tratadas, sino fueron usadas de manera real y en estado natural, describiendo su comportamiento

3.2. Técnicas e instrumentos

3.2.1. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación utilizadas en la investigación fueron la encuesta, siendo operacionalizada por el cuestionario, además se hará uso de fuentes de información secundaria como trabajos de tesis de la misma línea de investigación y temática del proyecto (repositorios de universidades,), artículos científicos, libros de texto, análisis documentario de reportes de la entidad bancaria, entre otros.

3.2.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizarán los instrumentos de investigación validados por expertos y usados en investigaciones pasadas de ámbito similar al que se aborda en ésta investigación:

3.2.2.1. Cuestionario de Inteligencia Emocional BarOn ICE

Nombre Original: Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE)

Autor: Reuven Bar-On

Adaptación peruana: Nelly Ugarriza Chávez

Administración: Individual o colectiva

Duración: Sin límite de tiempo (forma completa: 25 a 30 minutos, aproximadamente y abreviada de 10 a 15 minutos)

Aplicación: Sujetos de 16 años a más.

Puntuación: Calificación manual y/o computarizada

Significación: Evaluación de las habilidades emocionales y sociales.

Usos: Educacional, clínico, jurídico, médico y en la investigación.

Descripción : Las autoras Ugarriza y Pajares (2002) proponen dos modelos del test, que miden de manera fiable la inteligencia emocional, estos son: a) La forma completa, que contiene 60 ítems y 8 escalas (inteligencia emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general, impresión positiva e índice de inconsistencia); demandando de entre 25 y 30 minutos para su aplicación y b) La forma abreviada, diseñada para utilizarla cuando se aplican diferentes instrumentos, para sujetos de estudio que se fatigan con facilidad y para minimizar el tiempo de ejecución. Se compone de 30 ítems y 6 escalas (inteligencia emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés e impresión positiva), y lleva un tiempo de ejecución de entre 10 a 15 minutos.

Distribución de escalas

Intrapersonal: ítems 2, 6, 12, 14, 21 y 26.

Interpersonal: ítems 1, 4, 18, 23, 28 y 30.

Manejo de Estrés: ítems 5, 8, 9, 17, 27 y 29.

Adaptabilidad: ítems 10, 13, 16, 19, 22 y 24.

Impresión Positiva: ítems 3, 7, 11, 15, 20 y 25.

Validez: Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente se destinan a demostrar la eficiencia del test en la medición de lo que se propone. Se muestra a continuación los resultados del análisis factorial de segundo orden en la muestra peruana. Los parámetros estimados del análisis factorial de los componentes de I-CE se exhiben en la figura a partir de un reporte del programa estadístico Amos. En adición a lo anterior, la prueba chi cuadrado cuya función es verificar el ajuste del modelo resultó estadísticamente significativa, comprobándose la estructura factorial 5 a 1 postulada por BarOn (1997).

En la tabla siguiente se muestran las cargas factoriales y comunalidades de los componentes en un único factor denominado Cociente Emocional. Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada del Cociente Emocional del 85%, seguida de CIP (carga factorial = 0.88; % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78; % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68; % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61; % varianza explicada = 37).

Tabla 2 Análisis factorial confirmatorio de 2do orden para la muestra peruana

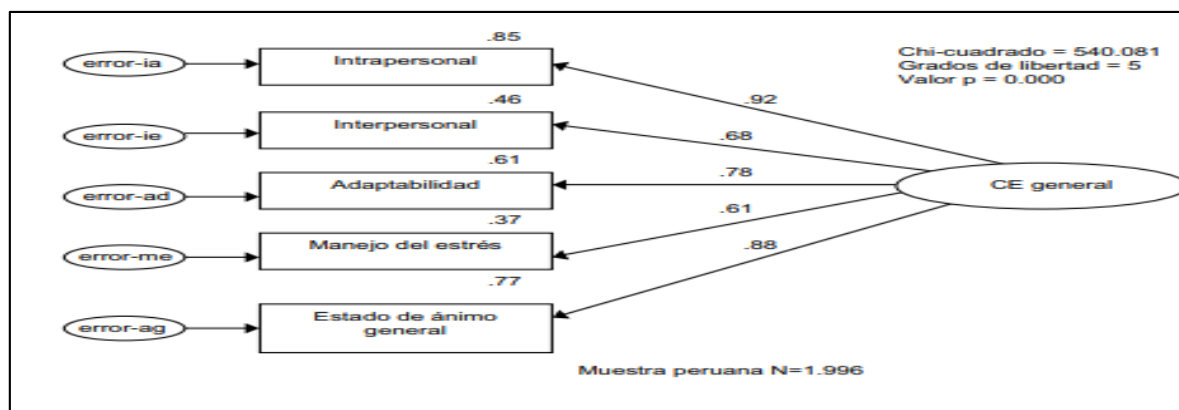
Componentes	Coefficientes estimados	Error estándar	Razón crítica prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coefficientes estandarizados (cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1	0.922	0.850		
CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CIP	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

* $p < .05$

Abreviaturas: componentes: CIA= Intrapersonal; CIE= Interpersonal; CAD= Adaptabilidad; CME=Manejo de Estrés; CIP=Impresión Positiva.

Fuente: Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4),129-160. [fecha de Consulta 31 de Agosto de 2020]. ISSN: 1560-6139. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147118178005>

Figura 1 Parámetros estimados estandarizados del análisis factorial confirmatorio de 2da orden sobre los componentes del I-CE(Ugarriza, 2001)



Fuente: Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4),129-160. [fecha de Consulta 31 de Agosto de 2020]. ISSN: 1560-6139. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147118178005>

Confiabilidad: La confiabilidad precisa en que medida las diferencias individuales de los puntajes en un cuestionario pueden deberse a las diferencias ciertas de las características consideradas. Para la muestra peruana, se determinó el valor de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.93 para el test global de Inteligencia Emocional. A continuación se precisa la descripción por sus factores.

Dimensiones factoriales de la Inteligencia Emocional

1. Factor Intrapersonal

Expresan la comprensión emocional de sí mismo, la asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. Las respuestas favorables a los que afirman los ítems, indican el nivel de habilidad para comprender sentimientos, emociones y diferenciarlos, así como la capacidad para expresar los sentimientos o creencias propios sin dañar a los demás, a la vez que se defienden los derechos de uno mismo de manera no destructiva, aceptarse a sí mismo en relación a los aspectos positivos y negativos, alcanzar lo que se anhela y se persigue y tener seguridad en los pensamientos, acciones para autodirigirse adecuadamente. Este factor posee una alta consistencia interna (Alfa de Cronbach: 0.91).

2. Factor Interpersonal

Los ítems de este factor expresan empatía, destreza en las relaciones interpersonales y responsabilidad social. Por lo que las respuestas favorables a los que afirman los ítems indican el grado de comprensión y aprecio por los sentimientos del prójimo, tomando decisiones en el marco de la solidaridad, la capacidad para establecer relaciones satisfactorias con los miembros de su comunidad y poder conservarlas en el tiempo y el nivel de cooperación y contribución con el entorno social, siendo un miembro positivo e interesado por el bien ajeno. Este factor posee una alta consistencia interna (Alfa de Cronbach: 0.86)

3. Factor Adaptabilidad

Mide la capacidad de solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. En tanto las respuestas favorables a los que afirman los ítems miden el grado de habilidad para identificar los problemas y responder con soluciones efectivas, habilidad para evaluar la asociación entre lo experimentado y la realidad, así como también miden el expertise para

realizar un reajuste a las emociones y conductas de acuerdo a situaciones y factores del entorno cambiante. Este factor posee una adecuada consistencia interna (Alfa de Cronbach: 0.77).

4. Factor Manejo del estrés

Los items de este factor describen los niveles de soporte de eventos negativos, situaciones caóticas o estresantes como también emociones fuertes que sufra la personal, enmarcados dentro del indicador de Tolerancia al estrés, y la capacidad que esta demuestra para frenar las emociones naturales que se derivan de tales eventos adversos que se conoce como Control de los impulsos. Este factor posee una alta consistencia interna (Alfa de Cronbach: 0.86).

5. Factor Impresión positiva

Estima el nivel de felicidad entendida como el sentir satisfacción con la vida y la habilidad para enfocar el lado más positivo de la vida, discriminando así todo aspecto adverso y permitiendo así un mejor desenvolvimiento en la vida, este elemento se denomina Optimismo. A nivel conjunto, el factor Impresión positiva posee una alta consistencia interna (Alfa de Cronbach: 0.86).

3.2.2.2. Cuestionario de Desempeño laboral

Nombre Original: Cuestionario de Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991)

Autor: Williams y Anderson (1991).

Adaptadores: Hernández y Herrera (2006).

Administración: Individual

Duración: 10 minutos aproximadamente

Aplicación: mayores de edad.

Puntuación: Calificación manual y/o computarizada.

Significación: Evaluación del desempeño laboral.

Descripción: El Cuestionario de Desempeño laboral mide el rendimiento de los trabajadores dentro de la organización, tomando en cuenta las actitudes cívicas que deben tener las personas dentro de una entidad. Proporciona puntuaciones en las siguientes dimensiones del Desempeño Laboral según Williams y Anderson (1991): 1) Desempeño Contextual y 2) Desempeño de Tareas.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach: 0,972 **N de elementos:** 21

Según Bolívar (2014) Venezuela, el instrumento tiene una confiabilidad de $\alpha = 0.841$ y para cada dimensión $\alpha = 0.819$ y $\alpha = 0.732$, respectivamente.

Estudios sucesivos (Herrera y Hernández, 2006; Randal, Cropanzano, Borman y Birjulin, 1999; Turnley, Bolino, Lester y Bloodgood, 2003 y Williams y Anderson, 1991), han mostrado resultados de confiabilidad favorables para el instrumento abordado.

Dimensiones factoriales del Desempeño laboral

1. Factor de Desempeño contextual

Borman (2004) define el desempeño contextual como: “un comportamiento que va más allá del desempeño de tareas y habilidades técnicas, que apoya al contexto organizacional, social y psicológico que sirve como catalizador para lograr la consecución de las tareas” (Fischer & Inojosa, 2010, p. 45).

Podsakoff y Cols (2000) definen el desempeño contextual como: “comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores que exceden a los esperados para sus cargos y promueven un mejor funcionamiento de la organización” (Pegoraro, 2009, p. 39).

Tabla 3 Confiabilidad Alfa de Cronbach del Cuestionario de Williams y Anderson- indicadores de Desempeño contextual

Autores	Desempeño Contextual hacia la organización	Desempeño Contextual hacia los individuos
Williams y Anderson (1991)	0,75	0,88
Randall, Cropanzano, Borman y Birjulin (1999)	0,70	0,80
Turnley, Bolino, Lester y Bloodgood (2003)	0,83	0,88
Fischer e Inojosa (2010)	0,71	0,74

Fuente: (Fischer, V. A., & Inojosa, E. 2010)

2. Factor de Desempeño de tareas

Para Fischer e Inojosa (2010) el desempeño de tarea puede definirse como: “la eficacia con la que los empleados realizan actividades que contribuyen con el núcleo técnico de la organización ya sea directamente mediante la aplicación de una parte de su proceso tecnológico o indirectamente, dotándolos de materiales o servicios necesarios” (p. 45).

Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach del Cuestionario de Williams y Anderson- indicador de Desempeño de tareas

Autores	Desempeño de tareas
Williams y Anderson (1991)	0,91
Randall, Cropanzano, Borman y Birjulin (1999)	0,88
Turnley, Bolino, Lester y Bloodgood (2003)	0,93
Fischer e Inojosa (2010)	0,72

Fuente: (Fischer, V. A., & Inojosa, E. 2010)

3.3. Unidades de estudio

3.3.1. Ubicación espacial o ámbito de Investigación

La investigación se desarrolló en las áreas de trabajo de la entidad bancaria, localizada en la ciudad de Arequipa.

3.3.2. Población y muestra

La población del presente estudio estuvo constituida por todos los trabajadores que laboran en las distintas sucursales de la entidad bancaria objeto de estudio, la misma que se compone de 40 personas.

La muestra se conformará en tanto de toda la población (muestreo no probabilístico censal), debido a que es posible encuestar a la totalidad de la misma.

3.3.3. Temporalidad o tiempo social

El período de la investigación comprende de Abril a Agosto de 2019.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

3.4.1. Organización

Para la ejecución de la encuestas se acordará con las autoridades de la entidad bancaria con el trámite correspondiente para fines de obtener la autorización de aplicar las encuestas sin percances. Luego se coordinará con los supervisores para establecer el cronograma de recopilación de la información, vale decir los días de administración de los instrumentos.

Los cuestionarios se aplicarán de forma individual y voluntaria, siendo el investigador quién informe sobre la confidencialidad de los datos a los colaboradores de la entidad, así como también las instrucciones para el correcto llenado, se realizará luego de ello el análisis preliminar de datos atípicos y asuertes, omitiendo los cuestionarios con doble marcado y los

vacíos, se vacearán y codificarán los datos mediante una hoja de cálculo excel para el posterior análisis estadístico en SPSS.

3.4.2. Recursos

3.4.2.1. Recursos humanos

- a) Investigador: Ing. Diego Gonzalo Fernández Sánchez
- b) Asesor: Dr. Tomás García Vargas.

3.4.2.2. Recursos financieros

Pago por servicio de cursos y/o seminarios de capacitación en formulación de planes de tesis, análisis estadístico y ejecución de las encuestas, fue de S/2553,00

3.5. Procedimiento de sistematización

3.5.1. Tipos de procesamiento

Se utilizaron los tipos de registro, verificación, duplicación (motivos de seguridad de la base de datos), orden de la información y la generación de resúmenes e informes para determinar la significación de los datos.

3.5.2. Operaciones del procesamiento (Tabulación y Graficación)

Se codificaron los datos e ingresaron al sistema computarizado (Excel), posteriormente se ordenaron los casos por sucursales, y se generaron tablas y cuadros para su interpretación, considerando el filtrado de resultados por cada variable y dimensiones, así como por edad, género, área y tiempo de servicio para detectar hallazgos importantes.

3.5.3. Análisis de datos

Se utilizó la regresión lineal, técnica que nos permite reconocer el grado de causalidad entre 2 variables cuantitativas (inteligencia emocional y desempeño laboral)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. A nivel descriptivo

4.1.1. De carácter informativo

Tabla 5 Género de los trabajadores de la institución bancaria

GÉNERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	18	45.0	45.0	45.0
	Femenino	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Categoría laboral de los trabajadores de la institución bancaria

CATEGORÍA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	part time	12	30.0	30.0	30.0
	tiempo completo	3	7.5	7.5	37.5
	repuesto judicial	4	10.0	10.0	47.5
	indeterminado	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable independiente: Inteligencia Emocional

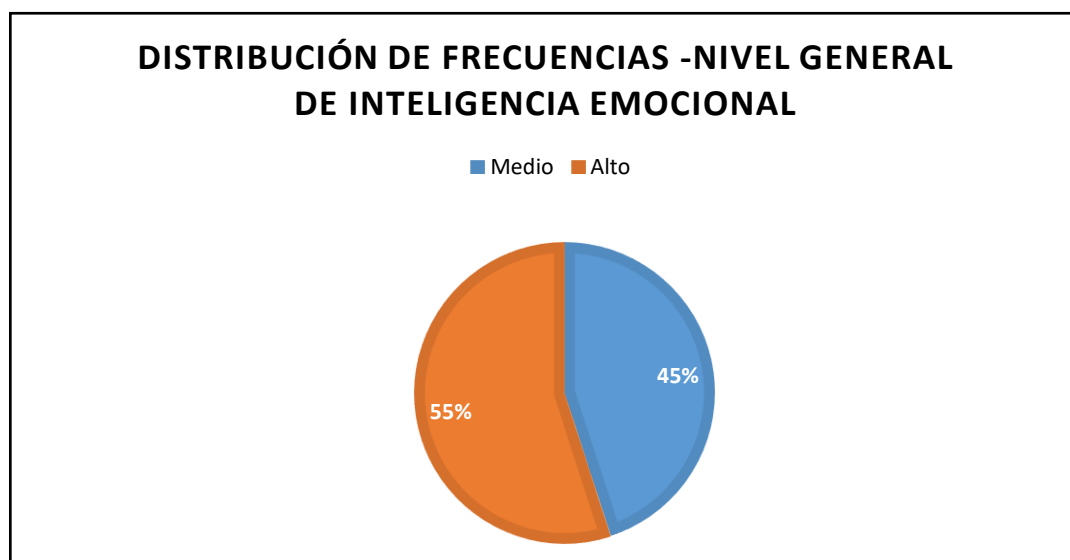
Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Tabla 7 Frecuencias de la variable Inteligencia Emocional de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Medio	18	45.0	45.0	45.0	
	Alto	22	55.0	55.0	100.0	
	Total	40	100.0	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Distribución de Frecuencias de la variable Inteligencia Emocional de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.



Fuente: elaboración propia

Comentario: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa mayoritariamente en la categoría Alta (55%) sobre un total de 40 trabajadores, siendo la cantidad restante de categoría media. Esto muestra que el nivel general de inteligencia emocional en el personal es generalmente bueno pero con gran margen por mejorar.

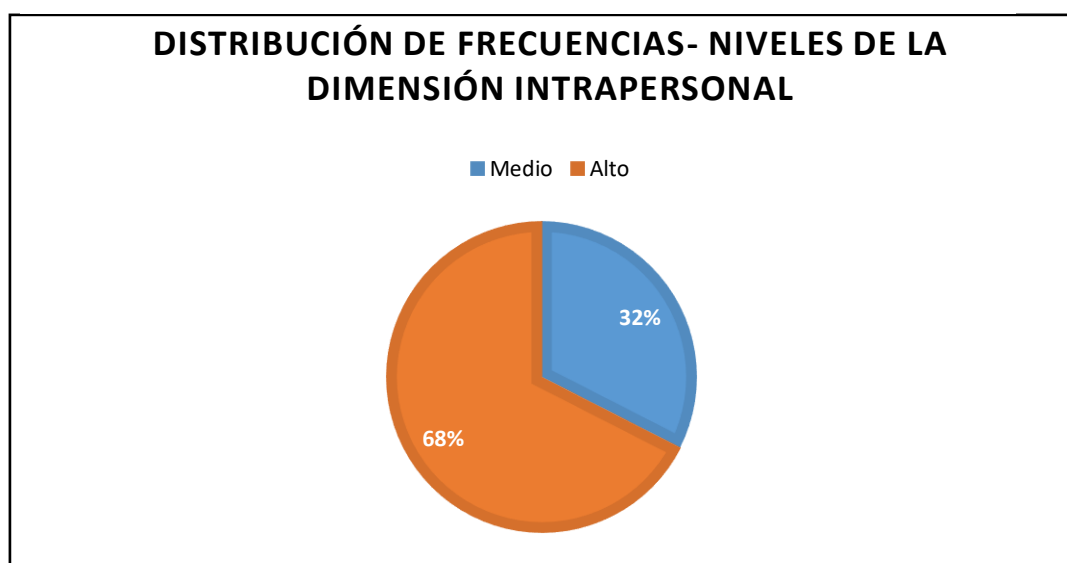
4.1.2.1. Dimensión Intrapersonal

Tabla 8 Frecuencias de la dimensión Intrapersonal

TABLA DE FRECUENCIAS DIMENSIÓN INTRAPERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	32.5	32.5	32.5
	Alto	27	67.5	67.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 Distribución de Frecuencias dimensión Intrapersonal.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria tiene mayor densidad de encuestados en la categoría Alta (68%) sobre un total de 40 trabajadores, por lo que se afirma que hay un buen desarrollo de la capacidad de comunicar los sentimientos propios o puntos de vista sobre alguna decisión que se tome en la entidad, no obstante ésta aún puede mejorarse ya que tenemos un grupo superior al tercio del total en el nivel medio.

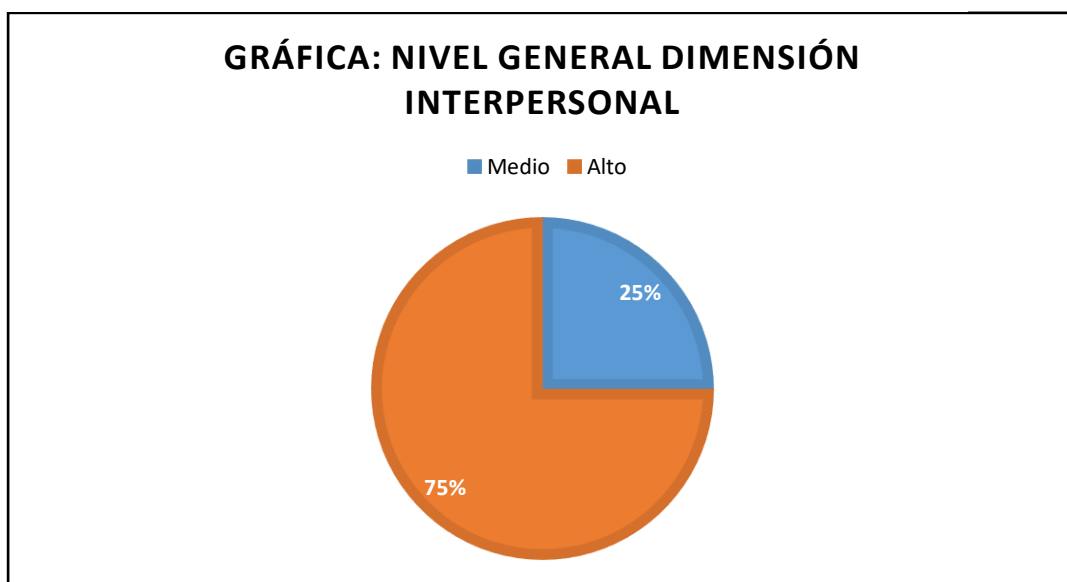
4.1.2.2. Dimensión Interpersonal

Tabla 9 Frecuencias de la dimensión Interpersonal

TABLA DE FRECUENCIAS DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	25.0	25.0	25.0
	Alto	30	75.0	75.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 Distribución de Frecuencias dimensión Interpersonal.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se aglomera en la categoría Alta (75%) sobre un total de 40 trabajadores, por lo que se afirma que continuamente se dan situaciones de compañerismo y empatía entre el personal de la entidad, vale decir que se sienten apenados cuando alguien fue herido en una discusión de trabajo, a la vez que gustan de apoyarse mutuamente en las labores. Tratándose entonces de una entidad que fomenta la colaboración entre sus miembros.

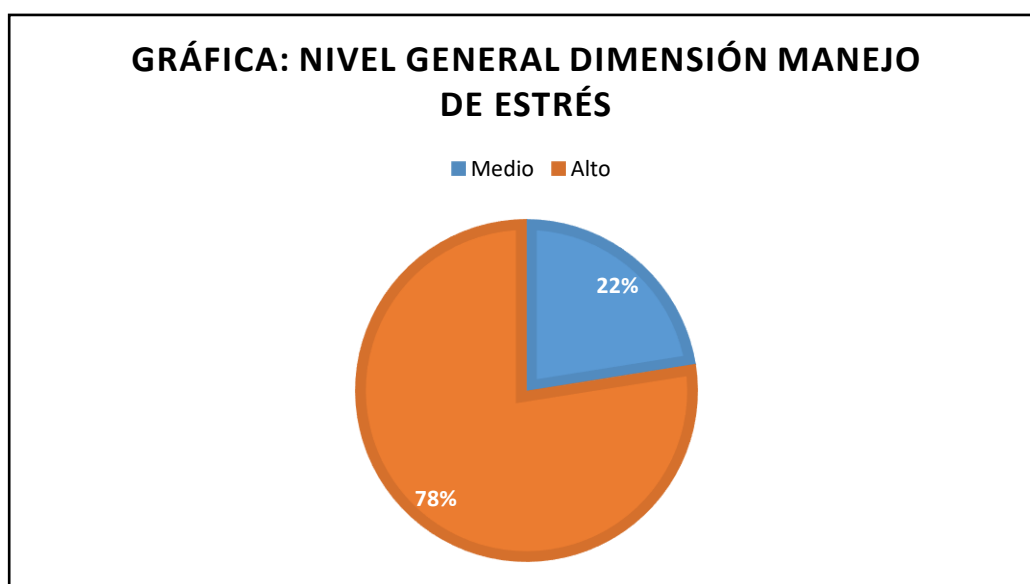
4.1.2.3. Dimensión Manejo del Estrés

Tabla 10 Frecuencias de la dimensión Manejo de Estrés

TABLA DE FRECUENCIAS DIMENSIÓN MANEJO DE ESTRÉS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	9	22.5	22.5	22.5
Válido Alto	31	77.5	77.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Distribución de Frecuencias dimensión Manejo de Estrés.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa en su mayoría en la categoría Alta (78%) sobre un total de 40 trabajadores, por lo que se afirma que hay un óptimo manejo de situaciones de estrés, por lo que pueden soportar horas extra de trabajo, tener varias responsabilidades asignadas o poco espacio de descanso, siendo ésta la dimensiones con mejores valoraciones por parte del personal, no dejando de lado que aún resta un margen del 22% (nivel medio) por gestionar hacia éste nivel referido.

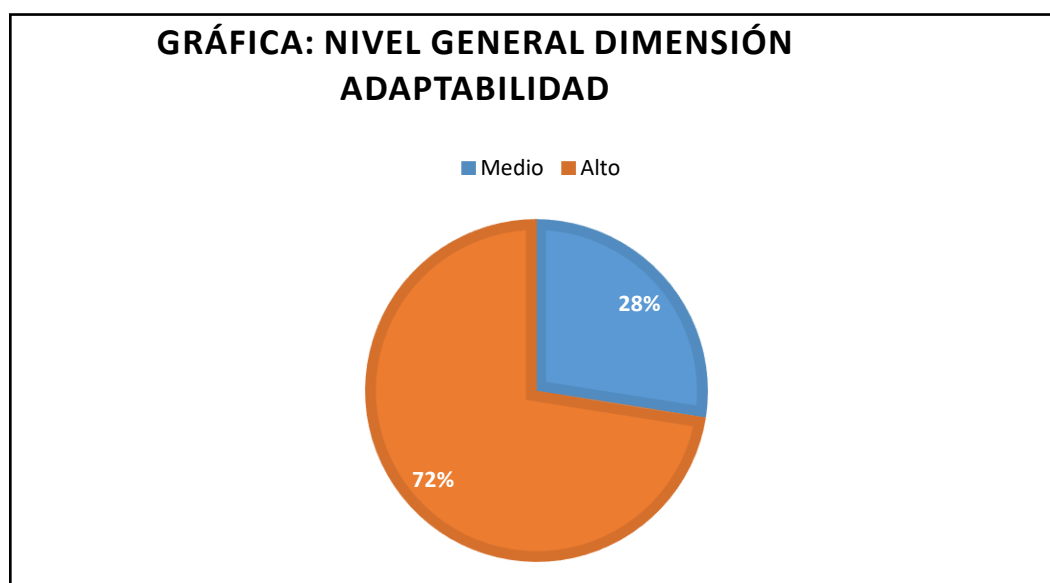
4.1.2.4. Dimensión Adaptabilidad

Tabla 11 Frecuencias de la dimensión Adaptabilidad

TABLA DE FRECUENCIAS DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	27.5	27.5	27.5
	Alto	29	72.5	72.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Distribución de Frecuencias dimensión Adaptabilidad.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa mayoritariamente en la categoría Alta (72%) sobre un total de 40 trabajadores, por lo que se denota un nivel adecuado en el personal para adaptarse a problemáticas difíciles del trabajo y proponer alternativas de solución eficientes, demostrando que existe interés en el personal por responder a éstos déficits y una buena gestión de las habilidades emocional que permite expandir la mente.

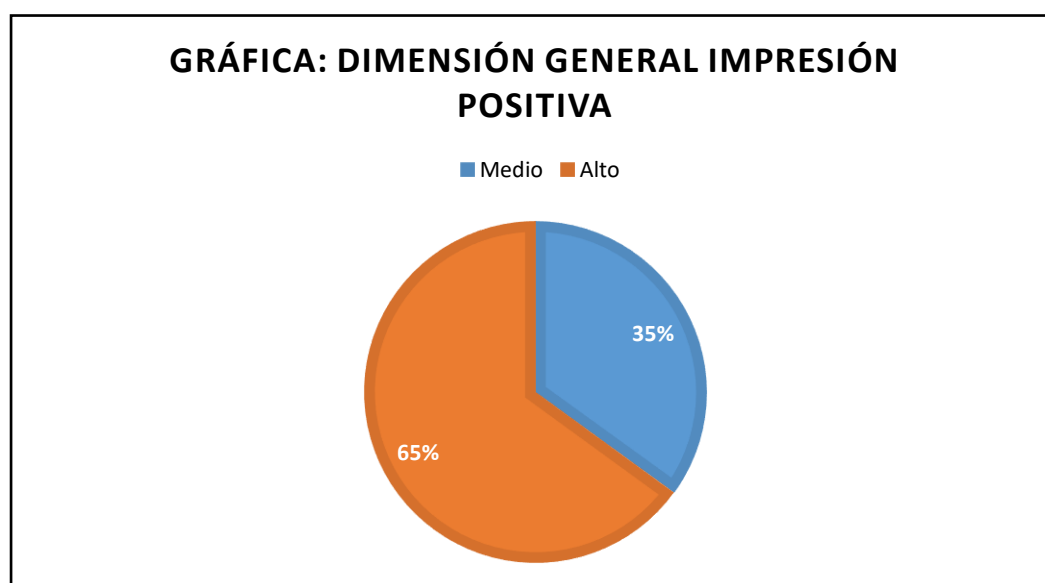
4.1.2.5. Dimensión Impresión positiva

Tabla 12 Frecuencias de la dimensión Impresión Positiva

TABLA DE FRECUENCIAS DIMENSIÓN IMPRESIÓN POSITIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	35.0	35.0	35.0
	Alto	26	65.0	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Distribución de Frecuencias dimensión Impresión Positiva.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa generalmente en la categoría Alta (65%) sobre un total de 40 trabajadores, por lo que se denota un nivel adecuado de felicidad en el trabajo, optimismo y comodidad, las que permiten desarrollar buenos desempeños, aunque se puede apreciar que hay un margen superior a las anteriores dimensiones en la categoría media (35%), entonces en la entidad tiene que trabajarse en la felicidad y bienestar interno de su personal, atendiendo a sus necesidades profesionales y personales.

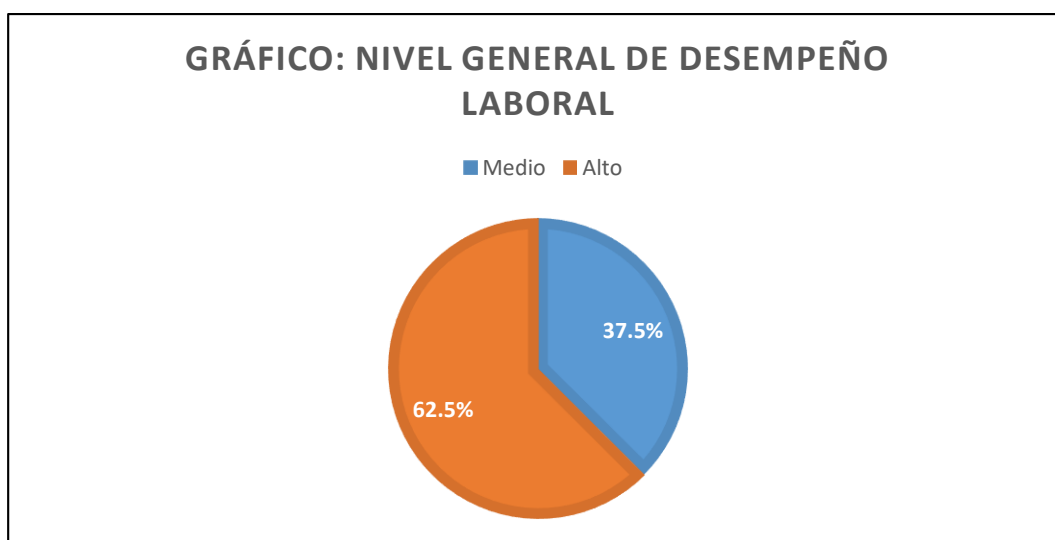
4.1.3 Análisis descriptivo de la variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 13 Frecuencias de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

TABLA DE FRECUENCIAS DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	37.5	37.5	37.5
	Alto	25	62.5	62.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa mayoritariamente en la categoría Alta (62.5%) sobre un total de 40 trabajadores, siendo la cantidad restante de categoría media. Esto releva que el nivel general de desempeño laboral en el personal es muy bueno dentro de la entidad y puede desarrollarse aún más a partir de una mejor gestión de la inteligencia emocional.

4.1.3.1. Dimensiones Contextual y Desempeño de tareas

Tabla 14 Frecuencias de la dimensión Desempeño Contextual

DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	40	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Frecuencias de la dimensión Desempeño de Tareas

DESEMPEÑO DE TAREAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	40	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tablas anteriores se evidencia que el 100% de los colaboradores se ubican en el nivel medio de desempeño contextual y en el alto de desempeños de tareas, lo que corresponde estrictamente a la percepción que éstos registraron durante la aplicación del instrumento, entendiéndose lo primero como un cierto déficit con respecto al compromiso con la organización y que reconocen ser productivos y enfocarse en el trabajo propio, demostrando su buen rendimiento en la entidad.

4.2. A nivel inferencial

4.2.1. Prueba de influencia

4.2.1.1. Hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: Es probable que la Inteligencia Emocional no incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que la Inteligencia Emocional incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Regresión lineal:

Tabla 16 Coeficiente R cuadrado del modelo hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,767 ^a	,588	,578	1,157

a. Predictores: (Constante), Variable Motivación Organizacional

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: Según los resultados tenemos un R cuadrado de 58,8% indicando que el desempeño laboral esta explicado por la inteligencia emocional, de manera moderada según la tabla siguiente.

Tabla 17 Porcentajes estandarizados

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente:(Rivero, 2005, p.240)

Tabla 18 Resultados ANOVA de Hipótesis general

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	72,727	1	72,727	54,325	,000 ^b
	Residuo	50,873	38	1,339		
	Total	123,600	39			

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

b. Predictores: (Constante), Inteligencia_Emocional

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la Inteligencia Emocional incide significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Tabla 19 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis general

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	23,161	7,321	3,164	,003
	Inteligencia Emocional	,606	,082	,767	,000

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: el resultado de la tabla anterior nos lleva a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y_0 = \beta_0 + \beta_1 X$

Resultando $Y = 23,161 + 0,606 X$

4.2.1.2. Hipótesis específica 1

Ho: Es probable que la dimensión Intrapersonal de la variable Inteligencia Emocional no incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que la dimensión Intrapersonal de la variable Inteligencia Emocional incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019

Regresión lineal:*Tabla 20 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,652 ^a	,426	,411	1,367

a. Predictores: (Constante), Dim_Intrapersonal

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: Según los resultados tenemos un R cuadrado de 42,6% indicando que desempeño laboral esta explicado de manera moderada por la dimensión intrapersonal.

Tabla 21 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 1

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	52,610	1	52,610	28,162	,000 ^b
Residuo	70,990	38	1,868		
Total	123,600	39			

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

b. Predictores: (Constante), Dim_Intrapersonal

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión Intrapersonal de la variable Inteligencia Emocional incide significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019

Tabla 22 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 1

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1					
(Constante)	39,948	7,004		5,703	,000
Dim_Intrapersonal	2,096	,395	,652	5,307	,000

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación:

Del resultado de la tabla anterior podemos presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y_0 = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el Desempeño Laboral es igual a 39,948 y 2,096 que es igual a la dimensión intrapersonal. Resultando $Y = 39,948 + 2,096 X$

4.2.1.3. Hipótesis específica 2

Ho: Es probable que la dimensión Interpersonal de la variable Inteligencia Emocional no incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que la dimensión Interpersonal de la variable Inteligencia Emocional incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Regresión lineal:

Tabla 23 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,569 ^a	,324	,306	1,483

a. Predictores: (Constante), Dim_Interpersonal

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: Según los resultados tenemos un R cuadrado de 32,4% indicando que el desempeño laboral esta explicado de manera baja por la dimensión interpersonal.

Tabla 24 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 2

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	39,991	1	39,991	18,176	,000 ^b
	Residuo	83,609	38	2,200		
	Total	123,600	39			

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

b. Predictores: (Constante), Dim_Interpersonal

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión Interpersonal de la variable Inteligencia Emocional incide significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Tabla 25 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 2

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	44,251	7,709	5,740	,000
	Dim_Interpersonal	1,843	,432	,569	,000

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación:

Del resultado de la tabla anterior podemos presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y_0 = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el Desempeño Laboral es igual a 44,251 y 1,843 que es igual a la dimensión interpersonal. Resultando $Y = 44,251 + 1,843 X$

4.2.1.4. Hipótesis específica 3

Ho: Es probable que la dimensión Manejo de Estrés de la variable Inteligencia Emocional no incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que la dimensión Manejo de Estrés de la variable Inteligencia Emocional incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019

Tabla 26 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,620 ^a	,384	,368	1,416

a. Predictores: (Constante), Dim_ManejoEstres

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: Según los resultados tenemos un R cuadrado de 38,4% indicando que el desempeño laboral esta explicado de manera baja por la dimensión manejo de estrés.

Tabla 27 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 3

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	47,438	1	47,438	23,669	,000 ^b
	Residuo	76,162	38	2,004		
	Total	123,600	39			

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

b. Predictores: (Constante), Dim_ManejoEstres

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión Manejo de Estrés,

de la variable Inteligencia Emocional incide significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Tabla 28 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 3

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	43,669	6,875		6,352	,000
1 Dim_ManejoEstrés	1,868	,384	,620	4,865	,000

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación:

Del resultado de la tabla anterior podemos presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y_0 = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el Desempeño Laboral es igual a 43,669 y 1,868 que es igual a la dimensión manejo de estrés. Resultando **$Y = 43,669 + 1,868 X$**

4.2.1.5. Hipótesis específica 4

Ho: Es probable que la dimensión Adaptabilidad de la variable Inteligencia Emocional no incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que la dimensión Adaptabilidad de la variable Inteligencia Emocional incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019

Tabla 29 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,432 ^a	,186	,165	1,627

a. Predictores: (Constante), Dim_Adaptabilidad

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: Según los resultados tenemos un R cuadrado de 18,6% indicando que el desempeño laboral esta explicado de manera muy baja por la dimensión adaptabilidad.

Tabla 30 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 4

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	23,035	1	23,035	8,704	,005 ^b
	Residuo	100,565	38	2,646		
	Total	123,600	39			

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

b. Predictores: (Constante), Dim_Adaptabilidad

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor a la significancia de trabajo 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión Adaptabilidad de la variable Inteligencia Emocional incide significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Tabla 31 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 4

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	51,349	8,732		5,880	,000
	Dim_Adaptabilidad	1,449	,491	,432	2,950	,005

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación:

Del resultado de la tabla anterior podemos presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y_0 = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el Desempeño Laboral es igual a 51,349 y 1,449 que es igual a la dimensión Adaptabilidad. Resultando **$Y = 51,349 + 1,449 X$**

4.2.1.6. Hipótesis específica 5

Ho: Es probable que la dimensión Impresión Positiva de la variable Inteligencia Emocional no incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que la dimensión Impresión Positiva de la variable Inteligencia Emocional incida significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019

Tabla 32 Coeficiente R cuadrado del modelo de Hipótesis específica 5

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,696 ^a	,485	,471	1,294

a. Predictores: (Constante), Dim_ImpresionPositiva

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: Según los resultados tenemos un R cuadrado de 48,5% indicando que el desempeño laboral esta explicado de manera moderada por la dimensión Impresión Positiva.

Tabla 33 Tabla de resultados ANOVA de Hipótesis específica 5

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	59,948	1	59,948	35,788	,000 ^b
	Residuo	63,652	38	1,675		
	Total	123,600	39			

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

b. Predictores: (Constante), Dim_ImpresionPositiva

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión Impresión Positiva de la variable Inteligencia Emocional incide significativamente en la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.

Tabla 34 Coeficientes del modelo de regresión lineal de Hipótesis específica 5

Coeficientes ^a						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
	(Constante)	43,697	5,587	7,821	,000	
1	Dim_ImpresionPositiva	1,879	,314	,696	5,982	,000

a. Variable dependiente: Desempeño_Laboral

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Interpretación:

Del resultado de la tabla anterior podemos presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y_0 = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el Desempeño Laboral es igual a 43,697 y 1,879 que es igual a la dimensión Impresión Positiva. Resultando $Y = 43,697 + 1,879 X$

4.2.2. Pruebas estadísticas de diferencias significativas

4.2.2.1. Inteligencia Emocional según categoría laboral

Tabla 35 Distribución de promedios de Inteligencia Emocional según categoría laboral

Descriptivos								
INTELIGENCIA_EMOCIONAL								
					95% del intervalo de confianza para la media			
	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	Límite inferior	Límite superior	Mínimo	Máximo
part time	12	90.8333	1.85047	0.53418	89.6576	92.0091	87.00	95.00
tiempo completo	3	90.0000	0.00000	0.00000	90.0000	90.0000	90.00	90.00
repuesto judicial	4	89.2500	0.95743	0.47871	87.7265	90.7735	88.00	90.00
indeterminado	21	87.7619	2.02249	0.44134	86.8413	88.6825	85.00	91.00
Total	40	89.0000	2.25320	0.35626	88.2794	89.7206	85.00	95.00

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

¿el nivel medio de inteligencia emocional varía entre las categorías laborales? ¿existen diferencias significativas?

Ho: Es probable que el nivel medio de Inteligencia emocional sea igual entre los grupos de categoría laboral en los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

Hi: Es probable que el nivel medio de Inteligencia emocional no sea igual entre los grupos de categoría laboral en los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

Tabla 36 Prueba estadística ANOVA Inteligencia Emocional- diferencias entre grupos de categoría laboral

ANOVA						
INTELIGENCIA_EMOCIONA_CAL						
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
Entre grupos	75.774	3	25.258	7.439	0.001	
Dentro de grupos	122.226	36	3.395			
Total	198.000	39				

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

p-value $0.001 <$ nivel significancia 0.05 (Se rechaza la hipótesis nula)

CONCLUSIÓN: Existe evidencia significancia para afirma que la Inteligencia emocional difiere estadísticamente entre los grupos de categoría laboral a un nivel de error del 5%

DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ENTRE GRUPOS- PRUEBA POST HOC DE TUKEY

Tabla 37 Prueba Post Hoc de Tukey – Inteligencia Emocional según grupos de categoría laboral

Comparaciones múltiples						
Variable dependiente:						
HSD Tukey						
					Intervalo de confianza al 95%	
(I) CATEGORÍA_LAB		Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Límite inferior	Límite superior
part time	tiempo completo	0.83333	1.18939	0.896	-2.3700	4.0366
	repuesto judicial	1.58333	1.06383	0.455	-1.2818	4.4485
	indeterminado	3,07143*	0.66679	0.000	1.2756	4.8672
tiempo completo	part time	-0.83333	1.18939	0.896	-4.0366	2.3700
	repuesto judicial	0.75000	1.40731	0.950	-3.0402	4.5402
	indeterminado	2.23810	1.13728	0.219	-0.8248	5.3010
repuesto judicial	part time	-1.58333	1.06383	0.455	-4.4485	1.2818
	tiempo completo	-0.75000	1.40731	0.950	-4.5402	3.0402
	indeterminado	1.48810	1.00522	0.460	-1.2192	4.1954
indeterminado	part time	-3,07143*	0.66679	0.000	-4.8672	-1.2756
	tiempo completo	-2.23810	1.13728	0.219	-5.3010	0.8248
	repuesto judicial	-1.48810	1.00522	0.460	-4.1954	1.2192

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

4.2.2.2. Inteligencia Emocional según el género

Tabla 38 Distribución de promedios de Inteligencia Emocional según género

Estadísticas de grupo					
GÉNERO		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
	Masculino	18	89.2222	1.89599	0.44689
INTELIGENCIA_EMOCIONA_CAL	Femenino	22	88.8182	2.53802	0.54111

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Tabla 39 Prueba t de student de muestras independientes- Inteligencia Emocional según género

Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
INTELIGENCIA_EMOCIONA_CAL	Se asumen varianzas iguales	2.214	0.145	0.559	38	0.579	0.40404	0.72251	-1.05860	1.86668
	No se asumen varianzas iguales			0.576	37.732	0.568	0.40404	0.70179	-1.01699	1.82507

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Prueba de homogeneidad de Varianza (Levene)

Formulación de Hipótesis

Hipótesis nula: las varianzas de la data recolectada son homogéneas

Hipótesis del investigador: las varianzas de la data recolectada no son homogéneas

Nivel de significancia: 5%

P value: 0.145 > 5% (se acepta la hipótesis nula)

Estadígrado t de student

Formulación de Hipótesis

Hipótesis nula: Los niveles promedio de inteligencia emocional son iguales en hombres y mujeres

Hipótesis del investigador: Los niveles promedio de inteligencia emocional son diferentes iguales en hombres y mujeres

Nivel de significancia: 5%

P value: 0.579 > 5% (se acepta la hipótesis nula)

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia para afirmar que los niveles promedio de inteligencia emocional no son estadísticamente diferentes en hombres y mujeres a un nivel de error del 5%.

4.2.2.3. Desempeño laboral según el género

Tabla 40 Distribución de promedios de Desempeño laboral según género

GÉNERO		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
DESEMPEÑO_LABORAL_CAL	Masculino	18	88.4444	1.71581	0.40442
	Femenino	22	87.8445	2.26704	0.48333

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Tabla 41 Prueba t de student de muestras independientes- Desempeño Laboral según género

		Prueba de muestras independientes								
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas				prueba t para la igualdad de medias				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
DESEMPEÑO_LABORAL_CAL	Se asumen varianzas iguales	1.530	0.224	0.926	38	0.360	0.59990	0.64802	-0.71195	1.91174
	No se asumen varianzas iguales			0.952	37.807	0.347	0.59990	0.63021	-0.67611	1.87591

Fuente: Adaptación de Reporte estadístico SPSS 25

Prueba de homogeneidad de Varianza (Levene)

Formulación de Hipótesis

Hipótesis nula: las varianzas de la data recolectada son homogéneas

Hipótesis del investigador: las varianzas de la data recolectada no son homogéneas

Nivel de significancia: 5%

P value: 0.224 > 5% (se acepta la hipótesis nula)

Estadístico t de student

Formulación de Hipótesis

Hipótesis nula: Los niveles promedio de desempeño laboral son iguales en hombres y mujeres

Hipótesis del investigador: Los niveles promedio de desempeño laboral son diferentes iguales en hombres y mujeres

Nivel de significancia: 5%

P value: 0.360 > 5% (se acepta la hipótesis nula)

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia para afirmar que los niveles promedio de desempeño laboral no son estadísticamente diferentes en hombres y mujeres a un nivel de error del 5%.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contraste de resultados del estudio con otras investigaciones.

El propósito principal de la presente investigación, fue determina la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, tomando como sujetos de estudio a un grupo de 40 trabajadores, de los cuales 22 son mujeres y 18 son varones. Los resultados reflejaron mediante el coeficiente R cuadrado (0,588) y p. value: $0.00 < \text{nivel de sig: } 0.05$, que la influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, es de nivel moderado.

Asimismo, Alarcon & Serrano (2015) en su investigación denominada *“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma Arequipa, 2018”*, donde se tomó como muestra al total de trabajadores (10 mujeres y 6 hombres), se concluyó que existe correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlacion de spearman de 39.8%.

Por otra parte, Fajardo (2017) en su trabajo de investigación *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en línea, Lima- 2017*, donde se concluyó que existe relación significativa y directa entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral (Rho Spearman 0,714), pero difiere en el grado de relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral, obteniendo valores de R al cuadrado de 0,839 (autoconciencia) y 0,509 (autocontrol), análogos a las dimensiones intrapersonal y manejo de estrés de nuestra investigación cuyos grados de relación con la variable desempeño laboral fueron 0,384 y 0,616.

Yabar (2016) en su trabajo de investigación *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina*

- *Cieneguilla*, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores. Se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo para la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario validados por profesionales. Se obtuvo un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), por lo tanto se concluyó estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014. Resultados similares a los obtenidos en la presente investigación con un R de 0.767. Respecto a los resultados del grado de relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral difiere en los valores de R al cuadrado de la dimensión interpersonal y adaptabilidad cuyos R cuadrados son 0.483 y 0.469 respectivamente, mientras que en la presente investigación los R cuadrados de la dimensión interpersonal es 0.323 y adaptabilidad 0.186.

Bayona (2018) en su trabajo de investigación *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018*, donde se tomó como muestra a 80 Oficiales Subalternos de la Comandancia de Fuerza, de sexo masculino un 96% y femenino un 4%, con rango de edad entre 20 años a 50 años y que laboran en diferentes áreas de esta Comandancia de Fuerza. Los resultados indican que existe correlación entre ambas variables inteligencia emocional y desempeño laboral la cual está determinada por un R cuadrado de 0,976 el cual se interpreta que existe una muy buena correlación, en comparación con el R cuadrado obtenido de la actual investigación que es igual a 0,588 el cual es considerado como una relación moderada.

Herrera (2016) en su investigación denominada *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*. La investigación es de carácter transeccional o transversal de tipo correlacional. La muestra la conformaron 152 trabajadores de la

entidad. Se concluyó mediante un análisis de correlación de Spearman que existe una relación directa significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente R de 72.9%.

Bueno (2018) en su trabajo *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. La muestra no probabilística estuvo conformada por 40 trabajadores. El tipo de investigación fue descriptiva – relacional y el diseño es no experimental. La técnica utilizada para recoger la información es la encuesta y el instrumento el cuestionario. La Inteligencia Emocional se midió con la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y el Desempeño Laboral con el cuestionario de Williams y Anderson (1991). Se obtuvo un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.926 lo que indica una correlación muy alta, con un nivel de confianza del 95%, con ello se comprueba la hipótesis general, concluyendo que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017.

Yuri (2018) en su investigación titulada *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017*. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo correlacional de carácter transaccional o transversal. Mediante un análisis de Rho Spearman los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = 0.629^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Por lo contrario Arpi & Cartagena (2017) en su investigación denominada *“Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los Hoteles de 3 Estrellas, Arequipa 2016”*, donde se tomó como muestra a 26 recepcionistas de los diferentes hoteles 3 estrellas de Arequipa, en cuanto al aspecto metodológico, el nivel de investigación es descriptivo -explicativo, no experimental, transaccional, donde la unidad de estudio es el personal del área, el método aplicado fue la encuesta. Se concluyó que existe una correlación inversa muy baja o poco significativa, entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir las variables son casi independientes. Por ello poco interviene la inteligencia emocional en las actividades de los recepcionistas.

Los resultados del trabajo de investigación desarrollado constituyen el punto inicial para profundizar en la temática del nivel de relación de la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del medio local y/o nacional.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE APLICACIÓN

6.1. Estrategias para mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria de Arequipa.

Objetivo General

Desarrollar estrategias para mejorar la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria de Arequipa.

Objetivos Específicos.

- ✓ Integrar al personal para favorecer la colaboración, el trabajo en equipo y la transmisión de los valores institucionales.
- ✓ Proponer lineamientos de alianzas estratégicas interinstitucionales para mejorar el desempeño laboral.
- ✓ Establecer un plan de coaching para el personal de plataforma de una entidad bancaria de Arequipa.

Justificación Social y Práctica

La propuesta a nivel social se justifica porque ayudará a tener mejores personas, motivadas, emprendedoras, empoderadas y con un buen desarrollo de competencias emocionales, lo que impactará en el desempeño laboral de los mismos y permitirá un mejor desarrollo de los futuros procesos de la entidad: mejores ratios de satisfacción de clientes externos, colaboradores satisfechos, rentabilidad empresarial y una mejor imagen de la institución ante la sociedad.

Justificación Técnica

La propuesta a nivel técnico se justifica porque permitirá agilizar el aprendizaje de los procedimientos internos a un grado óptimo que ayudará a tener un mejor nivel de servicio para resolver los requerimientos de clientes (colaboradores conocedores de los flujos administrativos de trabajo y buenos orientadores del público). Al mismo tiempo, la presente propuesta constituirá la base para ser tomada como réplica en otras latitudes de la entidad (a nivel nacional).

Alcance

El alcance de la propuesta de la investigación será la sede de la ciudad de Arequipa de la entidad, (40 colaboradores administrativos)

PLAN DE COACHING INSTITUCIONAL

ETAPA I DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Luego de haber realizado en el capítulo anterior el diagnóstico de la entidad motivo de estudio, el que resultó un instrumento útil para conocer la situación actual de la misma, a través de los instrumentos de medición de la Inteligencia Emocional (Ice-Baron) y Desempeño Laboral (Williams y Anderson) aplicados a los trabajadores de plataforma de la entidad.

ETAPA II PLAN DEL MODELO DE COACHING INSTITUCIONAL

Luego de describir lo concerniente al análisis situacional se hace planteamiento de un Plan de Coaching aplicado a los colaboradores de la entidad bancaria, habiendo detectado que carecen de nociones o ideas previas sobre el modelo.

En éste apartado planteamos los objetivos, estrategias y políticas que se usarán dentro del plan de Coaching Institucional, siendo a través de éste que fortalecerán sus niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral.

FASE I FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Objetivo General

Lograr que el modelo de Coaching Institucional tenga alta aplicabilidad para el nivel de plataforma de la entidad bancaria, sede Arequipa.

Objetivos específicos

a) Aumentar el nivel de conocimiento del Coaching Institucional en el nivel de plataforma de la entidad bancaria, sede Arequipa.

b) Proponer la implementación de estrategias y políticas de personal para el fortalecimiento de la inteligencia emocional y desempeño laboral a través del Coaching.

FASE II FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Estrategia 1: Desarrollo de programa motivacional

Con la estrategia citada se busca que el nivel de plataforma esté motivado, para poder adaptarse a las modificaciones en sus tareas, basándonos en que los incentivos de motivación son el motor para lograr éxito en el programa de Coaching. **Se impartirá seminarios de fin de semana de 2 horas de duración.**

Estrategia 2: Capacitación a los jefes

Con ésta estrategia se busca educar a los jefes en forma integral sobre el Coaching Institucional, porque el foco es hacer de la persona el mejor ser humano posible para laborar con eficacia y que éstos puedan hacer eco y formación de la temática señalada en sus colaboradores a lo largo del tiempo.

Estrategia 3: Capacitación al personal de plataforma

Se busca que el personal desarrolle y aplique a través del ejemplo propio el Coaching Institucional, favoreciendo a los colaboradores en su desarrollo personal e identificación con la institución y con el proceso de cambio para desempeñarse eficientemente.

FASE III. FORMULACIÓN DE LAS POLITICAS

Políticas de la Estrategia de “Desarrollo de programa de motivación”

a) Motivar al personal de plataforma al logro de objetivos mediante la utilización de incentivos.

b) Difundir un comportamiento positivo en los jefes y personal de plataforma para que acepten sin ningún inconveniente el programa de Coaching Institucional, ésta política se llevará a cabo al inicio del programa en mención, en un seminario de 2 horas sobre la temática de Actitud favorable al cambio.

Políticas de la Estrategia de “Capacitación para los colaboradores de plataforma y jefes de la institución”

a) Formular un plan de capacitación para la formación integral del personal que conforma la entidad bancaria.

b) Fomentar la iniciativa y el compromiso que implica el Coaching Institucional para su ejecución.

c) Integrarse con los colaboradores de forma amena y sencilla en un entorno amigable.

Políticas de la Estrategia de “Entrenamiento a los colaboradores”

a) Dar a conocer que es el Coaching Institucional y las ventajas que este trae con su ejercicio.

b) Hacer Entender y lograr una alta valoración de la dinámica del trabajo conjunto en la entidad.

c) Fomentar el trabajo en equipo para conseguir un rendimiento óptimo.

ETAPA III Desarrollo y Aplicación del Plan de Coaching Institucional

Para el rápido y sencillo entendimiento del modelo de Coaching Institucional se hará desarrollo paso a paso de cada estrategia que implica el plan.

FASE I DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA “Desarrollo de programa de motivación”

Objetivo:

- Conseguir un cambio favorable de actitud en el personal de plataforma de la entidad bancaria hacia una alternativa de liderazgo que fomente la participación de los colaboradores.

Descripción del “Programa de motivación”

Tiene como función principal motivar al personal de la entidad bancaria,, para que existan cambios de actitudes, intereses, acciones que desemboquen en el mejoría de las competencias emocionales y desempeño laboral; ya que la motivación es la fuerza que nos mueve a realizar actividades. Tomando en cuenta que cuando estamos motivados tenemos la voluntad de hacer las cosas bien, y además existe la capacidad de perseverar

en el esfuerzo que la tarea conlleva durante el tiempo necesario para conseguir el objetivo plasmado.

La motivación en esta estrategia implicara brindarles a las personas citadas diversos reforzadores para lograr que el Coaching Institucional sea un éxito y conseguir que los empleados se vuelvan eficientes en el desempeño.

Aplicación del “Programa de motivación”

Para aplicar la estrategia de motivación en primer lugar es necesario definir los parámetros que serán reforzados por medio de los incentivos a fin de lograr los objetivos:

1. Obtener resultados excelentes en las evaluaciones que se realicen luego de haber aplicado la capacitación de coaching.
2. Mejorar la eficiencia después de aplicar las estrategias del Coaching Institucional en cada una de los puestos de trabajo en estudio.

En segundo lugar, se han definido dos incentivos como reforzadores:

a) Uno de ellos servirá para reforzar los resultados que se obtengan en la capacitación del modelo de coaching, en este caso, si se logra superar lo que se propone el modelo de Coaching Institucional se obtendrá lo siguiente:

1. Certificación del programa de Coach para el Curriculum Vitae.
 2. Mayor potencial para insertarse a nuevos trabajos.
 3. Mayor flexibilidad y adaptabilidad al cambio.
 4. Desarrollo de la capacidad de liderazgo.
 5. Autoconocimiento de uno mismo que aporta para el crecimiento personal.
- c) El segundo incentivo se proporcionará como reconocimiento a los empleados que logren la mayor eficiencia haciendo la comparación con la evaluación inicial antes de la implementación del modelo y después de la implementación del Coaching Institucional. Ésta consistirá en entregar diversidad de premios que deberán ser gestionados por el personal, los que consistirá en montos económicos o becas que deberán gestionarse con auspiciadores o con padrinos.

Reuniones programadas

Es crucial que los colaboradores se reúnan en pleno para formar equipos de trabajo (esquema de Coaching Institucional), previa a la formación de equipos, el coach ejecutará una evaluación de cada colaborador para identificar los comportamientos, cualidades, desempeños.

Se recabará información en la oficina de Recursos Humanos para conocer el perfil de cada miembro del equipo de trabajo, es el mismo jefe quien realizará la evaluación de desempeño para efectos de ésta aplicación.

El coach formará los grupos con un total de 7 colaboradores y 1 grupo de 5 personas. El jefe determinará la fecha para dar a conocer a los colaboradores de la sede de Arequipa la manera de como quedaron conformados cada equipo de trabajo para que se identifiquen entre ellos.

El éxito del programa de Coaching será fundamental en éste proceso, el coach debe de implantar diferentes sesiones informativas con un tiempo de 30 minutos con cada colaborador.

En las sesiones en mención, el coach entrega un brochure previamente esquematizado, sobre el Coaching Institucional, indaga sobre preocupaciones individuales de cada colaborador, estableciendo así el entrenador un ambiente de armonía, confianza y motivación.

El colaborador leerá el brochure previo a la siguiente reunión a fin de registrar las dudas o inquietudes que surgan así como los comentarios.

Luego de la sesión individual con cada miembro del equipo de trabajo, El coach por medio de sus apuntes tomados en la reunión individual debe determinar las incertidumbres de todos los miembros de equipo frente al Coaching institucional y a su equipo de trabajo.

El coach debe de clarificar los roles de los miembros de cada equipo, establecer límites de confiabilidad en el cual se determinará el compromiso de los miembros del equipo de no comentar con otros individuos que no sean del equipo lo que se haya hablado en cada sesión.

El coach en esta reunión debe de atender sus propios intereses y comentar las expectativas de desempeño del equipo durante la sesión. El equipo debe de crear un objetivo que perseguirá durante sus labores y dárselo a conocer al coach.

El coach debe de verificar si los empleados han comprendido que es el Coaching Institucional, considerando pensamientos acertados del equipo sobre el coaching.

Si existiese una contradicción o no comprensión del coaching entre lo miembros del equipo, el coach debe de esclarecer esas dudas.

Ya esclareciendo esas dudas el coach en esta sesión debe de revisar junto con los miembros del equipo el objetivo previamente establecido en la sesión anterior y verificar si hasta el momento se esta cumpliendo.

De no ser así debe cuestionar el ¿Por qué no se esta cumpliendo?, o ¿Cómo se debería de perseguir la proyección del objetivo? De no considerar las dos situaciones descritas, el Coach junto con los miembros del equipo deben de optar por cambiar el objetivo o finalidad que se persigue.

Tabla 42 Presupuesto del Programa de Coaching Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO	COSTO (SOLES)
Manual del contenido de la capacitación para 40 personas	1800
Honorarios de la empresa Consulta (Incluye coffee Break)	3600
Sub total	5400
10% imprevistos	540
Total	5940

Fuente: Elaboración propia

Tabla 43 Cronograma de actividades Programa de Coaching Institucional

ACTIVIDADES / TIEMPO (MES)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del modelo												
2. Aprobación del modelo.												
3. Ejecución del modelo.												
4. Capacitación de Coaching Institucional												
5. Entrenamientos a los colaboradores												
6. Supervisión y Control												
7. Retroalimentación												

Fuente: Elaboración propia

Nota: La empresa de Coaching institucional contratada dejará fichas para poder hacer seguimiento durante el año, así como un manual de técnicas a seguir de modo que no representarán gastos pa posteriori y será un plan que podrá ejecutarse y/o modificarse constantemente según los requerimientos de personal o problemas que se manifiesten en el ámbito del trabajo (mayor carga por temporadas, problemas operativos, de índole tecnológico), el seguimiento lo hará el jefe encargado con un representante del personal de plataforma.

6.2. Propuesta de lineamientos institucionales.

Estrategia de fomento de la cultura organizacional

Para el mejor cumplimiento del programa de coaching motivacional se debe formar alianzas institucionales con entidades que capaciten adh honorem, invitar a especialistas en servicio al cliente, compromiso organizacional y temas afines, realizar encuestas de

satisfacción del personal en forma periódica y anónima, y abastecer de la logística necesaria al personal de campo (mantenimiento oportuno vehículos, mapas actualizados, breaks) para no tener problemas en desplazamientos a zonas alejadas.

Estrategia de salarios

Se sugiere se envíe un documento a la sede central de Lima que pida se haga un estudio de escala salarial en la entidad a fin de determinar brechas de montos económicos y dar mayores beneficios si ameritan o proponer una mejora salarial para el personal en bloque según proporción de trabajo desde determinado periodo, siempre salvaguardando el presupuesto de la empresa, otorgar beneficios por desempeño laboral u otros.

Otros lineamientos estratégicos

Se recomienda destacar al trabajador del mes en la vitrina de la institución ya que ésta actividad tiene un impacto enorme en la autoestima, motivación y disponibilidad al cambio por parte de las personas.

Se deben establecer normas claras que ayuden a las personas a sentirse identificados y comprometidos con la institución, en las charlas anuales sobre el programa de Coaching se debe hacer énfasis en la puntualidad, la limpieza y el orden en el trabajo.

Se debe establecer el calendario de cumpleaños y premiar al colaborador del mes con un monto definido según presupuesto de la entidad, previa solicitud y justificación a la sede central, todo esto porque los símbolos han demostrado que influyen en el desempeño laboral.

Se debe habilitar un espacio dentro del local para el descanso de guardianía nocturna, ya que actualmente no se cuenta con el mismo.

Se requiere la adquisición de mobiliario cómodo para el personal y realizar un estudio de tiempos y movimientos, así como distribución de los espacios de trabajo para mejores desplazamientos, comunicación y evitar pérdidas de tiempo, asimismo se sugiere cambiar el mobiliario a otros de tipo ergonómicos y que además no tienen los compartimentos necesarios, causando traslados que hacen perder el tiempo de trabajo a las personas.

CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. (Prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y p. value: $0.00 < \text{nivel de sig: } 0.05$), siendo la magnitud de nivel moderado (Rivero, 2005).

Segunda. Los trabajadores de la entidad Bancaria, manifiestan en su mayoría un nivel alto de inteligencia emocional (55%) sobre un total de 40 trabajadores, siendo la cantidad restante de categoría media. Esto muestra que el nivel general de inteligencia emocional en el personal es generalmente bueno pero con gran margen por mejorar.

Tercera. Los trabajadores de la entidad Bancaria, manifiestan en su mayoría un nivel alto de desempeño laboral (62.5%) sobre un total de 40 trabajadores, siendo la cantidad restante de categoría media. Esto releva que el nivel general de desempeño laboral en el personal es muy bueno dentro de la entidad y puede desarrollarse aún más a partir de una mejor gestión de la inteligencia emocional.

Cuarta. Se determina que la dimensión Intrapersonal tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado un R cuadrado de 42,6% y un nivel de significancia de 0.00, lo que representó un nivel de incidencia positiva moderada.

Quinta. Se determina que la dimensión Interpersonal tiene incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado un R cuadrado de 32,4% y un nivel de significancia de 0.00, lo que representó un nivel de incidencia positiva baja.

Sexta. Se determina que la dimensión Manejo de estrés tiene incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado un R cuadrado de 38,4% y un nivel de significancia de 0.00, lo que representó un nivel de incidencia positiva baja..

Séptima. Se determina que la dimensión Adaptabilidad tiene incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado un R cuadrado de 18,6% y un nivel de significancia de 0.00, lo que representó un nivel de incidencia positiva baja.

Octava. Se determina que la dimensión Impresión positiva tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. R cuadrado de 48,5% y un nivel de significancia de 0.00, lo que representó un nivel de incidencia positiva moderada.

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda respecto a la inteligencia emocional el diseño y ejecución de un plan de desarrollo de competencias profesionales que permita a través de talleres de autorrealización y creatividad, impulsar sus habilidades blandas y así atender al personal que en gran porcentaje de los test realizados para las variables de estudio, se perciben en el nivel medio

Segunda. Se recomienda respecto al desempeño laboral el acompañamiento y la capacitación por parte del personal directivo y especialistas externos en charlas internas que promuevan el trabajo en equipo, la solidaridad y la identificación con la empresa, ya que se observó déficit en el desempeño contextual (compromiso con los compañeros y la organización), así como premiar por el buen desempeño de tareas y hacer promociones.

Tercera. Se recomienda realizar estudios más profundos en todas las sucursales de la región para dar una solución integral a la entidad, para lo cuál se debe tomar como fuentes de información primaria a los colaboradores de la entidad, ejecutando una encuesta anónima con fines de encontrar los factores que influyen significativamente en el desempeño laboral.

LIMITACIONES

Primera. El trabajo se aplicó solamente a tres sucursales de la entidad bancaria, por lo cual, los resultados obtenidos no se pueden generalizar, más aún en el contexto de la amplitud de condiciones laborales en el rubro financiero.

Segunda. Los instrumentos utilizados se componen de una batería de preguntas menor a los 30 items, en tanto los resultados se ciñen a cierto nivel de profundidad, consideramos también la veracidad de los datos como una limitante, ya que algunos colaboradores podrían haber mentido en el llenado de la información.

Tercera. El nivel del estudio no es experimental, restringiendo la investigación a un estudio explicativo, por lo que los resultados no presentan alto grado de confiabilidad, sustentado esto por motivos de disponibilidad de las unidades de estudio y presupuesto para ejecutar la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016* (tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de <repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16055/Acuña_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcon, L. & Serrano, M. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma Arequipa, 2018*. (tesis de Titulación). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6791/THal hulj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Cicag, 4, 130-157.
- Arpi, M. & Cartagena, B. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los Hoteles de 3 Estrellas, Arequipa 2016*. (Tesis de Titulación). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4355/Thardim1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales - Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ayala, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Argentina: libros Tauro.
- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory TM (EQ-iTM): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.

- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018*. (tesis de Titulación). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf
- Breithaupt, f. (2011). *Culturas de la empatía*. España: Katz editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Tacna, 2017* (tesis de Maestría). Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill. Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogota: McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. Bogota: McGraw-Hill.
- Davenport, T. (2006). *Capital Humano. Creando Ventajas Competitivas a través de las Personas*. España: DEUSTO
- Dessler, G. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en línea, Lima- 2017* (tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Batam Books.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional*. Bogota, Colombia: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1999). *¿Que hace un lider?* Estados Unidos: Harvard Busines Review.
- Goleman, Daniel. (2000). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ciudad de México, México: Ediciones B.
- Gonzales Garcia, M. (2006). *Habilidades Directivas*. Malaga, España: Innovación y Calificación.
- Guerrero, J. (2017). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017* (tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18345/Guerrero_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *“Metodología de la Investigación”* (6ª. ed.) México D.F.: McGraw-Hill
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región San Martín, 2016*. (Tesis de Titulación). Tarapoto, Perú: Universidad Peruana Unión. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maxera, T. (2017). Repositorio de Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621945>.

- Mejia, M. (2012). Conducta Empatica en los Estudiante de la Salud Universidad de los Andes Merida Venezuela. Madrid, España: Universidad Autonoma de Madrid Facultad de Medicina .
- Orue Arias, E. (2010). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martin de Porres, Volumen 2(1), 90-106. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf>.
- Pegoraro, F. V. (2009). Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: Prentice Hall.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos* (tesis de grado). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/971/saldañasaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>-
- Salvador Ferer, C. M. (2010). Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional. Almeria, España: Universidad de Almeria.
- Schermerhorn, J. (2005). Comportamiento Organizacional. Mexico: Limusa
- Stoner, J. (1994). Administracion. Mexico: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Werther, D. (2001). Administración de Personal y Recursos Humanos. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Persona, (4), 129-160. Recuperado de <<http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/817>>.

- Yabar, K. (2016). Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1
- Yuri, M (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017. (Tesis de Maestría). Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9497/Manuel_Yuri_Apaza_Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zarate , E. M. (2012). Inteligencia Emocional y la Actitud de los Trabajadores en el Ambiente Laboral. (Tesis de Pregrado).Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Formulación del problema general: ¿Existe incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?</p> <p>Formulación de problemas específicos: ¿Existe incidencia de la dimensión intrapersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la incidencia de la dimensión intrapersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Es probable que la Inteligencia Emocional incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Es probable que la dimensión intrapersonal incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p>	<p>Variable independiente: Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones: Intrapersonal Interpersonal Manejo de estrés Adaptabilidad Impresión Positiva</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Tipo: Pura</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>entidad bancaria, Arequipa, 2019?</p> <p>¿Existe incidencia de la dimensión interpersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?</p> <p>¿Existe incidencia de la dimensión manejo del estrés en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?</p> <p>¿Existe incidencia de la dimensión adaptabilidad en el Desempeño Laboral</p>	<p>Establecer la incidencia de la dimensión interpersonal en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p> <p>Especificar la incidencia de la dimensión manejo del estrés en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p> <p>Especificar la incidencia de la dimensión adaptabilidad en el Desempeño Laboral de los</p>	<p>Es probable que la dimensión interpersonal incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p> <p>Es probable que la dimensión manejo del estrés incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p> <p>Es probable que la dimensión adaptabilidad incida significativamente</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Desempeño contextual</p> <p>Desempeño de tareas</p>	<p>Cuestionario de Inteligencia Emocional (ICE Baron, 1997)</p> <p>Cuestionario de Desempeño Laboral (Williams y Anderson, 1991).</p>
--	--	---	---	---

<p>de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?</p> <p>¿Existe incidencia de la dimensión impresión positiva en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019?</p>	<p>trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019</p> <p>Determinar la incidencia de la dimensión impresión positiva en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019.</p>	<p>en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019</p> <p>Es probable que la dimensión impresión positiva incida significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Arequipa, 2019</p>		
---	---	---	--	--

Anexo 2: Cuestionario inventario de Inteligencia Emocional Ice Baron

Nombre: _____ Edad: _____

Fecha: _____

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez, 2.Rara vez., 3. A menudo., 4. Muy a menudo.

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “Rara vez”, has un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

N°	Items	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
2	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
3	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
4	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
5	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
6	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
7	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
8	Peleo con la gente.	1	2	3	4
9	Tengo mal genio.	1	2	3	4

10	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
11	Nada me molesta.	1	2	3	4
12	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
13	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
14	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
15	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
16	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
17	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
18	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
19	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
20	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
21	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
22	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4

23	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
24	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
25	No tengo días malos.	1	2	3	4
26	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
27	Me disgusto fácilmente.	1	2	3	4
28	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
29	Cuándo me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
30	Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.	1	2	3	4

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

Anexo 3: Cuestionario de desempeño laboral

Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991)

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre el desempeño laboral. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión	N°	Este empleado:	Valoración					
			1	2	3	4	5	
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	HACIA LOS INDIVIDUOS	1	Ayuda a otros que han estado ausentes.					
		2	Ayuda a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.					
		3	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).					
		4	Toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de sus compañeros.					
		5	Deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a nuevos empleados.					
		6	Tiene un interés personal en los demás empleados.					
		7	Comparte información laboral con sus compañeros de trabajo.					
	HACIA LA ORGANIZACIÓN	8	Asiste al trabajo por encima de las normas.					
		9	Avisa previamente cuando no pueda asistir al trabajo.					
		10	Se toma descansos en el trabajo no merecidos.					
		11	Pasa gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales.					
		12	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo.					
		13	Conserva y protege la propiedad de la organización.					
		14	Se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden.					
		DES	15	Completa adecuadamente los deberes asignados.				

	16	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo.					
	17	Realiza las tareas que se espera de él.					
	18	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.					
	19	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.					
	20	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar.					
	21	Falla al desempeñar deberes esenciales.					

Anexo 4: Artículo científico

1. TÍTULO

Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019

2. AUTOR

Ing. Diego Gonzalo Fernández Sánchez

Email: fdiegho@gmail.com

Estudiante de la Maestría en Ciencias: Administración (MBA) con mención en Gerencia Financiera y de Riesgos.

3. RESUMEN

Ésta investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019, como aporte relevante para crear línea de base de gestión en ésta institución.

Tuvo un carácter mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo fundamental, diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. Se utilizó el método inductivo. La muestra fue de 40 trabajadores de la entidad objeto de estudio y el muestreo fue de tipo no probabilístico censal, a quienes se les administró con dos instrumentos validados.

Se concluyó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado mediante la prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y p. value: 0.00<nivel de sig: 0.05), siendo la magnitud de nivel moderado (Rivero, 2005).

4. PALABRAS CLAVES

Inteligencia emocional, desempeño laboral, habilidades blandas.

5. ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the incidence of Emotional Intelligence in the Work Performance of the workers of a banking entity, Arequipa, 2019, as a relevant contribution to create a management baseline in this institution.

It had a mixed character (qualitative and quantitative), fundamental type, non-experimental-cross-sectional design and of correlational scope. The inductive method was used. The sample was 40 workers from the entity under study and the sampling was of a census non-probabilistic type, who were administered with two validated instruments.

It was concluded that Emotional Intelligence has a significant incidence on the Labor performance of the workers of a Banking entity, Arequipa, 2019. Having found by means of the linear regression test-R squared coefficient of the general hypothesis model: 0.588 and p. value: 0.00 <sig level: 0.05), the magnitude being moderate (Rivero, 2005).

6. KEYWORDS

Emotional intelligence, work performance, soft skills

7. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, numerosos estudios y la evidencia afirman que para lograr el éxito laboral, es necesario que los colaboradores desarrollen la competencia de Inteligencia Emocional, la misma que se encuentre en auge y cuya gestión apropiada dentro de la organización permite mejoras notables de la productividad empresarial a causa de varios parámetros como la seguridad, autoconocimiento, motivación y creatividad, por lo que su estudio y desarrollo es cada vez más relevante.

Baron (1997) define la Inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales, y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio laboral, familiar,

personal y otro, influyendo directamente en el bienestar general, en la salud emocional y motivación de las personas.

Goleman(2000) en su libro *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual* señala que no es el cociente intelectual o las aptitudes técnicas, sino la inteligencia emocional y las habilidades blandas (motivación, empatía, autogestión, conciencia de uno mismo) la que permite maximizar el desempeño de las organizaciones y formar equipos de alto rendimiento con capacidad de desenvolverse en distintos escenarios, y todos podemos mejorar esas aptitudes por medio de la persistencia, la práctica y las valoraciones de colegas o formadores.

En la actualidad, en la entidad bancaria de estudio no se considera como factor clave de desempeño laboral a la inteligencia emocional, por motivo de que por mucho tiempo el personal más antiguo se posicionaba en ventanilla y brindaba atención con poca o nulo vínculo emocional con sus colegas o usuarios del servicio, lo que desembocó en malas relaciones laborales e insatisfacción frente al servicio recibido, por problemas personales y/o familiares que se suelen trasladar al trabajo.

Esta investigación en virtud de la teoría expuesta, busca determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la entidad bancaria de la ciudad de Arequipa, con el objetivo de realizar propuestas de mejora del ambiente laboral y el manejo emocional de los colaboradores, en pro de lograr mejores rendimientos en la institución.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el inductivo, usando para tal fin el diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en el cual se recopiló la información en un punto en el tiempo, que se llevó a cabo con la administración de dos instrumentos validados (ICE Baron-Inteligencia Emocional, adaptado por Ugarriza -2004 y Cuestionario de Desempeño Laboral de Williams y Anderson-1991) a 40 trabajadores de una entidad bancaria de Arequipa, cuyos resultados se presentan mediante los procesamientos de tabulación y graficación.

9. RESULTADOS

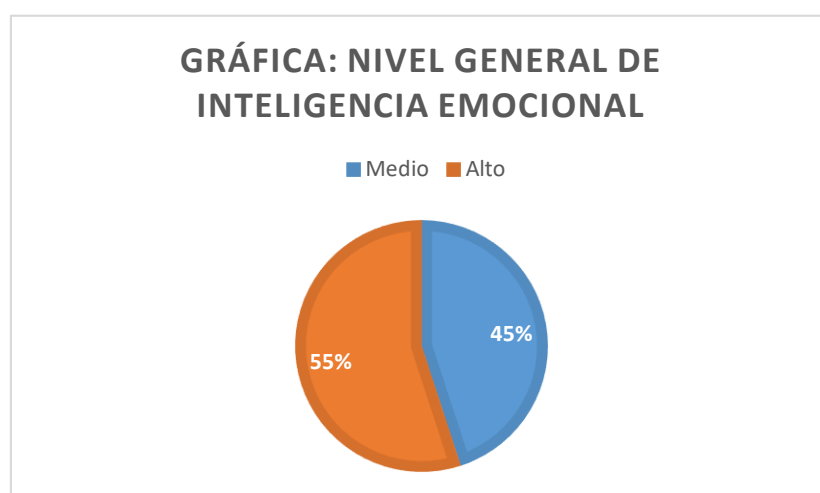
Inteligencia Emocional

Tabla 4 Frecuencias de la variable Inteligencia Emocional de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

INTELIGENCIA EMOCIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	45.0	45.0	45.0
	Alto	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 1 Distribución de Frecuencias de la variable Inteligencia Emocional de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa mayoritariamente en la categoría Alta (55%) sobre un total de 40 trabajadores, siendo la cantidad restante de categoría media. Esto muestra que el nivel general de inteligencia emocional en el personal es generalmente bueno pero con gran margen por mejorar.

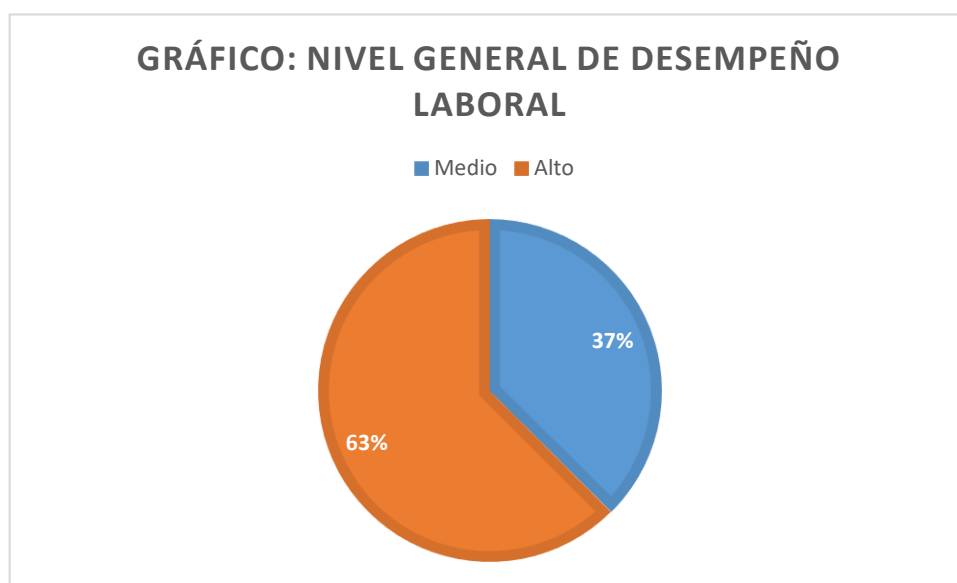
Desempeño laboral

Tabla 10 Frecuencias de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	37.5	37.5	37.5
	Alto	25	62.5	62.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura anterior se observó que el personal de la entidad bancaria se sitúa mayoritariamente en la categoría Alta (62.5%) sobre un total de 40 trabajadores, siendo la cantidad restante de categoría media. Esto releva que el nivel general de desempeño laboral en el personal es muy bueno dentro de la entidad y puede desarrollarse aún más a partir de una mejor gestión de la inteligencia emocional.

10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito principal de la presente investigación, fue determina la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, tomando como sujetos de estudio a un grupo de 40 trabajadores, de los cuales 22 son mujeres y 18 son varones. Los resultados reflejaron mediante el coeficiente R cuadrado (0,588) y p. value: $0.00 < \text{nivel de sig: } 0.05$, que la influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, es de nivel moderado.

Asimismo, Alarcon & Serrano (2015) en su investigación denominada “*Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma Arequipa, 2018*”, donde se tomó como muestra al total de trabajadores (10 mujeres y 6 hombres), se concluyó que existe correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlacion de spearman de 39.8%.

Por otra parte, Fajardo (2017) en su trabajo de investigación *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en línea, Lima- 2017*, donde se concluyó que existe relación significativa y directa entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral (Rho Spearman 0,714), pero difiere en el grado de relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral, obteniendo valores de R al cuadrado de 0,839 (autoconciencia) y 0,509 (autocontrol), análogos a las dimensiones intrapersonal y manejo de estrés de nuestra investigación cuyos grados de relación con la variable desempeño laboral fueron 0,384 y 0,616.

Yabar (2016) en su trabajo de investigación *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla*, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores. Se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes

referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo para la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario validados por profesionales. Se obtuvo un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), por lo tanto se concluyó estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014. Resultados similares a los obtenidos en la presente investigación con un R de 0.767. Respecto a los resultados del grado de relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral difiere en los valores de R al cuadrado de la dimensión interpersonal y adaptabilidad cuyos R cuadrados son 0.483 y 0.469 respectivamente, mientras que en la presente investigación los R cuadrados de la dimensión interpersonal es 0.323 y adaptabilidad 0.186.

Bayona (2018) en su trabajo de investigación *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018*, donde se tomó como muestra a 80 Oficiales Subalternos de la Comandancia de Fuerza, de sexo masculino un 96% y femenino un 4%, con rango de edad entre 20 años a 50 años y que laboran en diferentes áreas de esta Comandancia de Fuerza. Los resultados indican que existe correlación entre ambas variables inteligencia emocional y desempeño laboral la cual está determinada por un R cuadrado de 0,976 el cual se interpreta que existe una muy buena correlación, en comparación con el R cuadrado obtenido de la actual investigación que es igual a 0,588 el cual es considerado como una relación moderada.

Herrera (2016) en su investigación denominada *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*. La investigación es de carácter transeccional o transversal de tipo correlacional. La muestra la conformaron 152 trabajadores de la entidad. Se concluyó mediante una análisis de correlacion de spearman que existe una relación directa significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente R de 72.9%.

Bueno (2018) en su trabajo *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. La muestra no probabilística estuvo conformada por 40 trabajadores. El tipo de investigación fue descriptiva – relacional y el diseño es no experimental. La técnica utilizada para recoger la información es la encuesta y el instrumento el cuestionario. La Inteligencia Emocional se midió con la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y el Desempeño Laboral con el cuestionario de Williams y Anderson (1991). Se obtuvo un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.926 lo que indica una correlación muy alta, con un nivel de confianza del 95%, con ello se comprueba la hipótesis general, concluyendo que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017.

Yuri (2018) en su investigación titulada *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017*. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo correlacional de carácter transaccional o transversal. Mediante un análisis de Rho Spearman los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = 0.629^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Por lo contrario Arpi & Cartagena (2017) en su investigación denominada *“Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los Hoteles de 3 Estrellas, Arequipa 2016”*, donde se tomó como muestra a 26 recepcionistas de los diferentes hoteles 3 estrellas de Arequipa, en cuanto al aspecto metodológico, el nivel de investigación es descriptivo -explicativo, no experimental, transaccional, donde la unidad de estudio es el personal del área, el método aplicado fue la encuesta. Se concluyó que existe una correlación inversa muy baja o poco significativa, entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir las variables son casi independientes. Por ello poco interviene la inteligencia emocional en las actividades de los recepcionistas.

Los resultados del trabajo de investigación desarrollado constituyen el punto inicial para profundizar en la temática del nivel de relación de la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del medio local y/o nacional.

11. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. (Prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y p. value: 0.00<nivel de sig: 0.05), siendo la magnitud de nivel moderado (Rivero, 2005).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016* (tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de <repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16055/Acuña_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcon, L. &, Serrano, M. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma Arequipa, 2018.* (tesis de Titulación). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6791/THal hulj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Cicag*, 4, 130-157.
- Arpi, M. & Cartagena, B. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los Hoteles de 3 Estrellas, Arequipa 2016.* (Tesis de Titulación).

Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4355/Thardim1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales - Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ayala, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Argentina: libros Tauro.

Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory TM (EQ-iTM): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.

Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018*. (tesis de Titulación). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf

Breithaupt, f. (2011). *Culturas de la empatía*. España: Katz editores.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Tacna, 2017* (tesis de Maestría). Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill. Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogota: McGraw – Hill.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. Bogota: McGraw-Hill.
- Davenport, T. (2006). *Capital Humano. Creando Ventajas Competitivas a través de las Personas*. España: DEUSTO
- Dessler, G. (2004). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en línea, Lima- 2017* (tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Batam Books.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional*. Bogota, Colombia: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1999). *¿Que hace un lider?* Estados Unidos: Harvard Busines Review.
- Goleman, Daniel. (2000). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ciudad de México, México: Ediciones B.
- Gonzales Garcia, M. (2006). *Habilidades Directivas*. Malaga, España: Innovación y Calificación.
- Guerrero, J. (2017). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017* (tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18345/Guerrero_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *“Metodología de la Investigación”* (6ª. ed.) México D.F.: McGraw-Hill

- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región San Martín, 2016*. (Tesis de Titulación). Tarapoto, Perú: Universidad Peruana Unión. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maxera, T. (2017). Repositorio de Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621945>.
- Mejia, M. (2012). *Conducta Empatica en los Estudiante de la Salud Universidad de los Andes Merida Venezuela*. Madrid, España: Universidad Autonoma de Madrid Facultad de Medicina .
- Orue Arias, E. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana*. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martin de Porres, Volumen 2(1), 90-106. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf.
- Pegoraro, F. V. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos* (tesis de grado). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/971/saldañasaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salvador Ferer, C. M. (2010). *Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*. Almeria, España: Universidad de Almeria.
- Schermerhorn, J. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa
- Stoner, J. (1994). *Administracion*. Mexico: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Werther, D. (2001). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160.
Recuperado de
<<http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/817>>.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad San Martin de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2593/YA_BAR_K.pdf?sequence=1
- Yuri, M (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017*. (Tesis de Maestría). Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9497/Manuel_Yuri_Apaza_Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zarate , E. M. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Trabajadores en el Ambiente Laboral*. (Tesis de Pregrado).Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Anexo 5: Consentimiento informado

Estimado Sr(srta):

La finalidad de ésta ficha de consentimiento es dar al participante del trabajo académico una información precisa de la naturaleza del mismo, así como de su rol en ésta. El objetivo general de éste estudio es Determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019.”

Si usted accede a participar, se le pedirá dar respuesta a dos cuestionario (30 y 21 preguntas), el que le tomará en promedio un tiempo de 20 minutos. La participación es de carácter voluntario. La información que se recabará será de tipo confidencial y únicamente para fines del trabajo de investigación en curso. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas a través de un número identificador, por lo cuál serán de tipo anónima. Luego de la transcripción de las respuestas, el instrumento se destruirá.

Si tiene alguna consulta, puede hacer llegar sus preguntas en cualquier momento; así mismo puede retirarse, sin que conlleve algún perjuicio para usted. Si alguna de las preguntas presentadas le resulta incómoda, cuenta con el derecho de hacérselo saber a quién ejecuta el instrumento o de dar respuesta.

Desde ya le agradezco su valiosa colaboración.

Diego Gonzalo Fernández Sánchez:

He leído la ficha de consentimiento informado que se me entregó y estoy de acuerdo con lo indicado en el documento.

He recibido suficiente información acerca del trabajo académico.

Entiendo que la data recabada es de carácter confidencial y anónimo.

He podido formular preguntas sobre la investigación si me pareció útil.

Manifiesta libremente estar conforme para participar en ésta investigación.

Fecha: _____ Firma del participante: _____

Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	88
Sujeto 14	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
Sujeto 15	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	98

K	30
ΣV_i	5.77
Vt	35.952381

Sección 1	1.03448276
Sección 2	0.83954084
Absoluto S2	0.83954084

α alpha	0.8684905
----------------------------------	-----------

ESCALA DE FIABILIDAD COEF.
ALFA DE CRONBACH

RANGOS	MAGNITUD
0.81 hasta 1.00	Muy buena
0.61 hasta 0.80	Respetable
0.41 hasta 0.60	Aceptable
0.21 hasta 0.40	Indeseable
0.01 hasta 0.20	Inaceptable

BASE DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

Pregunta	Item 1	item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Total
Sujeto 1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	67
Sujeto 2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	69
Sujeto 3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	63
Sujeto 4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Sujeto 5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	60
Sujeto 6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	66
Sujeto 7	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	72
Sujeto 8	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	69
Sujeto 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	74
Sujeto 10	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	73
Sujeto 11	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	76
Sujeto 12	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	64
Sujeto 13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	73
Sujeto 14	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	75
Sujeto 15	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	68

Anexo 7: Base de datos de la investigación

	INTRAPERSONAL						INTERPERSONAL						MANEJO DEL ESTRÉS						ADAPTABILIDAD						IMPRESIÓN POSITIVA					
	p2	p6	p12	p14	p21	p26	p1	p4	p18	p23	p28	p30	p5	p8	p9	p17	p27	p29	p10	p13	p16	p19	p22	p24	p3	p7	p11	p15	p20	p25
S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3
S5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4
S6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3
S8	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
S9	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
S10	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
S11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
S12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
S13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
S15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
S17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S18	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S19	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
S20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

	DESEMPEÑO CONTEXTUAL														DESEMPEÑO DE TAREAS						
	HACIA LOS INDIVIDUOS							HACIA LA ORGANIZACIÓN													
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21
S1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4
S2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5
S3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5
S4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5
S5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
S6	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5
S7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
S8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	5	5	4	5	4	5	5
S9	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5
S10	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5
S11	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	5	4
S12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5
S13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5
S14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
S15	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4
S16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5
S17	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5
S18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5
S19	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5
S20	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
S21	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5
S22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4

S23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5
S24	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4
S25	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
S26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
S27	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5
S28	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5
S29	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4
S30	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5
S31	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5
S32	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
S33	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5
S34	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5
S35	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5
S36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
S37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5
S38	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5
S39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5
s40	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5