



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y Rendimiento laboral de los
trabajadores de la Intendencia Regional Madre de
Dios de la SUNAT 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Luz Marina Iosu Tito Fernández

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Santos Álvarez

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas

Perú - 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis adorados hermanos Iván y Milagros que son mi orgullo y motor para seguir adelante; a la memoria de mi querida mamita Ninfa por creer siempre en mi.

Luz Marina.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a todos los señores docentes que participaron en mi formación como profesional de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Puerto Maldonado, cuyas enseñanzas han permitido superar mis objetivos propuestos académicamente.

De manera especial al Dr. Luis Alberto Santos Álvarez por direccionarme y su apoyo en la realización de mi trabajo de investigación, aclarando dudas y permitiendo la finalización del mismo.

Finalmente agradezco a la Intendente y trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios SUNAT; por permitirme aplicar los instrumentos de recolección de datos que permitieron realizar el presente trabajo de investigación.

Luz Marina.

PRESENTACION

Señor Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”,
Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo les presento el siguiente trabajo de investigación titulado. “Inteligencia emocional y rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios SUNAT 2017”. Para optar el grado de Magister en Gestión Pública presenta la siguiente estructura.

El primer capítulo consta de la introducción, los antecedentes de la investigación, teorías relacionadas al tema, determinar el problema, el problema general y los problemas específicos, la hipótesis general y las hipótesis específicas, los objetivos generales y los objetivos específicos. El segundo capítulo se considera el marco metodológico las variables, operacionalización de variables, la metodología de investigación, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis y los aspectos éticos. El tercer capítulo corresponde a los resultados de la investigación que da cuenta al trabajo de campo en la que se considera la descripción y discusión de los resultados, se presenta y análisis de los datos haciendo pruebas estadísticas a través de tablas y gráficos. El cuarto capítulo señala la discusión de los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos. El quinto capítulo presenta las conclusiones correspondiente a los datos obtenidos a través de las variables y dimensiones en estudio. El sexto capítulo corresponde a las recomendaciones finales con respecto a los resultados del trabajo de investigación. El séptimo capítulo corresponde a todas las referencias bibliográficas utilizadas en el proceso de investigación. Por último se presenta los anexos del trabajo de investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Luz Marina.

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Caratula | |
| Página del jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| Índice de cuadros y tablas..... | ix |
| Índice de gráficos..... | x |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |

I INTRODUCCION..... 13

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1.1. Realidad Problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 15 |
| 1.3. Teorías Relacionadas..... | 18 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 29 |
| 1.5. Justificación del Estudio..... | 29 |
| 1.6. Hipótesis..... | 31 |
| 1.7. Objetivos..... | 33 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 33 |
| 1.7.2. Objetivo específicos..... | 33 |

II. MARCO METODOLOGICO..... 35

| | |
|---|----|
| 2.1. Diseño de Investigación..... | 35 |
| 2.2. Variables, operacionalización..... | 35 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo..... | 35 |
| 2.4. Técnicas de instrumento de recolección de datos..... | 37 |
| 2.5. Método de análisis de datos..... | 43 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 43 |

| | |
|--|----|
| III. RESULTADOS | 44 |
| IV. DISCUSIÓN | 88 |
| V. CONCLUSIONES | 92 |
| VI. RECOMENDACIONES | 94 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 96 |
| VIII. ANEXOS | 98 |

- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Cuestionario para Trabajadores (inteligencia emocional).
- Cuestionario para Trabajadores (rendimiento laboral).
- Instrumento de validación de expertos.
- Carta de autorización para aplicación de cuestionario.
- Solicitud de autorización para aplicación de cuestionario
- Base de datos de inteligencia emocional y rendimiento laboral.
- Galería de fotos.

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

CUADROS:

| | |
|---|----|
| Cuadro N° M-1 Distribución de la población..... | 36 |
| Cuadro N° M-2 Técnicas e instrumentos de recojo de datos..... | 37 |

TABLAS:

| | |
|---|----|
| Tabla N° D- 1 Inteligencia emocional..... | 47 |
| Tabla N° D- 2 Rendimiento laboral..... | 48 |
| Tabla N° D- 3 Estadísticos descriptivos..... | 50 |
| Tabla N° D- 4 Correlaciones..... | 57 |
| Tabla D-V-1 N° 1 Dimensiones de la Variable 1..... | 38 |
| Tabla B-V-1 N° 1 Descriptores para análisis de la variable 1..... | 39 |
| Tabla D-1-V-1 N° 1 Descriptores para análisis dimensión 1 de V1..... | 39 |
| Tabla D-2-V-1 N° 1 Descriptores para análisis dimensión 2 de V1..... | 40 |
| Tabla D-3-V-1 N° 1 Descriptores para análisis dimensión 3 de V1..... | 40 |
| Tabla D-V-2 N° 2 Dimensiones de la Variable 2..... | 41 |
| Tabla B-V-2 N° 2 Descriptores para análisis de la variable 2..... | 41 |
| Tabla D-1-V-2 N° 2 Descriptores para análisis dimensión 1 de V2..... | 42 |
| Tabla D-2-V-2 N° 2 Descriptores para análisis dimensión 2 de V2..... | 42 |
| Tabla D-3-V-2 N° 2 Descriptores para análisis dimensión 3 de V2..... | 43 |
| Tabla N° 01 Resumen de procesamiento de casos V1..... | 44 |
| Tabla N° 02 Estadísticas de escala V1..... | 45 |
| Tabla N° 03 Estadísticas de fiabilidad V1..... | 45 |
| Tabla N° 04 Resumen de procesamiento de casos V2..... | 46 |
| Tabla N° 05 Estadísticas de escala V2..... | 46 |
| Tabla N° 06 Estadísticas de fiabilidad V2..... | 46 |
| Tabla N° 07 Estabilidad emocional y rendimiento laboral..... | 59 |
| Tabla N° 08 Pruebas de chi-cuadrado..... | 61 |
| Tabla N° 09 Medidas simétricas..... | 61 |
| Tabla N° 10 Estabilidad en relaciones interpersonales y rendimiento laboral..... | 63 |
| Tabla N° 11 Pruebas de chi-cuadrado..... | 65 |
| Tabla N° 12 Medidas simétricas..... | 65 |
| Tabla N° 13 Estabilidad frente a solución de problemas y rendimiento laboral..... | 67 |

| | |
|---|----|
| Tabla N° 14 Pruebas de chi-cuadrado..... | 69 |
| Tabla N° 15 Medidas simétricas..... | 70 |
| Tabla N° 16 Inteligencia emocional y motivación..... | 72 |
| Tabla N° 17 Pruebas de chi-cuadrado..... | 74 |
| Tabla N° 18 Medidas simétricas..... | 74 |
| Tabla N° 19 Inteligencia emocional y evaluación..... | 76 |
| Tabla N° 20 Pruebas de chi-cuadrado..... | 77 |
| Tabla N° 21 Medidas simétricas..... | 78 |
| Tabla N° 22 Inteligencia emocional y capacitación..... | 79 |
| Tabla N° 23 Pruebas de chi-cuadrado..... | 81 |
| Tabla N° 24 Medidas simétricas..... | 82 |
| Tabla N° 25 Inteligencia emocional y rendimiento laboral..... | 84 |
| Tabla N° 26 Pruebas de chi-cuadrado..... | 85 |
| Tabla N° 27 Medidas simétricas..... | 86 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico N° D – 1 Inteligencia Emocional..... | 48 |
| Grafico N° D – 2 Rendimiento Laboral..... | 49 |
| Grafico N° 1 Estabilidad emocional..... | 62 |
| Grafico N° 2 Estabilidad en las relaciones interpersonales..... | 66 |
| Grafico N° 3 Estabilidad frente a la solución de problemas..... | 71 |
| Grafico N° 4 Motivación..... | 75 |
| Grafico N° 5 Evaluación..... | 78 |
| Grafico N° 6 Capacitación..... | 82 |
| Grafico N° 7 variable Inteligencia emocional y variable Rendimiento laboral..... | 86 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a explicar cómo inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT.

La investigación se caracteriza por ser de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, para el procedimiento estadístico se utilizó instrumentos de recolección de datos como cuestionarios a una muestra de 39 trabajadores, cuyo propósito fue determinar el índice de correlación entre las la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Del análisis realizado al rendimiento laboral se observa que la dimensión que mejor la predice es la estabilidad emocional, pues el nivel de correlación alcanza un valor de 0,665 para el coeficiente R de Pearson con una significación menor del 5% ($\alpha=0,001$), lo que equivale en afirmar que el rendimiento laboral depende en un 44.22%, por otro lado la dimensión que mejor predice la inteligencia emocional es la evaluación, pues el nivel de correlación entre estas alcanza un valor de 0,584 para el coeficiente R de Pearson con una significancia menor del 5% ($\alpha=0,022$), lo que equivale en afirmar que la evaluación depende en un 34.10% .

Enfocándonos en el análisis realizado entre las variables “inteligencia emocional” y “rendimiento laboral”, se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,740 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.547, lo que equivale en afirmar que la inteligencia emocional de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT depende en 54.76% del rendimiento laboral.

PALABRAS CLAVE: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL

ABSTRACT

The present research work is aimed at explaining how emotional intelligence is related to the work performance of the workers of the Regional Intendency Madre de Dios of SUNAT.

The research is characterized by being a basic substantive type with a cross-sectional descriptive correlational design, for the statistical procedure data collection instruments were used as questionnaires to a sample of 39 workers, whose purpose was to determine the correlation index among the emotional intelligence and work performance.

From the analysis performed to labor performance it is observed that the dimension that best predicts it is emotional stability, since the level of correlation between these reaches a value of 0.665 for the Pearson R coefficient with a significance of less than 5% ($\alpha = 0.001$), which is equivalent to affirming that labor performance depends on 44.22%, on the other hand the dimension that best predicts emotional intelligence is evaluation, since the level of correlation between these reaches a value of 0.584 for the Pearson R coefficient with a significance lower than 5% ($\alpha = 0.022$), which is equivalent to affirming that the evaluation depends on 34.10%.

Focusing on the analysis carried out between the variable "emotional intelligence" and "labor performance", it was found that there is a significant correlation that reaches an index of 0.740 for Pearson's R coefficient, which implies a coefficient of determination of 0.547. which is equivalent to affirming that the emotional intelligence of the Regional Intendency Madre de Dios of the SUNAT depends on 54.76% of the work performance.

KEY WORDS: EMOTIONAL INTELLIGENCE AND LABOR PERFORMANCE

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, el auge del tema de la inteligencia emocional se inicia en los años 1995 Daniel Goleman, quien introdujo al mundo el revolucionario concepto, todo un movimiento global ha surgido con la finalidad de llevar el coeficiente emocional “Emotional Quotient” a la práctica; sin embargo, en la actualidad muchísimas empresas multinacionales, instituciones públicas y privadas, entre otras organizaciones no han adoptado prácticas y principios de inteligencia emocional, que favorezcan en el rendimiento laboral.

Muchas organizaciones confrontan continuamente la necesidad de mejorar su desempeño en el trabajo para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado; pero aun así, se evidencia que dentro de estas organizaciones sus colaboradores sufren relaciones conflictivas por sus diferentes valores, creencias o principios; por tal motivo que en esta sociedad actual cambiante de paradigmas y el desarrollo muy acelerado de la tecnología, las empresas y sus integrantes se ven impulsados a desarrollar procesos de gerencia que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y el desempeño de los trabajadores, así como el desempeño personal y profesional.

La inteligencia emocional en las empresas al no ser fortalecida, genera limitaciones, repercutiendo en las emociones, expresión, capacidad de aprendizaje; deteriorando las habilidades de crecimiento y productividad y dificultando la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos.

Para Aguilar, (2003), p. 123. La inteligencia emocional se constituye en una herramienta para los líderes gerenciales y administrativos que tienen como finalidad mejorar la atención y servicio al cliente para alcanzar la calidad y excelencia, fortaleciendo la dinámica competitiva, orientándose al rendimiento laboral, favoreciendo en la toma de conciencia de sus propias emociones, para comprender los sentimientos de los demás.

En diferentes organizaciones se ha implementado psicólogos industriales dentro del área de Recursos Humanos y desarrollando estrategias para contar con un personal que cuente con conocimientos y habilidades para manipular sus estados de ánimo con la finalidad de que el rendimiento laboral sea el adecuado; sin embargo, este es un proceso que inicia recientemente, lo que genera ausencia de liderazgo y habilidad para trabajar en equipo afectando el rendimiento laboral.

Grandes cantidades de estudios nos mostraron la importancia de la inteligencia emocional en la adaptación al medio; de manera que juega un papel importante en la percepción, expresión y conocimiento de las emociones, así como en la regulación de estado de ánimo. Una de las líneas de investigación que causa mucho interés en los últimos años dentro del campo de la Inteligencia emocional es el rol que desempeñan las emociones en el ámbito profesional y la influencia a la hora de determinar el éxito profesional y su adaptación al ambiente laboral. Así mismo, existen investigaciones como un líder con inteligencia emocional puede llevar a su equipo a rendir por encima de un 20%; en cambio, cuando no existe un liderazgo con inteligencia emocional, la organización puede hasta llegar a desintegrarse.

En Latinoamérica, relacionaron la inteligencia emocional con el estrés laboral, percepción de la satisfacción con la vida, ajuste psicológico y emocional, calidad de las relaciones interpersonales, éxito académico. En el ámbito laboral, las personas que posean alto nivel de inteligencia

emocional tienen la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente; a pesar que actualmente se considera a esta habilidad tiene gran incidencia en el trabajo individual y grupal, no se toma importancia, debido a que muchas organizaciones excluyen la inteligencia emocional de sus trabajadores.

En Perú se evidencia que la inteligencia emocional está tomando auge en el nivel académico, profesional y laboral, se han realizado investigaciones que han ido determinando la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para el adecuado desempeño laboral.

En algunas instituciones de Madre de Dios, se están implementando psicólogos laborales dentro del área de Personal o de Recursos Humanos; así mismo se están desarrollando estrategias que permitan contar con un personal que sepa manejar sus estados de ánimo con el fin de que el rendimiento laboral sea el adecuado. Sin embargo, este proceso recién está iniciando, por lo tanto se espera que vaya mejorando en el paso de los años.

1.2. Trabajos previos

Se realizó una revisión sobre la literatura de diversos antecedentes que están relacionadas con las variables de la presente investigación, los mismos que permitirán ser contrastados con los resultados que se obtengan.

La inteligencia emocional y el rendimiento laboral en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT, es un caso particular de gestión pública, siendo una de las causas que no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación; sin embargo, a nivel internacional y nacional se encontraron temas similares que se detallan a continuación:

SEGOVIA RIVADENEIRA, I. (2015) realizó una investigación sobre “la inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Técnica de Ambato del Canton Ambato” concluyendo que “una vez analizado el chi cuadrado acepta la hipótesis alterna, verificándose de tal manera que la inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la salud, teniendo como factores predominantes que intervienen en el rendimiento laboral son el estrés, el clima organizacional en el que se desenvuelven a diario, falta de trabajo en equipo y compañerismo; además que el personal administrativo maneja de manera inadecuada la inteligencia emocional, en vista que desconocen la importancia de la misma para su desarrollo personal y profesional”.

EXTREMERA, N. y FERNANDEZ-BERROCAL, P. (2004) realizaron una investigación sobre “el papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas” llegaron a la conclusión que “los estudios revisados demuestran la interrelación importante que existe entre los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes y el consumo de sustancias adictivas, es muy posible que aquellos adolescentes con un mayor historial de competencias afectivas basadas en la comprensión, el manejo y la regulación de sus propias emociones no necesiten utilizar otro tipo de reguladores externos para restaurar los estados de ánimo negativos que son provocados por la diversidad de actividades vitales y estresantes a los que son expuestos en esas etapas”.

ORUE-ARIAS, E. (2010) realizó una investigación sobre “inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana” cuyo diseño de investigación fue de carácter Descriptivo – explicativo, con una muestra de 187 colaboradores de diferentes áreas de la empresa y el instrumento utilizado fue la encuesta; obtuvo como

resultado que “la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todas los casos y llegando a la conclusión que los trabajadores de las áreas delicadas de la empresa –como el área de fundición- poseen un nivel bajo de inteligencia emocional, en contraste con las demás áreas que tienen un buen desempeño laboral como el área de construcciones metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional fue hallado considerablemente mayor”.

HUACAC, M. (2014) realizó una investigación sobre “la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013” cuyo tipo de investigación utilizado fue correlacional-descriptiva y el diseño fue no experimental de corte transversal, con una muestra de 60 trabajadores de la empresa, el instrumento utilizado fue el cuestionario que compuesto por 45 ítems; obtuvo como resultado que “los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos y concluyendo que se aceptan 12 de 15 hipótesis alternas con una concomitancia de media a moderada en 9 hipótesis específicas”.

ARREDONDO, D. (2008) realizó una investigación sobre “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto, cuyo diseño de investigación fue observacional, correlacional y de corte transversal” con una muestra del 46.6% de una total de 119 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron: para la inteligencia emocional el Inventario del Cociente emocional de Bar-On compuesto por 133 ítems y para el clima organizacional un Cuestionario compuesto por 21 ítems. Llegó a las siguientes conclusiones: “no hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto; los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores

del Hospital es mayormente bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente; no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según grupo ocupacional; no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstetrices que en el grupo de enfermeras y de médicos”.

VILLACORTA, E. (2010) realizo una investigación sobre “inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la universidad Nacional de la Amazonia Peruana; fue una investigación no experimental, descriptivo, tipo de investigación fue Transeccional – correlacional; con una muestra de 256 alumnos de la Facultad de Medicina Humana; el instrumento utilizado para la variable Inteligencia emocional fue la observación indirecta, utilizando el inventario de cociente intelectual y para la variable de rendimiento académico utilizo la técnica documental a través del record académico de cada estudiante”; los resultados indican que “existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes materia de investigación; concluyendo que en los estudiantes investigados predomina significativamente el nivel de inteligencia emocional promedio o adecuado evidenciando mayores fortalezas en la dimensión estado de ánimo general, seguida por adaptabilidad, continuando la intrapersonal y manejo de estrés, ubicándose al final la interpersonal; así mismo, agrega que las características personales de edad, grupo etario y género no ejercen influencia significativa en el nivel de inteligencia emocional de los sujetos del estudio”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

El termino inteligencia emocional está referido a la habilidad de poder reconocer los sentimientos propios y ajenos, habilidad de motivación y

la capacidad de manejar de manera correcta las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones con otras personas.

Emoción y cognición

La emoción y cognición -que es conocida como la inteligencia- son dos conceptos independientes que han logrado, a través del tiempo, una serie de fundamentos teóricos de gran importancia. Anteriormente, se considera que estos conceptos tenían una relación antagónica, pero en la actualidad se pretende integrar ambos conceptos en uno solo que es la Inteligencia Emocional. Para mejor entendimiento se debe considerar revisar antes las nociones de inteligencia, emoción, sentimientos y afectos:

a) La inteligencia

Históricamente la inteligencia solo fue utilizada para describir la capacidad de aprender y razonar. A pesar de la existencia de diferentes tipos de inteligencia, esto implica la unión de información, aprendizaje y razonamiento sobre dicha información.

Según Gardner (1993, 1999) sugiere “la diversidad de inteligencias: las inteligencias múltiples; además distingue varios tipos de inteligencias: la inteligencia práctica, la creativa y la analítica”.

b) La emoción

Las emociones sirven como fuente auténtica y motivadora de la energía humana, entonces se puede decir a la emoción como una respuesta de la mente en respuesta a un evento o acto que incluye aspectos cognitivos y psicológicos.

Entonces a través del tiempo de los conceptos la inteligencia y la emoción han demostrado una gama de alternativas y perspectivas que incluyen contextos ambientales, personales y culturales.

Según Gabel, 2005, p. 9-10, indica que “la inteligencia emocional es una de estas perspectivas y se ha configurado como resultado del desarrollo, evolución y combinación de la emoción y la inteligencia. Tal integración, así como la formación del concepto de inteligencia emocional, ha generado el reconocimiento de los aspectos psicológicos no cognitivos que intervienen en el comportamiento humano. En esta línea los estudios han demostrado una correlación significativa entre el aspecto cognitivo y emocional en personas y cómo dicha relación es importante para la obtención de resultados efectivos en cualquier área de la actividad humana”

1.3.1 Inteligencia emocional

Según Goleman (1995), “la inteligencia emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás y usar la emoción o sentir el conocimiento para guiar los pensamientos y las acciones”. Por otro lado, Bar-On (2002) la define como “la capacidad de percibir, integrar, comprender y manejar las emociones que tienen que ver con la comprensión de uno mismo y de los demás y hacer frente con más éxito a las exigencias ambientales”.

De acuerdo con la revista de educación (2003, p.99) cita a los autores Salovey y Mayer (1990) definía la Inteligencia Emocional como: “una parte de la Inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y la de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos”. A ellos acota Gardner, revolucionando el concepto de inteligencia por medio de la teoría de las inteligencias múltiples y agrega 2 formas de inteligencia que se encuentran muy conectadas con el ámbito social y hasta cierto punto emocional, las cuales son: la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

Es la habilidad para reconocer y manejar nuestros sentimientos y emociones de manera asertiva, habilidad para motivarnos y monitorear y control de nuestras emociones en las relaciones interpersonales e intrapersonales promoviendo un crecimiento intelectual y emocional. Así mismo, es la capacidad de las personas para acceder de manera adecuada y efectiva a sus emociones y crear una integración y sintonización entre su desenvolvimiento.

Modelos sobre la inteligencia emocional

En la actualidad se pueden diferenciar 2 modelos de la inteligencia emocional:

A) “**Modelo de habilidades**, está fundamentado en el procesamiento de la información emocional que excluye componentes de los factores de personalidad, desde este modelo implica 4 etapas de capacidades emocionales, cada una de ellas se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior:

- Percepción emocional, habilidad que se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que estas conllevan.
- facilitación o asimilación emocional, habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando solucionamos problemas, plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información.
- Comprensión emocional, habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetarlas y reconocer en que categorías se agrupan los sentimientos.
- Regulación emocional, habilidad más compleja, esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivo como negativos y reflexionar

sobre los mismos para destacar la información que los acompaña en función de su utilidad”. Este modelo está representado por Mayer y Salovey (2000).

B) “**Modelos mixtos**, las cuales consideran a la inteligencia emocional como una mezcla de habilidades emocionales y rasgos de personalidad, está conformado por:

- Modelo de las competencias emocionales, comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás, en este modelo sostiene que la inteligencia está fundamentada en 5 aptitudes básicas, clasificadas en 2 grandes grupos:
 - 1) Aptitudes personales, comprende el autoconocimiento, autorregulación, motivación.
 - 2) Aptitudes sociales, comprende la empatía y las habilidades sociales.
- “Modelo de la inteligencia emocional y social, se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar como un individuo se relaciona con las personas que lo rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. Está compuesto por 5 elementos:
 - 1) El componente intrapersonal.
 - 2) El componente interpersonal.
 - 3) El componente de manejo de estrés
 - 4) El componente de estado de ánimo
 - 5) El componente de adaptabilidad o ajuste”. Este modelo está representado por Bar-On y Goleman.

En concreto, los modelos estudiados de la inteligencia emocional sobre las habilidades mentales y las habilidades mixtas parten de 2 cimientos diferentes de analizar. Los modelos de habilidades se concentran en las emociones y en sus interacciones con el pensamiento, mientras que los modelos de habilidades mixtos interactúan las habilidades mentales con varias otras características como las competencias emocionales y la inteligencia social.

a) Principios de la inteligencia emocional:

La inteligencia social convierte la química emocional compartida desde un extremo hostil hasta otro que es positivo. Los ingredientes emocionales pueden asociarse en dos categorías, la primera es la conciencia social, es el sentimiento dirigido a los demás y la segunda es la aptitud social, es lo que realizamos con esa conciencia.

b) Componentes de la Inteligencia emocional:

- Autoconciencia, que abarca el conocimiento de nuestras preminencias, sensaciones, estados de ánimo y nuestros recursos internos.
- Autocontrol, que abarca el manejo de nuestros afectos, impulsos, estados y obligaciones internas.
- Conciencia social, que abarca el reconocimiento de nuestros sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.
- Manejo de relaciones, que abarca la capacidad de manejar bien las relaciones interpersonales y construir redes de soporte emocional.

Inteligencia emocional en el trabajo

Los individuos que han desarrollado de manera adecuada las competencias emocionales, generalmente se sienten con más ánimo y en confianza, muestran comportamientos más eficientes, que les

capacita poder dominar los hábitos de la mente que inciden en una efectiva productividad; por el contrario también ocurre que las personas que no logran mantener equilibrio emocional, son un debate entre las constantes luchas internas, que debilita su capacidad en el trabajo y esto les impide pensar con autonomía y solvencia, entonces deslindan responsabilidades laborales o son presa de los conflictos laborales. Anand y Udaya Suritan, 2010, p.22 precisa que “la inteligencia emocional empodera a los gerentes con la habilidad de intuir lo que los demás necesitan y quieren desarrollar estrategias para suplir dichas necesidades y deseos”.

En el ámbito del trabajo muchas teorías resaltaron la responsabilidad directa, indirecta y como una manera de moderador de la inteligencia emocional. En lo referente al efecto directo, se menciona la relación entre una escala alta de inteligencia emocional y la facilitación de comunicar las aptitudes sociales en tareas en grupo, liderazgo en la organización, rendimiento laboral y aptitudes de adaptación a los cambios ambientales. En el otro extremo, el efecto indirecto de la inteligencia emocional puede ubicarse en la escala de compromiso, comportamiento de la organización, nivel del bienestar, satisfacción de las personas consigo mismo y el desarrollo del equipo de trabajo. Para terminar, en su responsabilidad de moderador, la inteligencia emocional llegaría a predecir veredictos emocionales y de comportamiento en diversas situaciones ocupacionales.

Es destacable que los altos cargos de las organizaciones desarrollen su inteligencia emocional ya que permite ser capaces de reconocer además de las necesidades de la organización también permite conocer sus colaboradores, de esta manera logra que se implemente alternativas de solución o estrategias que beneficien a los integrantes de la misma.

Se debe considerar a la empatía como una de las competencias más importantes de la inteligencia emocional, así se llega a la conclusión que si aplicación contribuye al éxito profesional, se llega a la conclusión que las personas que saben identificar mejor las emociones de los demás llegan alcanzar más éxito en su trabajo, como en su vida en general.

1.3.2 Rendimiento laboral

Stoner, 1994, p. 510, afirma que el rendimiento laboral es “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes. Sobre esta base se plantea que el rendimiento laboral 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”.

Chiavenato (2002), p. 236, expone que el rendimiento en el trabajo es “eficiencia 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 ese sentido, podemos decir que el desempeño de los trabajadores en una organización es la unión de la forma de comportarse con los resultados logrados, entonces se debe cambiar en principio lo que se desempeña a fin de realizar una medición y observación de la acción, llegamos a la conclusión que el desempeño de un trabajador define su rendimiento laboral, así como la aptitud de un individuo para elaborar, desarrollar y terminar una tarea en el menor tiempo posible con menor esfuerzo y de mejor calidad.

Elementos del rendimiento laboral

En los estudios de la organización, ligada al desempeño laboral depende de varios factores, aptitudes, características y facultades que

corresponde a los conocimientos, aptitudes y capacidades que espera un individuo lo pueda aplicar y demostrar al instante de desenvolverse en su trabajo.

Al respecto Chiavenato, I (2002) p. 367, declara “que el rendimiento laboral de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los que se detallan:

- Factores actitudinales; disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”.

Factores que influyen en el rendimiento laboral

De acuerdo a Faria, Africano y Quintero (2008), las organizaciones tienen que tener en cuenta factores que están correlacionados e influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores, entre ellos se debe considerar a:

- Satisfacción laboral, es un compuesto de afecciones que favorecen o desfavorecen a los trabajadores y estas son manifestadas en diversas actitudes del trabajo, esta afección está conectada con la naturaleza del trabajo y con los elementos que forman el ambiente laboral: composición de la organización, grupo laboral, dirección, etc. también es conocido como el sentimiento de complacencia o insatisfacción los cuales son diferentes a los raciocinios, metas y propósitos del comportamiento, estas demostraciones además ayudan a los directivos adelantarse al efecto que acarrearán los quehaceres en el desenvolvimiento posterior.

- Autoestima, es un factor que motiva, porque forma parte de un grupo de necesidades de la persona, la que sería la necesidad de reconocimiento dentro de una organización o de un grupo de trabajo; al suceder su reconocimiento, genera en la persona una mayor confianza en sí mismo para continuar reiterando acciones que fomenten el reconocimiento del ambiente que lo rodea.
- Trabajo en equipo, es la estructura de un sistema de interrelaciones donde los trabajadores se agrupan a fin de satisfacer las necesidades del equipo; al interior de esta estructura se realizan algunos procesos, los que serían: la unión del grupo, modelos de comunicación, uniformidad de los participantes, nacimiento del liderazgo, etc. a pesar que los actos que realizan un equipo generalmente suelen sostenerse en las conductas de los miembros del equipo, lo que nos indica que la naturaleza de las personas impone ciertas exigencias que se deben considerar para una labor mucho más efectiva.
- Capacitación, procedimiento de formación técnica o profesional realizado por la división de Recursos Humanos de la organización, con el objetivo que los trabajadores puedan desempeñar sus labores de manera más eficiente que puedan.

Cultura organizacional

Robbins, 2000, p.23 indica que “la cultura organización es la percepción común que comparten los miembros de la organización como un sistema de significado compartido”. Entonces la cultura organización sería un esquema de patrones de comportamiento, actitudes e información de otros en el trabajo y así se determina el grado de adaptación laboral, siendo ello un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional que crece con los aportes de los trabajadores y a través de ellos se perpetua dicha cultura de la organización.

Tipos de Cultura organizacional

Según Ferrel y Bateman (2009) comparten que “existen dos tipos de cultura organizacional:

- Cultura fuerte, todo el personal se encuentra convencido de los valores y creencias de la organización, es compartida por sus miembros.
- Cultura débil, hay poco convencimiento con los valores de la organización y el control se ha de ejercer a través de exhaustivos procedimientos y consiguiente burocracia, es decir, los valores son impuestos”.

Clima Organizacional

Es considerado como la oportunidad de desarrollo de las habilidades de cada individuo para tomar sus decisiones y participar en las decisiones de los demás, así mismo, es considerado como una pieza importante en la satisfacción laboral y en la vitalidad mental de los trabajadores; por consiguiente, las estrategias para intervenir en las transformaciones de la organización pueden tener resultados óptimos en la salud de los trabajadores y en la propia institución u organización.

Uno de los primeros estudios en cuanto al clima organizacional fueron desarrollados por Litwin en los años 30, el patentó el concepto de “Atmosfera Psicológica” el cual sería más adelante una realidad concreta, por lo que su subsistencia podría ser comprobada como cualquier hecho real.

El clima es la percepción total de las personas sobre su medio ambiente en una organización, esta viene a ser una variable que interviene en la interacción de la persona y el ambiente organizacional,

que tiene su inicio en las experiencias de la actualidad y esto provoca consecutivamente un comportamiento determinado.

Taguiri y Hall (1996), sostienen que “la percepción que se tenga del medio ambiente de trabajo dependerá de dos factores:

- Eventos, objetivos y características de la organización
- Características y experiencias previas del que percibe”

Entonces podemos decir que, el clima organización trata de las percepciones que son compartidas por los participantes de la organización con respecto al trabajo, el ambiente en el cual se desenvuelven (incluidas las relaciones interpersonales) y de todas las particularidades formales que afectan al trabajo desempeñado.

1.4. Formulación del problema

- Problema central:
Desconocimiento en la relación que pueda existir entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia Regional de Madre de Dios de la SUNAT en el año 2017.
- Formulación del problema:
¿Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional de Madre de Dios de la SUNAT en el año 2017?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica porque pretende apoyar a los trabajadores de la SUNAT en el fortalecimiento de la inteligencia emocional, considerando relevante el mantener un adecuado clima

laboral, resaltando el trabajo en equipo, la integración y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta investigación es de interés al favorecer en la conciencia emocional, fortaleciendo la autovaloración, mejorando la autoconfianza, conllevando a la estabilidad de las emociones, desarrollando la confianza, conciencia y su adaptación a diversos cambios e innovaciones en la institución.

El trabajo presentado es novedoso, al potenciar la diversidad en la expresión de ideas, pensamientos, emitiendo juicios de valor que aporten en la toma de decisiones, favoreciendo de esta manera la comunicación efectiva desarrollando la capacidad para escuchar, comprender, analizar y así establecer alternativas de soluciones a problemas en el ámbito laboral.

La investigación es factible, debido a que el investigador posee las habilidades, conocimientos y destrezas; además posee el recurso tecnológico, material, humano y su respectivo financiamiento; para su desarrollo se puede captar el apoyo incondicional de los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT.

El trabajo presentado es de importancia teórica – practica, porque las ideas, el conocimiento científico, expresiones serán de mucha utilidad para trabajos similares, además conlleva a la comprensión entre el personal apoyándose en el desarrollo personal, profesional, estimulándolos hacia una mayor productividad, alcanzando la eficiencia y eficacia.

La presente trabajo es de beneficio directo para los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT y de beneficio indirecto para los contribuyentes y clientes internos.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General:

- Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

Hipótesis nula.

$$H_0 : \rho = 0$$

- No existe relación directa ni significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

Hipótesis alterna.

$$H_1 : \rho \neq 0$$

- Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

1.6.2 Hipótesis Específicas:

- La estabilidad emocional, tiene relación directa y significativa con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

H_0 =La estabilidad emocional, no tiene relación directa y significativa con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

- La estabilidad en las relaciones interpersonales, tiene relación directa y significativa con el rendimiento laboral en los

trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

H_0 =La estabilidad en las relaciones interpersonales, no tiene relación directa y significativa con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

- La estabilidad frente a la solución de problemas, tiene relación directa y significativa con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

H_0 =La estabilidad frente a la solución de problemas, no tiene relación directa y significativa con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

- La motivación, tiene relación directa y significativa con la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

H_0 =La motivación, no tiene relación directa y significativa con la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

- La evaluación, tiene relación directa y significativa con la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

H_0 =La evaluación, no tiene relación directa y significativa con la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

- La capacitación, tiene relación directa y significativa con la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

H_0 = La capacitación, no tiene relación directa y significativa con la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

1.7. Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

- Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Establecer la relación entre la estabilidad emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.
- Establecer la relación entre la estabilidad en las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.
- Establecer la relación entre la estabilidad frente a la solución de problemas y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.
- Establecer la relación entre la motivación y la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

- Establecer la relación entre la evaluación y la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.
- Establecer la relación entre la capacitación y la inteligencia emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.

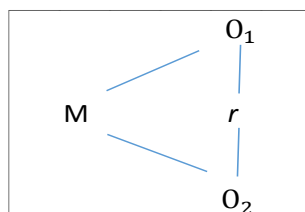
II. MARCO METODOLOGICO

2.1 Diseño de investigación

Diseño descriptivo correlacional. Porque examina la relación existente entre las dos variables en una misma muestra.

- Es descriptivo, porque especifica las características de la dinámica organizacional en términos de resultados.
- Es correlacional, porque establece el tipo de relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.
- Es de corte transversal, porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento; es decir, en un solo tiempo.

Esquema:



Donde:

M= Muestra de la investigación

O1= Inteligencia emocional

O2= Rendimiento laboral

r= Relación de las variables

2.2 Variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Rendimiento laboral

2.3 Población y muestra

2.3.1 La población

Está conformada por las personas que desempeñan sus actividades laborales en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT, que ayudará a identificar la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, la cual está constituida por 81 trabajadores de ambos sexos.

Cuadro N° M-1

Distribución de la población

| UU.OO. | Sexo | | N° de trabajadores |
|---|------|----|--------------------|
| | M | F | |
| División Auditoria | 13 | 5 | 18 |
| División Control de la Deuda y Cobranza coactiva | 6 | 3 | 9 |
| División Servicios al Contribuyente y Reclamaciones | 6 | 6 | 12 |
| Sección Soporte Administrativo | 7 | 3 | 10 |
| División de registro y control de IQBF | 3 | 29 | 32 |
| Total | | | 81 |

2.3.2 La muestra.

Para la elección del tamaño de muestra se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas para la determinación del tamaño de la muestra siendo un total de 39 trabajadores de toda la Intendencia Regional de las diferentes divisiones, elegidas de manera aleatoria.

$$n = \frac{N * Z^2 * a * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * a * p * q}$$

$$n = \frac{81 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (81 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 38.64$$

$$n = 39$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

La técnica utilizada es la Encuesta, que es una recolección de información mediante el cual los encuestados responden por escrito a preguntas diseñadas sobre el tema; por ello, se pretende captar la opinión que tiene un sector de la población sobre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

2.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado es el Cuestionario, el cual está estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, cuya finalidad es obtener información relevante, datos precisos que aportan en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT, elaborado mediante preguntas cerradas, con el propósito de obtener la información pertinente.

Cuadro N° M-2

Técnicas e instrumentos de recojo de datos

| TÉCNICAS | INSTRUMENTOS | DESCRIPCIÓN |
|-----------------|-----------------------|--|
| Fichaje | Fichas bibliográficas | Para la sustentación científica propia del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos. |
| Encuesta | Cuestionario | Para recoger directamente datos sobre la inteligencia emocional y el |

| | | |
|------------|-------------------|---|
| | | rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. |
| Entrevista | Cuaderno de campo | Para contrastar la información recogida en el cuestionario y tener la posibilidad de realizar un mejor análisis de la información recogida. |

Fuente: elaboración propia.

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos para medir **La Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017.**

Se tuvo que determinar el número de ítems y porcentajes para cada una de las dimensiones de las variables en estudio para luego establecer su baremación sobre escalas categóricas según la puntuación máxima y mínima de cada una de las encuestas aplicadas. Los resultados se presentan en un conjunto de tablas y gráficos debidamente representados con características de fácil entendimiento.

Ficha técnica de instrumentos para variable 01

Tabla D-V-1 N° 1

Dimensiones de la variable 1: "Inteligencia Emocional"

| Dimensión | N° Ítems | Puntaje | Porcentaje |
|---|----------|---------|------------|
| Estabilidad emocional | 10 | 10-50 | 33.3 % |
| Estabilidad en las relaciones interpersonales | 10 | 10-50 | 33.3 % |
| Estabilidad frente a la solución de problemas | 10 | 10-50 | 33.3 % |

Fuente: Elaboración propia

Tabla B-V-1 N° 1

Descriptorios para el análisis de la Variable: “Inteligencia Emocional”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|-------------------|--------------|----------------|---|-------------------------------------|
| Siempre | ALTO | 121 – 150 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena inteligencia emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 1 al 30 Puntaje máximo : 150 |
| Con frecuencia | | 91 – 120 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena inteligencia emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 61 – 90 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena inteligencia emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Raras ocasiones | BAJO | 31– 60 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena inteligencia emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Nunca | | 00 – 30 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena inteligencia emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-1-V-1 N° 1

Descriptorios para el análisis de la dimensión: “Estabilidad Emocional”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|-------------------|--------------|----------------|--|------------------------------------|
| Siempre | ALTO | 41 – 50 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena estabilidad emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 1 al 10 Puntaje máximo : 50 |
| Con frecuencia | | 31 – 40 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena estabilidad emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 21 – 30 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena estabilidad emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Raras ocasiones | BAJO | 11 – 20 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena estabilidad emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Nunca | | 00 – 10 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena estabilidad emocional en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-2-V-1 N° 1

Descriptor para el análisis de la dimensión: “Estabilidad en las relaciones interpersonales”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|-----------------|-------|---------|--|----------------------------------|
| Siempre | ALTO | 41 – 50 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena Estabilidad en las relaciones interpersonales en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 11 al 20 Puntaje máximo : 50 |
| Con frecuencia | | 31 – 40 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena Estabilidad en las relaciones interpersonales en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 21 – 30 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena Estabilidad en las relaciones interpersonales en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Raras ocasiones | BAJO | 11 – 20 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena Estabilidad en las relaciones interpersonales en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Nunca | | 00 – 10 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena Estabilidad en las relaciones interpersonales en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-3-V-1 N° 1

Descriptor para el análisis de la dimensión: “Estabilidad frente a la solución de problemas”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|----------------|-------|---------|---|----------------------------------|
| Siempre | ALTO | 41 – 50 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena Estabilidad frente a la solución de problemas en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 21 al 30 Puntaje máximo : 50 |
| Con frecuencia | | 31 – 40 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena Estabilidad frente a la solución de problemas en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 21 – 30 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena Estabilidad frente a la solución de problemas en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

| | | | |
|-----------------|-------------|---------|--|
| Raras ocasiones | BAJO | 11 – 20 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena Estabilidad frente a la solución de problemas en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. |
| Nunca | | 00 – 10 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena Estabilidad frente a la solución de problemas en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. |

Ficha técnica de instrumentos para variable 02

Tabla D-V-2 N° 2

Dimensiones de la variable 2: “Rendimiento Laboral”

| Dimensión | N° Ítems | Puntaje | Porcentaje |
|--------------|----------|---------|------------|
| Motivación | 10 | 10-50 | 33.3 % |
| Evaluación | 10 | 10-50 | 33.3 % |
| Capacitación | 10 | 10-50 | 33.3 % |

Fuente: Elaboración propia

Tabla B-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la Variable: “Rendimiento Laboral”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|----------------------------|--------------|-----------|--|-------------------------------------|
| Muy Satisfactorio | ALTO | 121 – 150 | Los trabajadores, manifiestan muy satisfactorio el rendimiento laboral en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 1 al 30 Puntaje máximo : 150 |
| Satisfactorio | | 91 – 120 | Los trabajadores, manifiestan satisfactorio el rendimiento laboral en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Medianamente Satisfactorio | MEDIO | 61 – 90 | Los trabajadores, manifiestan medianamente satisfactorio el rendimiento laboral en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Insatisfactorio | BAJO | 31– 60 | Los trabajadores, manifiestan insatisfactorio el rendimiento laboral en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Muy Insatisfactorio | | 00 – 30 | Los trabajadores, manifiestan muy insatisfactorio el rendimiento laboral en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-1-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la dimensión: “Motivación”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|-------------------|--------------|----------------|---|------------------------------------|
| Siempre | ALTO | 41 – 50 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena motivación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 1 al 10 Puntaje máximo : 50 |
| Con frecuencia | | 31 – 40 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena motivación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 21 – 30 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena motivación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Raras ocasiones | BAJO | 11 – 20 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena motivación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Nunca | | 00 – 10 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena motivación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-2-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la dimensión: “Evaluación”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|-------------------|--------------|----------------|---|-------------------------------------|
| Siempre | ALTO | 41 – 50 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena evaluación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 11 al 21 Puntaje máximo : 50 |
| Con frecuencia | | 31 – 40 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena evaluación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 21 – 30 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena evaluación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Raras ocasiones | BAJO | 11 – 20 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena evaluación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Nunca | | 00 – 10 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena evaluación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-3-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la dimensión: “Capacitación”

| Categorías | | Puntaje | Descripción | Ítems |
|-------------------|--------------|----------------|---|----------------------------------|
| Siempre | ALTO | 41 – 50 | Los trabajadores, manifiestan siempre buena capacitación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | Del 21 al 30 Puntaje máximo : 50 |
| Con frecuencia | | 31 – 40 | Los trabajadores, manifiestan con frecuencia buena capacitación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| A veces | MEDIO | 21 – 30 | Los trabajadores, manifiestan a veces buena capacitación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Raras ocasiones | BAJO | 11 – 20 | Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones buena capacitación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |
| Nunca | | 00 – 10 | Los trabajadores, manifiestan nunca buena capacitación en la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT-2017. | |

Fuente: Elaboración propia

2.2. Métodos de análisis de datos

Método científico específico, utilizado es el método Descriptivo: Este elemento Elementos de estadística descriptiva, donde se pudo exponer distintos conjuntos de datos. Describiendo por medio de índices estadísticos denominados coeficientes de correlación.

A su vez manejando los datos Excel, donde se tabularon toda la información recolectada, se codificaron y tabularon a objeto de analizar, recabando información exacta que se darán a conocer en el siguiente capítulo de resultados. Seguidamente se podrán elaborar conclusiones y recomendaciones.

2.3. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó guardando los principios de autenticidad, mencionando en las citas los autores y fuentes primarias.

Tabla N° 2

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|--------|----------|---------------------|----------------|
| 101,10 | 162,410 | 12,744 | 30 |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 3

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,750 | ,749 | 30 |

Fuente: SPSS v. 23

En la Tabla N° 3 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,749. La literatura existente nos indica que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0,600 se considera un valor *acceptable*.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,749$ el Instrumento N° 1 aplicado es **fiable** y garantiza la validez y confiabilidad necesarias para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

INSTRUMENTO 2: RENDIMIENTO LABORAL

Tabla N° 4

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 39 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 39 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 5

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 98,15 | 132,344 | 11,504 | 30 |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 6

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,632 | ,671 | 30 |

Fuente: SPSS v. 23

En la Tabla N° 6 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,671. La literatura existente nos indica que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.600 se considera un valor aceptable.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,671$ mayor que 0,600 el Instrumento N° 2 aplicado es **fiable** y garantiza la validez y confiabilidad necesarias para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

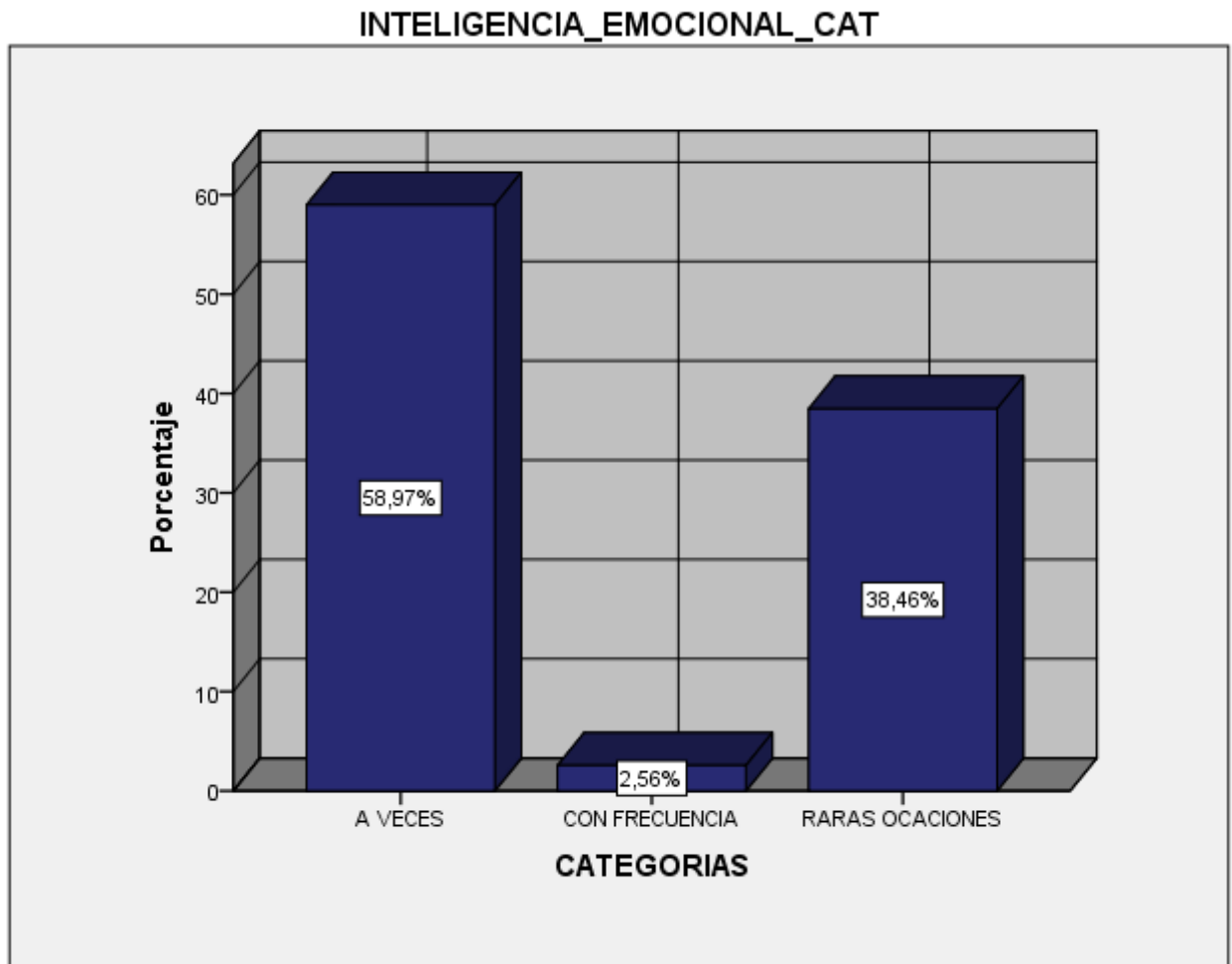
3.2 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

Tabla N° D-1

| VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_CAT | | | | |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido A VECES | 23 | 59,0 | 59,0 | 59,0 |
| CON FRECUENCIA RARAS OCACIONES | 1 | 2,6 | 2,6 | 61,5 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° D-1



Fuente: SPSS v. 23

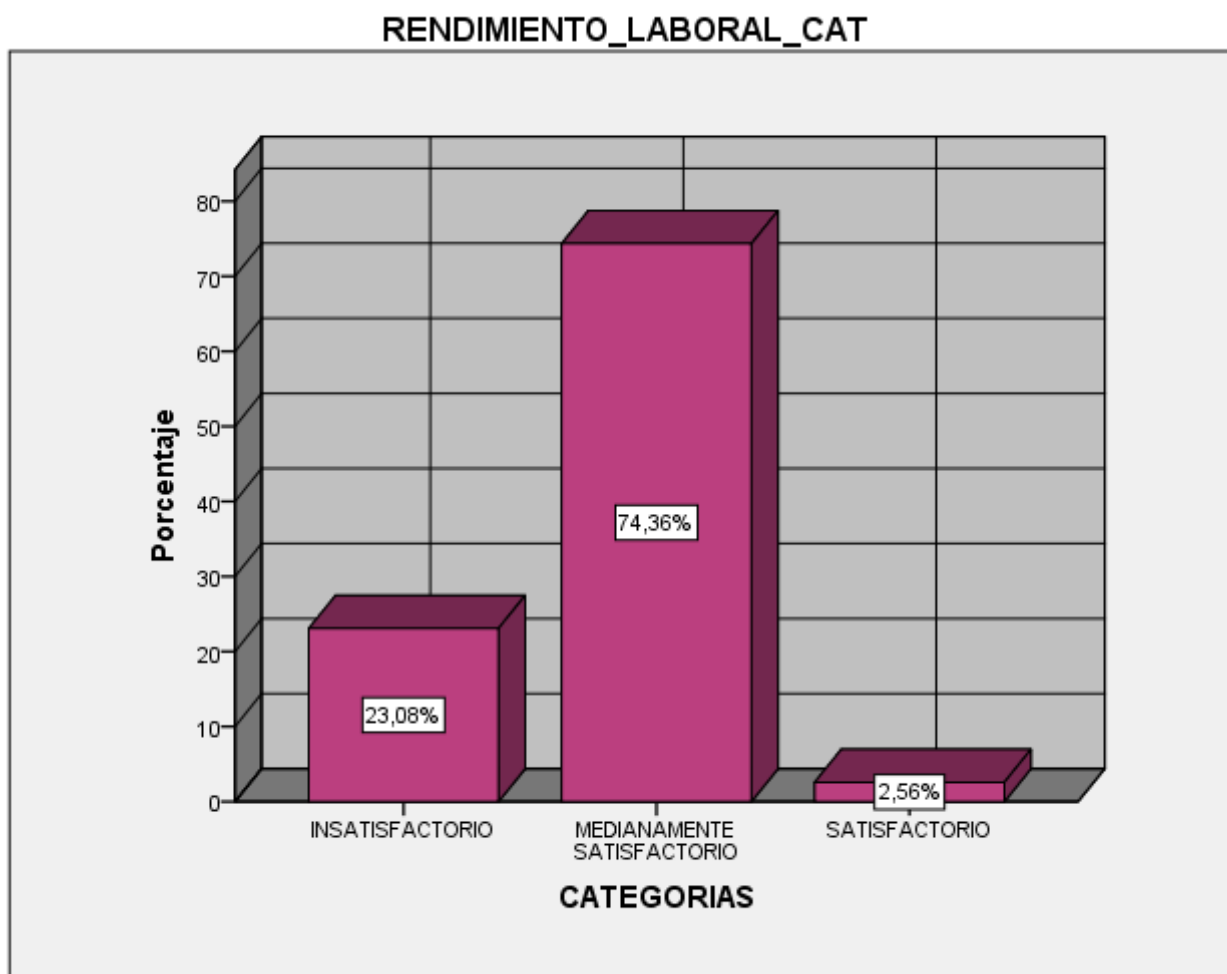
Tabla N° D-2

VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido INSATISFACTORIO | 9 | 23,1 | 23,1 | 23,1 |
| MEDIANAMENTE SATISFACTORIO | 29 | 74,4 | 74,4 | 97,4 |
| SATISFACTORIO | 1 | 2,6 | 2,6 | 100,0 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° D-2



Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° D-3

Estadísticos descriptivos

| | N | Rango | Mínimo | Máximo | Suma | Media | | Desviación estándar | Varianza | Asimetría | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|---------------------|-------------|-------------|----------------|
| | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Error estándar | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Error estándar |
| DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_NUM | 39 | 23 | 18 | 41 | 1222 | 31,33 | ,867 | 5,416 | 29,333 | -,160 | ,378 |
| DIM_ESTABILIDAD_EN_LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES_NUM | 39 | 20 | 19 | 39 | 1171 | 30,03 | ,744 | 4,648 | 21,605 | -,398 | ,378 |
| DIM_ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCION_DE_PROBLEMAS_NUM | 39 | 19 | 22 | 41 | 1189 | 30,49 | ,763 | 4,768 | 22,730 | ,232 | ,378 |
| DIM_MOTIVACION_NUM | 39 | 22 | 16 | 38 | 1223 | 31,36 | ,735 | 4,591 | 21,078 | -,963 | ,378 |
| DIM_EVALUACION_NUM | 39 | 20 | 23 | 43 | 1230 | 31,54 | ,900 | 5,619 | 31,571 | ,091 | ,378 |
| DIM_CAPACITACION_NUM | 39 | 19 | 24 | 43 | 1375 | 35,26 | ,921 | 5,752 | 33,090 | -,629 | ,378 |
| VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_NUM | 39 | 55 | 66 | 121 | 3582 | 91,85 | 1,944 | 12,141 | 147,397 | ,165 | ,378 |
| VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_NUM | 39 | 50 | 71 | 121 | 3828 | 98,15 | 1,842 | 11,504 | 132,344 | -,104 | ,378 |
| N válido (por lista) | 39 | | | | | | | | | | |

Fuente: SPSS v. 23

De los resultados presentados en la tabla N° D-1 y grafico N° D-1, se puede observar que la variable, inteligencia emocional y en ella sus dimensiones como son la estabilidad emocional, la estabilidad en las relaciones interpersonales y la estabilidad frente a la solución de problemas; se perciben en el nivel de escala a veces, tal como lo señala el 59.0% del personal de la I.R. Madre de Dios SUNAT, por otro lado un 38.4% señala que la inteligencia emocional en los trabajadores se presenta en raras ocasiones y por otro lado un 2.6% de los encuestados manifiesta que la inteligencia emocional se desarrolla con frecuencia resultando no muy significativo.

Dichos resultados nos muestran que efectivamente la inteligencia emocional y dentro de esta la estabilidad emocional, la estabilidad en las relaciones interpersonales y la estabilidad frente a la solución de problemas tienen gran incidencia en el rendimiento laboral que realiza el personal de la I.R. Madre de Dios SUNAT; por consiguiente, es importante comprobar cómo se desarrollan las actividades de trabajo para la evaluación del rendimiento.

Por otro lado, en la Tabla N° D-2 y grafico N° D-2 se puede observar que el rendimiento laboral y en ella sus dimensiones como son la motivación, la evaluación y la capacitación se presentan medianamente satisfactoria según la percepción del 74.4% del personal de la I.R. Madre de Dios SUNAT, mientras que un 23.1% de la misma señala que el rendimiento laboral se desarrolla insatisfactoriamente, por otro lado un 2.6% manifiesta que el rendimiento laboral se desarrolla de una forma satisfactoria.

Estos valores mantienen relación puesto que mientras que el personal de la I.R. Madre de Dios SUNAT desarrolle estructuradamente la inteligencia emocional (la estabilidad emocional, la estabilidad en las relaciones interpersonales y la estabilidad frente a la solución de problemas), que constituyen herramientas claves para garantizar un óptimo rendimiento

laboral, puesto que la percepción del personal de la I.R. Madre de Dios SUNAT, refiere que el rendimiento laboral se presenta de forma medianamente satisfactoria como lo representa la tabla y los gráficos.

En términos numéricos, se puede apreciar en la tabla N° D-3 que el rendimiento laboral alcanza una puntuación media de 98.15 de un total de 150 puntos que caracteriza a esta acción como casi siempre satisfactorio de acuerdo al baremo establecido; por otro lado se observa que variable independiente desarrolla casi siempre la inteligencia emocional al alcanzar 91.98 puntos de un total de 150 puntos, ambos resultados con una desviación estándar de 11,504 y 12,141 respectivamente que muestra la homogeneidad de los datos recogidos.

3.4 MATRIZ DE CORRELACION

A continuación se presenta la matriz de correlaciones entre cada una de las dimensiones de la variable predictora (inteligencia emocional) y cada dimensión de la variable criterio (rendimiento laboral).

Líneas más adelante, para efectos de realizar un análisis coherente con los propósitos de la investigación y probar con rigurosidad estadística cada una de las hipótesis en relación a cuan significativo es el índice de correlación entre las variables estudiadas y sus correspondientes dimensiones y como la primera predice el comportamiento de la segunda variable, se presenta el protocolo estadístico necesario para dicha prueba.

La correlación entre dos variables refleja el grado en que las puntuaciones están asociadas. La formulación clásica, conocida como correlación producto momento de Pearson, se simboliza por la letra griega rho cuando ha sido calculada en la población. Si se obtiene sobre una muestra, se designa por la letra " r_{xy} ". Este tipo de estadístico puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables si ambas utilizan una **escala de medida** a nivel de intervalo/razón (variables cuantitativas).

La fórmula suele aparecer expresada como:

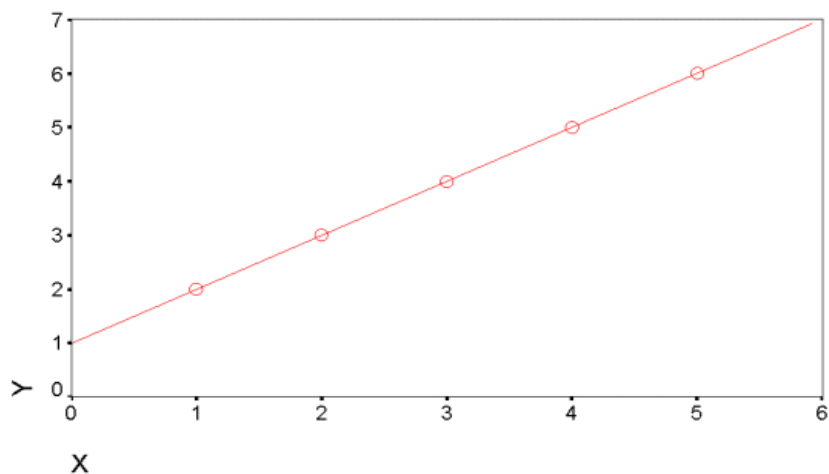
$$r_{xy} = \frac{\hat{S}_{xy}}{\hat{S}_x \hat{S}_y} = \frac{\sum_{i=1}^n z_{x_i} z_{y_i}}{n-1}$$

- La primera expresión se resuelve utilizando la covarianza y las desviaciones típicas de las dos variables (en su forma insesgada).

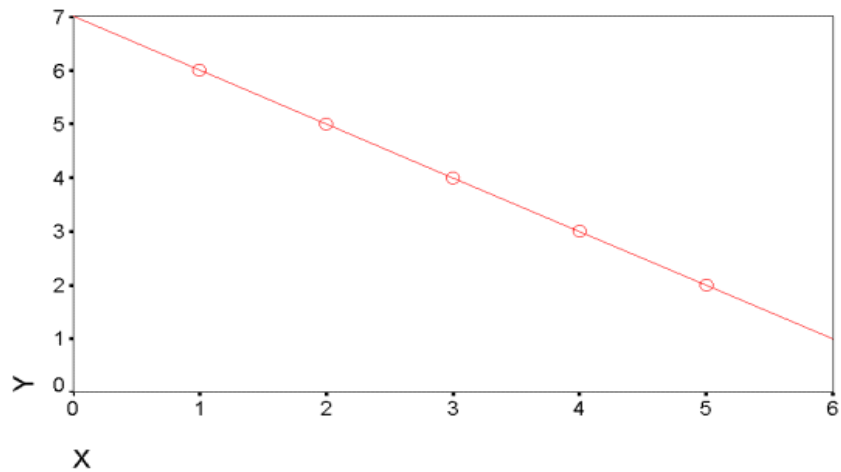
- La segunda forma se utiliza cuando partimos de las puntuaciones típicas empíricas. Este estadístico, refleja el grado de relación lineal que existe entre dos variables. El resultado numérico fluctúa entre los rangos de **+1 a -1**.

Para la obtención de los resultados de correlación hemos utilizado una metodología estadística y una estructura de medidas del coeficiente de correlación de Pearson. Esta estructura será la herramienta estadística para obtener las correlaciones y lograr la interpretación de datos obtenidos a través del coeficiente r de Pearson la misma que puede variar de **-1.00 a +1.00**, donde:

1. Una correlación de **+1** significa que existe una relación lineal directa perfecta (positiva) entre las dos variables. Es decir, las puntuaciones bajas de la primera variable (X) se asocian con las puntuaciones bajas de la segunda variable (Y), mientras las puntuaciones altas de X se asocian con los valores altos de la variable Y.



2. Una correlación de **-1** significa que existe una relación lineal inversa perfecta (negativa) entre las dos variables. Lo que significa que las puntuaciones bajas en X se asocian con los valores altos en Y, mientras las puntuaciones altas en X se asocian con los valores bajos en Y.



3. Una correlación de **0** se interpreta como la no existencia de una relación lineal entre las dos variables estudiadas.

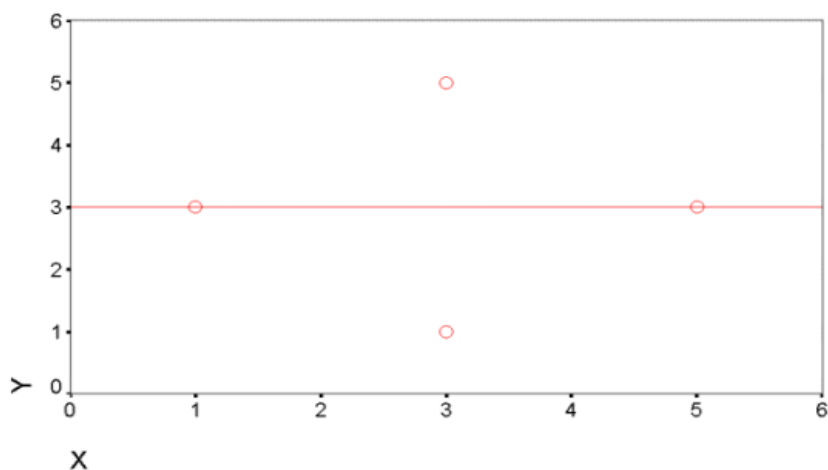


TABLA DE MEDIDAS PARA MEDIR LA CORRELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL

-1.00 = correlación negativa perfecta. (A mayor X, menor Y, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta. "A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. (Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico reportan si el coeficiente es o no significativo de la siguiente manera:

s = 0.001 significancia

0.7831 valor del coeficiente

Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

Con ayuda del programa SPSS lo presentan en una tabla, se señala con asterisco el nivel de significancia: donde un asterisco (*) implica una significancia menor a 0.05 (quiere decir que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05, la probabilidad de error es menor de 5%) y dos asteriscos (**) una significancia menor a 0.01 (la probabilidad de error es menor de 1%).

Tabla N° D-4

Correlaciones

| | | DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_NUM | DIM_ESTABILIDAD_EN_LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES_NUM | DIM_ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCION_DE_PROBLEMAS_NUM | DIM_MOTIVACION_NUM | DIM_EVALUACION_NUM | DIM_CAPACITACION_NUM | VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_NUM | VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_NUM |
|---|---|-------------------------------|---|---|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_NUM | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N | 1 39 | ,592** 39 | ,397* 39 | ,360* 39 | ,611** 39 | ,445** 39 | ,829** 39 | ,665** 39 |
| DIM_ESTABILIDAD_EN_LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES_NUM | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N | ,592** 39 | 1 39 | ,528** 39 | ,441** 39 | ,476** 39 | ,360* 39 | ,854** 39 | ,589** 39 |
| DIM_ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCION_DE_PROBLEMAS_NUM | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N | ,397* 39 | ,528** 39 | 1 39 | ,225 39 | ,329* 39 | ,608** 39 | ,772** 39 | ,554** 39 |

| | | | | | | | | | |
|--|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| DIM_MOTIVA CION_NUM | Correlación de Pearson | ,360* | ,441** | ,225 | 1 | ,251 | ,155 | ,418** | ,599** |
| | Sig. (bilateral) | ,024 | ,005 | ,168 | | ,123 | ,347 | ,008 | ,000 |
| | N | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| DIM_EVALUA CION_NUM | Correlación de Pearson | ,611** | ,476** | ,329* | ,251 | 1 | ,394* | ,584** | ,786** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,002 | ,041 | ,123 | | ,013 | ,000 | ,000 |
| | N | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| DIM_CAPACI TACION_NUM | Correlación de Pearson | ,445** | ,360* | ,608** | ,155 | ,394* | 1 | ,575** | ,754** |
| | Sig. (bilateral) | ,005 | ,024 | ,000 | ,347 | ,013 | | ,000 | ,000 |
| | N | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| VAR_INTELI GENCIA_EM OCIONAL_NUM | Correlación de Pearson | ,829** | ,854** | ,772** | ,418** | ,584** | ,575** | 1 | ,740** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,008 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| VAR_RENDI MIENTO_LAB ORAL_NUM | Correlación de Pearson | ,665** | ,589** | ,554** | ,599** | ,786** | ,754** | ,740** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS v. 23

3.5 PRUEBAS DE HIPOTESIS.

3.5.1 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 01: ESTABILIDAD EMOCIONAL.

Tabla N° 7

Tabla cruzada ESTABILIDAD_EMOCIONAL * RENDIMIENTO_LABORAL

| | | | VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT | | | Total |
|-------------------------------|----------------|---|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------|--------|
| | | | INSATISFAC TORIO | MEDIANAMENT E SATISFACTORI O | SATISFA CTORIO | |
| DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_CAT | A VECES | Recuento | 3 | 20 | 1 | 24 |
| | | Recuento esperado | 5,5 | 17,8 | ,6 | 24,0 |
| | | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_CAT | 12,5% | 83,3% | 4,2% | 100,0% |
| | | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT | 33,3% | 69,0% | 100,0% | 61,5% |
| | | % del total | 7,7% | 51,3% | 2,6% | 61,5% |
| | | Residuo | -2,5 | 2,2 | ,4 | |
| | CON FRECUENCIA | | Recuento | 0 | 2 | 0 |
| | | Recuento esperado | ,5 | 1,5 | ,1 | 2,0 |
| | | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_CAT | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT | 0,0% | 6,9% | 0,0% | 5,1% |
| | | % del total | 0,0% | 5,1% | 0,0% | 5,1% |
| | | Residuo | -,5 | ,5 | -,1 | |
| NUNCA | | Recuento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | Recuento esperado | ,2 | ,7 | ,0 | 1,0 |
| | | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_CAT | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | | | | | | |

| | | | | | |
|------------------------|---|--------|--------|--------|------------|
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_ CAT | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 2,6% |
| | % del total | 0,0% | 2,6% | 0,0% | 2,6% |
| | Residuo | -,2 | ,3 | ,0 | |
| RARAS OCASIO NES | Recuento | 6 | 6 | 0 | 12 |
| | Recuento esperado | 2,8 | 8,9 | ,3 | 12,0 |
| | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_ _CAT | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 100,0 % |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_ CAT | 66,7% | 20,7% | 0,0% | 30,8% |
| | % del total | 15,4% | 15,4% | 0,0% | 30,8% |
| | Residuo | 3,2 | -2,9 | -,3 | |
| Total | Recuento | 9 | 29 | 1 | 39 |
| | Recuento esperado | 9,0 | 29,0 | 1,0 | 39,0 |
| | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_EMOCIONAL_ _CAT | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0 % |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_ CAT | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0 % |
| | % del total | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0 % |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 8

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 469,625 ^a | 448 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 182,438 | 448 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 16,794 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 39 | | |

a. 493 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 9

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,961 | | | ,001 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,665 | ,082 | 5,413 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,729 | ,098 | 6,472 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

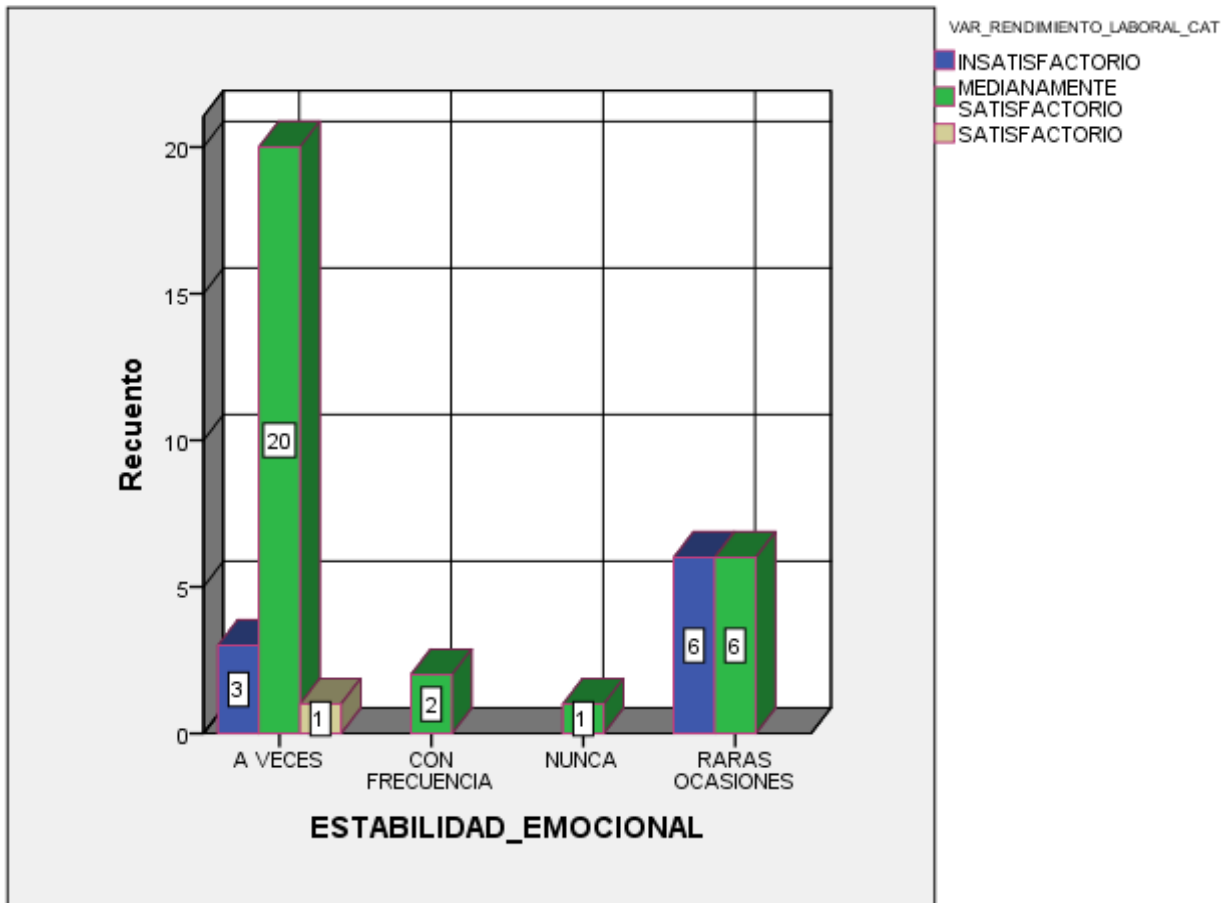
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 1

Gráfico de barras



Fuente: SPSS v. 23

En el cuadro precedente de la tabla N° 7 se observa que la estabilidad emocional se presenta a un nivel de escala a veces por lo tanto el rendimiento laboral es medianamente satisfactorio según lo señala el 83.3% de los encuestados, por otro lado también un 50.0% de los encuestados manifiesta que raras ocasiones existe estabilidad emocional, razón por la cual el rendimiento laboral se percibe medianamente satisfactorio. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 1.

Asimismo, en la tabla N° 8 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,001 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 9 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,665 que implica un coeficiente de determinación de 0,442 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,001$) el rendimiento laboral que desarrollan los trabajadores de la intendencia de MDD. SUNAT depende de estabilidad emocional significativamente en un 44.22%.

3.5.2 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 02: ESTABILIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Tabla N° 10

**Tabla cruzada ESTABILIDAD_EN_LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES *
RENDIMIENTO_LABORAL**

| | | | VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT | | | Total |
|---|---------|---|-----------------------------|----------------------------|---------------|--------|
| | | | INSATISFACTORIO | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO | SATISFACTORIO | |
| DIM_ESTABILIDAD_EN_LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES_CAT | A VECES | Recuento | 3 | 20 | 1 | 24 |
| | | Recuento esperado | 5,5 | 17,8 | ,6 | 24,0 |
| | | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_EN_LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES_CAT | 12,5% | 83,3% | 4,2% | 100,0% |
| | | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT | 33,3% | 69,0% | 100,0% | 61,5% |
| | | % del total | 7,7% | 51,3% | 2,6% | 61,5% |
| | | Residuo | -2,5 | 2,2 | ,4 | |

| | | | | | |
|--|--|----------|--------|--------|--------|
| NUNCA | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Recuento esperado | ,2 | ,7 | ,0 | 1,0 |
| | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_ EN_LAS_RELACION ES_INTERPERSONA LES_CAT | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO _LABORAL_CAT | 11,1% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | % del total | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | Residuo | ,8 | -,7 | ,0 | |
| | RARAS OCASIO NES | Recuento | 5 | 9 | 0 |
| Recuento esperado | 3,2 | 10,4 | ,4 | 14,0 | |
| % dentro de DIM_ESTABILIDAD_ EN_LAS_RELACION ES_INTERPERSONA LES_CAT | 35,7% | 64,3% | 0,0% | 100,0% | |
| % dentro de VAR_RENDIMIENTO _LABORAL_CAT | 55,6% | 31,0% | 0,0% | 35,9% | |
| % del total | 12,8% | 23,1% | 0,0% | 35,9% | |
| Residuo | 1,8 | -1,4 | -,4 | | |
| Total | Recuento | 9 | 29 | 1 | 39 |
| | Recuento esperado | 9,0 | 29,0 | 1,0 | 39,0 |
| | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_ EN_LAS_RELACION ES_INTERPERSONA LES_CAT | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO _LABORAL_CAT | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| | % del total | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0% |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 11

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 458,900 ^a | 448 | ,003 |
| Razón de verosimilitud | 182,300 | 448 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 13,162 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 39 | | |

a. 493 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 12

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,960 | | | ,003 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,589 | ,099 | 4,428 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,585 | ,125 | 4,384 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

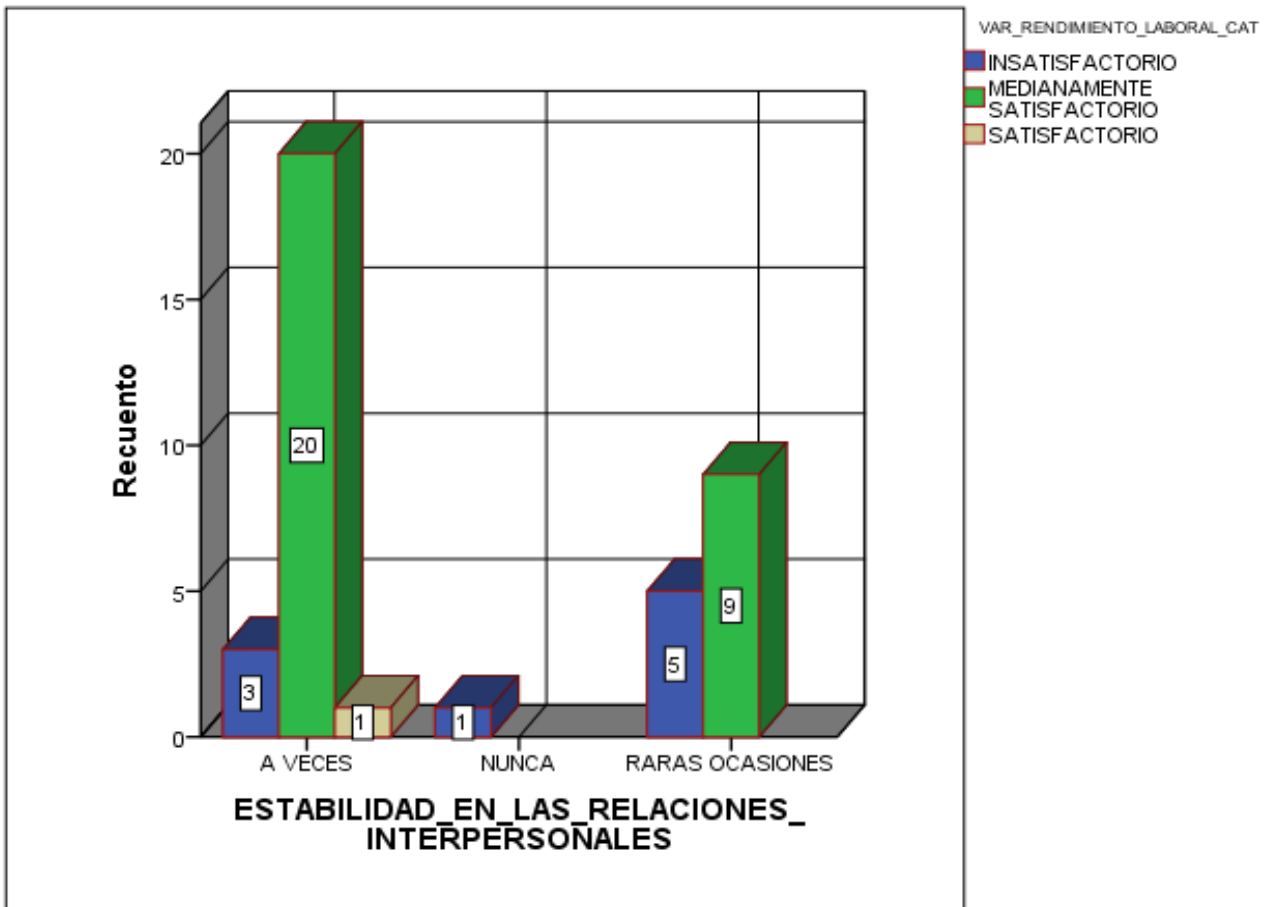
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 2

Gráfico de barras



En el cuadro precedente de la tabla N° 10 se observa que la estabilidad en las relaciones interpersonales se presenta a un nivel de escala a veces por lo tanto el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia de MDD. SUNAT es medianamente satisfactorio según lo señala el 83.3% de los encuestados, por otro lado también un 64.3% de los encuestados manifiesta que raras ocasiones existe estabilidad en las relaciones interpersonales, razón por la cual el rendimiento laboral se percibe medianamente satisfactorio. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 2.

Asimismo, en la tabla N° 11 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,003 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 12 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,589 que implica un coeficiente de determinación de 0,346 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,003$) el rendimiento laboral la intendencia de MDD. SUNAT, depende de la la estabilidad en las relaciones interpersonales significativamente en un 34.69%.

3.5.3 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 03: ESTABILIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE PROBLEMAS.

Tabla N° 13

Tabla cruzada ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCION_DE_PROBLEMAS * RENDIMIENTO_LABORAL

| | | | VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CAT | | | Total |
|---|-------|---|-----------------------------|----------------------------|---------------|--------|
| | | | INSATISFACTORIO | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO | SATISFACTORIO | |
| DIM_ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCION_DE_PROBLEMAS_CAT | A | Recuento | 1 | 18 | 1 | 20 |
| | VECES | Recuento esperado | 4,6 | 14,9 | ,5 | 20,0 |
| | | % dentro de DIM_ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCION_DE_PROBLEMAS_CAT | 5,0% | 90,0% | 5,0% | 100,0% |

| | | | | | |
|-------|--|-------|--------|--------|--------|
| | % dentro de VAR_RENDIMIE NTO_LABORAL_ CAT | 11,1% | 62,1% | 100,0% | 51,3% |
| | % del total | 2,6% | 46,2% | 2,6% | 51,3% |
| | Residuo | -3,6 | 3,1 | ,5 | |
| CON | Recuento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| FRECU | Recuento | ,2 | ,7 | ,0 | 1,0 |
| ENCIA | esperado | | | | |
| | % dentro de DIM_ESTABILID AD_FRENTE_A_ LA_SOLUCION_ DE_PROBLEMA S_CAT | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIE NTO_LABORAL_ CAT | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 2,6% |
| | % del total | 0,0% | 2,6% | 0,0% | 2,6% |
| | Residuo | -,2 | ,3 | ,0 | |
| RARAS | Recuento | 8 | 10 | 0 | 18 |
| OCASI | Recuento | 4,2 | 13,4 | ,5 | 18,0 |
| ONES | esperado | | | | |
| | % dentro de DIM_ESTABILID AD_FRENTE_A_ LA_SOLUCION_ DE_PROBLEMA S_CAT | 44,4% | 55,6% | 0,0% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIE NTO_LABORAL_ CAT | 88,9% | 34,5% | 0,0% | 46,2% |
| | % del total | 20,5% | 25,6% | 0,0% | 46,2% |
| | Residuo | 3,8 | -3,4 | -,5 | |
| Total | Recuento | 9 | 29 | 1 | 39 |

| | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Recuento esperado | 9,0 | 29,0 | 1,0 | 39,0 |
| % dentro de DIM_ESTABILIDAD_FRENTE_A_LA_SOLUCIONES_CATS | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0% |
| % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_CATS | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| % del total | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0% |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 14

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 486,958 ^a | 476 | ,022 |
| Razón de verosimilitud | 185,578 | 476 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 11,672 | 1 | ,001 |
| N de casos válidos | 39 | | |

a. 522 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 15

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|----------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coficiente de contingencia | ,962 | | | ,022 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,554 | ,091 | 4,050 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,564 | ,105 | 4,158 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

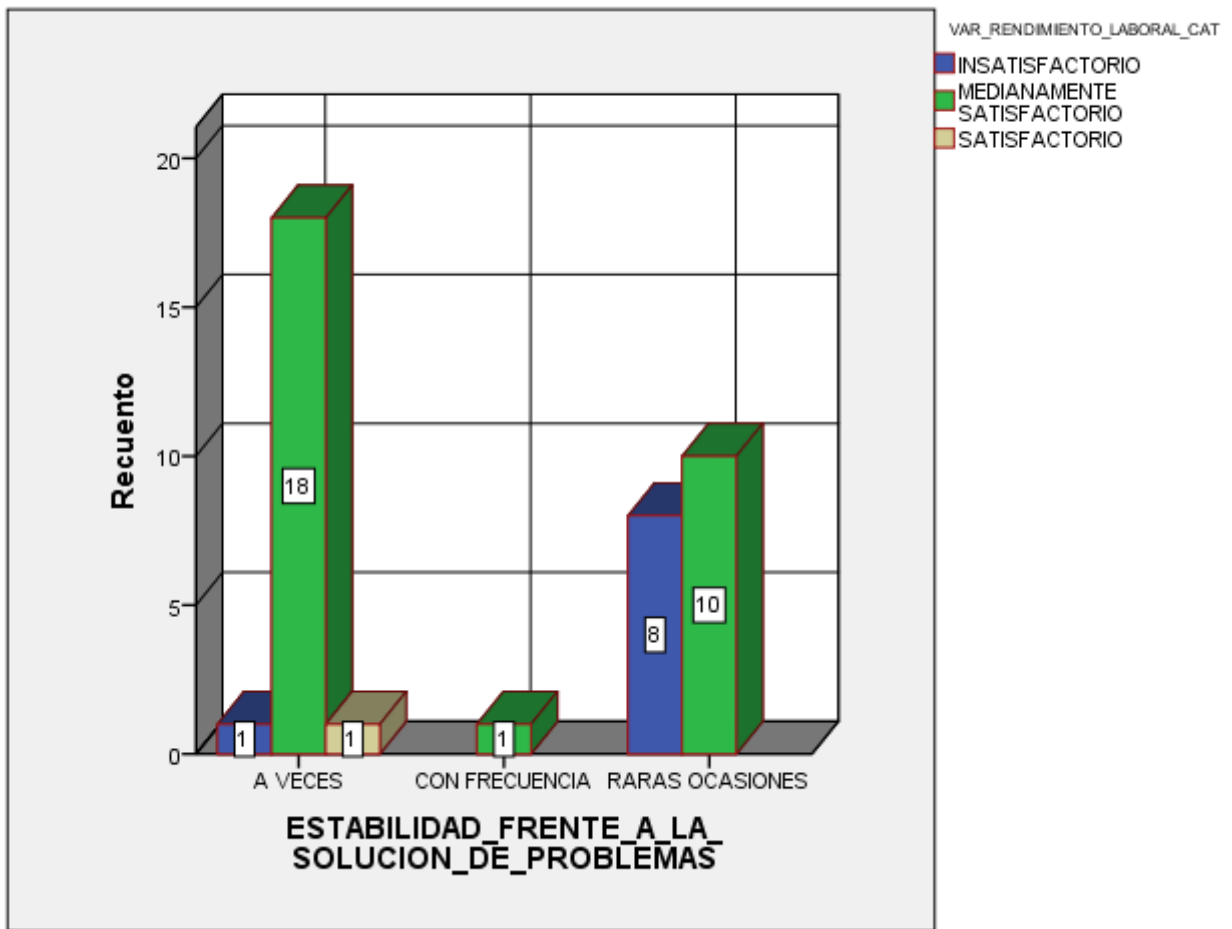
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 3

Gráfico de barras



Fuente: SPSS v. 23

En el cuadro precedente de la tabla N° 13 se observa que la estabilidad frente a la solución de problemas se presenta a un nivel de escala a veces por lo tanto el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia MDD. SUNAT es medianamente satisfactoria según lo señala el 90.0% de los encuestados, por otro lado también un 55.6% de los encuestados manifiesta que raras ocasiones se observa estabilidad frente a la solución de problemas, razón por la cual el rendimiento laboral se percibe insatisfactorio. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 3.

Asimismo, en la tabla N° 14 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,022 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 15 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,554 que implica un coeficiente de determinación de 0,306 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,007$) el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia MDD. SUNAT depende de la estabilidad frente a la solución de problemas significativamente en un 30.69%.

3.5.4 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 04: MOTIVACION.

Tabla N° 16

Tabla cruzada INTELIGENCIA_EMOCIONAL * MOTIVACION

| | | | DIM_MOTIVACION_CAT | | | Total |
|--------------------------------------|----------------|--|--------------------|-------|-----------------|--------|
| | | | A VECES | NUNCA | RARAS OCASIONES | |
| VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_CATEGORIA | A VECES | Recuento | 18 | 0 | 5 | 23 |
| | | Recuento esperado | 15,9 | ,6 | 6,5 | 23,0 |
| | | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_CATEGORIA | 78,3% | 0,0% | 21,7% | 100,0% |
| | | % dentro de DIM_MOTIVACION_CATEGORIA | 66,7% | 0,0% | 45,5% | 59,0% |
| | | % del total | 46,2% | 0,0% | 12,8% | 59,0% |
| | | Residuo | 2,1 | -,6 | -1,5 | |
| | CON FRECUENCIA | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | Recuento esperado | ,7 | ,0 | ,3 | 1,0 |

| | | | | | |
|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| CIA | % dentro de VAR_INTELIGENCIA _EMOCIONAL_CAT | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_MOTIVACION_C AT | 3,7% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | % del total | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | Residuo | ,3 | ,0 | -,3 | |
| RARAS OCACION ES | Recuento | 8 | 1 | 6 | 15 |
| | Recuento esperado | 10,4 | ,4 | 4,2 | 15,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA _EMOCIONAL_CAT | 53,3% | 6,7% | 40,0% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_MOTIVACION_C AT | 29,6% | 100,0% | 54,5% | 38,5% |
| | % del total | 20,5% | 2,6% | 15,4% | 38,5% |
| | Residuo | -2,4 | ,6 | 1,8 | |
| Total | Recuento | 27 | 1 | 11 | 39 |
| | Recuento esperado | 27,0 | 1,0 | 11,0 | 39,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA _EMOCIONAL_CAT | 69,2% | 2,6% | 28,2% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_MOTIVACION_C AT | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| | % del total | 69,2% | 2,6% | 28,2% | 100,0% |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 17

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 374,725 ^a | 375 | ,042 |
| Razón de verosimilitud | 171,889 | 375 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 6,636 | 1 | ,010 |
| N de casos válidos | 39 | | |

a. 416 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 18

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,952 | | | ,042 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,418 | ,120 | 2,798 | ,008 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,399 | ,145 | 2,649 | ,012 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

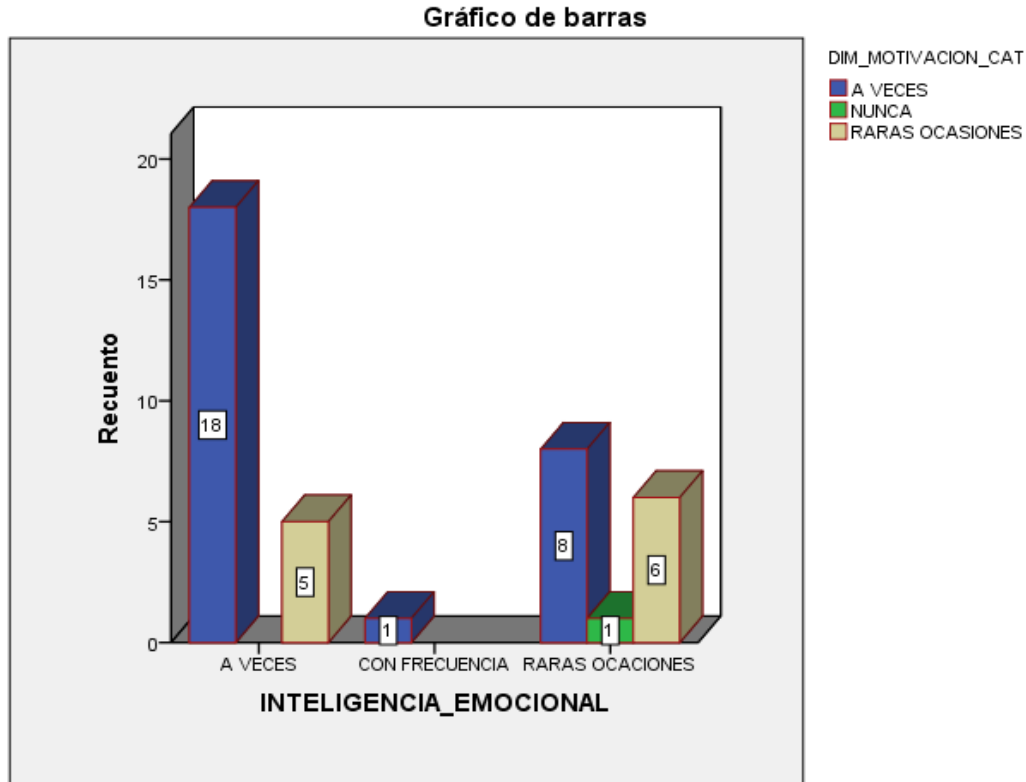
a. No se presupone la hipótesis nula.

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

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 4



Fuente: SPSS v. 23

En el cuadro precedente de la tabla N° 16 se observa que la motivación se presenta a un nivel de escala a veces por lo tanto el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia regional MDD. SUNAT es a veces medianamente satisfactorio según lo señala el 78.3% de los encuestados, por otro lado también un 53.3% de los encuestados manifiesta que raras ocasiones existe motivación, razón por la cual el rendimiento laboral se percibe de forma a veces insatisfactorio. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 4.

Asimismo, en la tabla N° 17 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,042 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 18 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,418 que implica un coeficiente de determinación de 0,174 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,042$) la motivación del personal de la intendencia regional MDD. SUNAT depende de la inteligencia emocional significativamente en un 17.74%.

3.5.5 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 05: EVALUACION.

Tabla N° 19

Tabla cruzada INTELIGENCIA_EMOCIONAL * EVALUACION

| | | | DIM_EVALUACION_CAT | | | Total |
|--|-------|---|--------------------|-----------------------|------------------------|--------|
| | | | A VECES | CON FRECUENCI A | RARAS OCASIONE S | |
| VAR_INTELI GENCIA_EM OCIONAL_CA T | A | Recuento | 16 | 2 | 5 | 23 |
| | VECES | Recuento esperado | 12,4 | 1,2 | 9,4 | 23,0 |
| | | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EMOCI ONAL_CAT | 69,6% | 8,7% | 21,7% | 100,0% |
| | | % dentro de DIM_EVALUACION_CAT | 76,2% | 100,0% | 31,3% | 59,0% |
| | | % del total | 41,0% | 5,1% | 12,8% | 59,0% |
| | | Residuo | 3,6 | ,8 | -4,4 | |
| | | | | | | |
| CON FRECU ENCIA | | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | Recuento esperado | ,5 | ,1 | ,4 | 1,0 |
| | | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EMOCI ONAL_CAT | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | | % dentro de DIM_EVALUACION_CAT | 4,8% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | | % del total | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | | Residuo | ,5 | -,1 | -,4 | |
| RARAS | | Recuento | 4 | 0 | 11 | 15 |

| | | | | | |
|-----------|---|--------|--------|--------|--------|
| OCACIONES | Recuento esperado | 8,1 | ,8 | 6,2 | 15,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_CAT | 26,7% | 0,0% | 73,3% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_EVALUACION_CAT | 19,0% | 0,0% | 68,8% | 38,5% |
| | % del total | 10,3% | 0,0% | 28,2% | 38,5% |
| | Residuo | -4,1 | -,8 | 4,8 | |
| Total | Recuento | 21 | 2 | 16 | 39 |
| | Recuento esperado | 21,0 | 2,0 | 16,0 | 39,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_CAT | 53,8% | 5,1% | 41,0% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_EVALUACION_CAT | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| | % del total | 53,8% | 5,1% | 41,0% | 100,0% |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 20

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 459,117 ^a | 400 | ,022 |
| Razón de verosimilitud | 182,979 | 400 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 12,967 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 39 | | |

a. 442 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 21
Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|-----------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coeficiente de contingencia | ,960 | | | ,022 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,584 | ,097 | 4,378 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,530 | ,130 | 3,797 | ,001 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

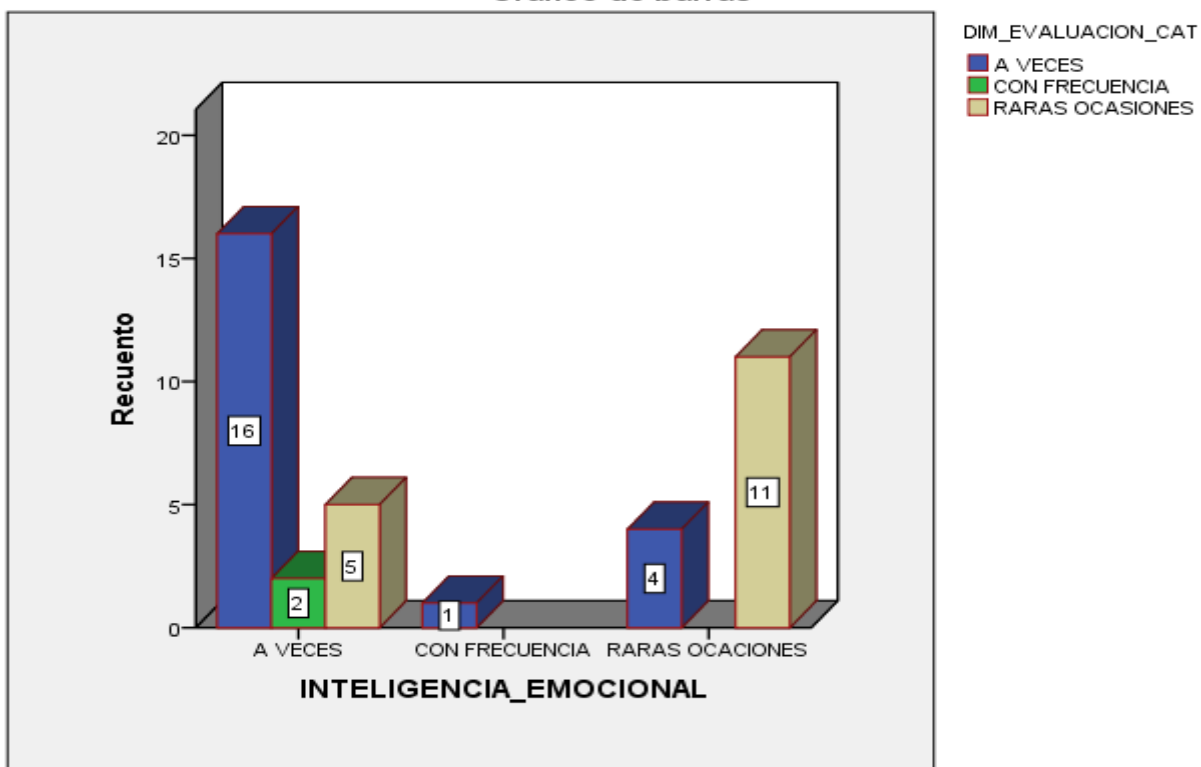
a. No se presupone la hipótesis nula.

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

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 5
Gráfico de barras



Fuente: SPSS v. 23

En el cuadro precedente de la tabla N° 19 se observa que la evaluación se presenta a un nivel de escala a veces por lo tanto el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia regional MDD. SUNAT es a veces medianamente satisfactorio según lo señala el 69.6% de los encuestados, por otro lado también un 73.3% de los encuestados manifiesta que raras ocasiones existe evaluación, razón por la cual el rendimiento laboral se percibe de forma insatisfactorio. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 5.

Asimismo, en la tabla N° 20 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,022 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 21 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,584 que implica un coeficiente de determinación de 0,341 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,022$) la evaluación en la I.R. Madre de Dios SUNAT depende de la inteligencia emocional que desarrollen los trabajadores significativamente en un 34.10%.

3.5.6 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 06: CAPACITACION

Tabla N° 22

Tabla cruzada INTELIGENCIA EMOCIONAL * CAPACITACION

| | | DIM_CAPACITACION_CAT | | | Total |
|----------------|------------------|----------------------|----------------|-----------------|-------|
| | | A VECES | CON FRECUENCIA | RARAS OCASIONES | |
| VAR_INTELIGENC | A VECES Recuento | 10 | 11 | 2 | 23 |
| IA_EMOCIONAL_ | Recuento | | | | |
| CAT | esperado | 11,2 | 7,1 | 4,7 | 23,0 |

| | | | | | |
|-----------------------|---|--------|-------|-------|--------|
| | % dentro de VAR_INTELIGEN CIA_EMOCIONA L_CAT | 43,5% | 47,8% | 8,7% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_CAPACITA CION_CAT | 52,6% | 91,7% | 25,0% | 59,0% |
| | % del total | 25,6% | 28,2% | 5,1% | 59,0% |
| | Residuo | -1,2 | 3,9 | -2,7 | |
| CON FRECUEN CIA | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Recuento esperado | ,5 | ,3 | ,2 | 1,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGEN CIA_EMOCIONA L_CAT | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_CAPACITA CION_CAT | 5,3% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | % del total | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 2,6% |
| | Residuo | ,5 | -,3 | -,2 | |
| RARAS OCACIONES | Recuento | 8 | 1 | 6 | 15 |
| | Recuento esperado | 7,3 | 4,6 | 3,1 | 15,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGEN CIA_EMOCIONA L_CAT | 53,3% | 6,7% | 40,0% | 100,0% |
| | % dentro de DIM_CAPACITA CION_CAT | 42,1% | 8,3% | 75,0% | 38,5% |
| | % del total | 20,5% | 2,6% | 15,4% | 38,5% |
| | Residuo | ,7 | -3,6 | 2,9 | |
| Total | Recuento | 19 | 12 | 8 | 39 |
| | Recuento esperado | 19,0 | 12,0 | 8,0 | 39,0 |

| | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|
| % dentro de VAR_INTELIGEN CIA_EMOCIONA L_CAT | 48,7% | 30,8% | 20,5% | 100,0% |
| % dentro de DIM_CAPACITA CION_CAT | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| % del total | 48,7% | 30,8% | 20,5% | 100,0% |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 23

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significaci3n asint3tica (bilateral) |
|---------------------------------|----------------------|-----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 432,033 ^a | 425 | ,007 |
| Raz3n de verosimilitud | 182,979 | 425 | 1,000 |
| Asociaci3n lineal por lineal | 12,557 | 1 | ,000 |
| N de casos v3lidos | 39 | | |

a. 468 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 24

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|-----------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coeficiente de contingencia | ,958 | | | ,007 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,575 | ,076 | 4,273 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,652 | ,079 | 5,234 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

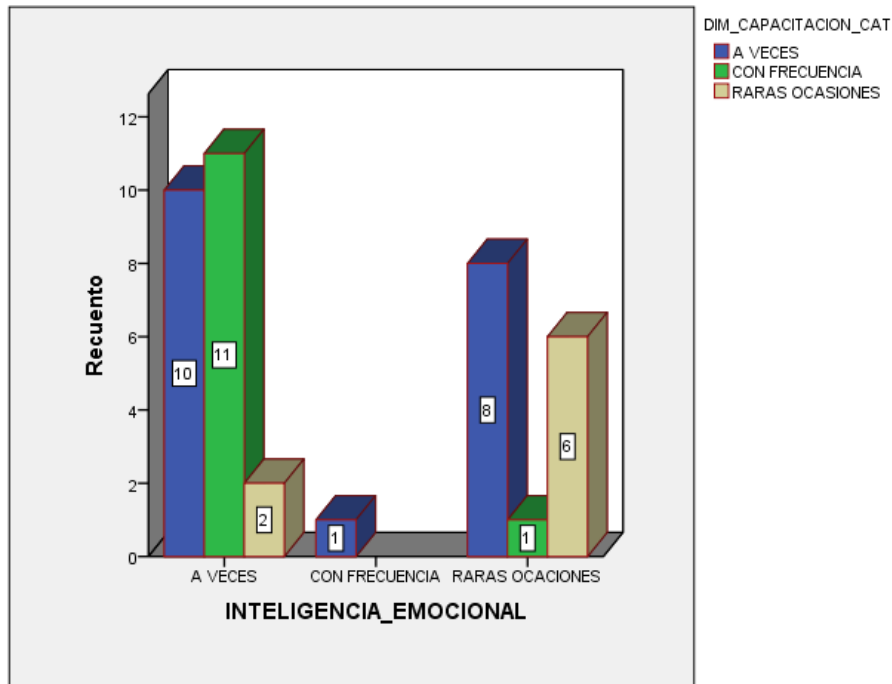
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 6

Gráfico de barras



Fuente: SPSS v. 23

En el cuadro precedente de la tabla N° 22 se observa que la capacitación al personal se presenta a un nivel de escala a veces por lo tanto el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia regional MDD. SUNAT es a veces medianamente satisfactorio según lo señala el 43.5% de los encuestados, por otro lado también un 53.3% de los encuestados manifiesta que raras ocasiones existe capacitación al personal, razón por la cual el rendimiento laboral se percibe de forma a veces insatisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 6.

Asimismo, en la tabla N° 23 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,007 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Asimismo, en la tabla N° 24 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,575 que implica un coeficiente de determinación de 0,330 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,007$) la capacitación al personal de la intendencia regional MDD. SUNAT depende de la inteligencia emocional significativamente en un 33.06%.

3.5.7 RESULTADOS PARA LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL.

Tabla N° 25

Tabla cruzada INTELIGENCIA EMOCIONAL * RENDIMIENTO LABORAL

| | | VAR_RENDIMIENTO_LABORAL_C AT | | | Total |
|--|---|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------|--------|
| | | INSATISF ACTORIO | MEDIANA MENTE SATISFAC TORIO | SATISFAC TORIO | |
| VAR_INTELIGEN CIA_EMOCIONA L_CAT | Recuento | 2 | 20 | 1 | 23 |
| | Recuento esperado | 5,3 | 17,1 | ,6 | 23,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EM OCIONAL_CAT | 8,7% | 87,0% | 4,3% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LAB ORAL_CAT | 22,2% | 69,0% | 100,0% | 59,0% |
| | % del total | 5,1% | 51,3% | 2,6% | 59,0% |
| | Residuo | -3,3 | 2,9 | ,4 | |
| CON FRECUENCIA | Recuento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Recuento esperado | ,2 | ,7 | ,0 | 1,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EM OCIONAL_CAT | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LAB ORAL_CAT | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 2,6% |
| | % del total | 0,0% | 2,6% | 0,0% | 2,6% |
| | Residuo | -,2 | ,3 | ,0 | |
| RARAS OCACIONES | Recuento | 7 | 8 | 0 | 15 |
| | Recuento esperado | 3,5 | 11,2 | ,4 | 15,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EM OCIONAL_CAT | 46,7% | 53,3% | 0,0% | 100,0% |

| | | | | | |
|-------|---|--------|--------|--------|--------|
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LAB ORAL_CAT | 77,8% | 27,6% | 0,0% | 38,5% |
| | % del total | 17,9% | 20,5% | 0,0% | 38,5% |
| | Residuo | 3,5 | -3,2 | -,4 | |
| Total | Recuento | 9 | 29 | 1 | 39 |
| | Recuento esperado | 9,0 | 29,0 | 1,0 | 39,0 |
| | % dentro de VAR_INTELIGENCIA_EM OCIONAL_CAT | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0% |
| | % dentro de VAR_RENDIMIENTO_LAB ORAL_CAT | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| | % del total | 23,1% | 74,4% | 2,6% | 100,0% |

Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 26

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significació n asintótica (bilateral) |
|---------------------------------|----------------------|-----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 735,583 ^a | 700 | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 222,668 | 700 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 20,782 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 39 | | |

a. 754 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Tabla N° 27

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,975 | | | ,004 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,740 | ,057 | 6,683 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,753 | ,075 | 6,965 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

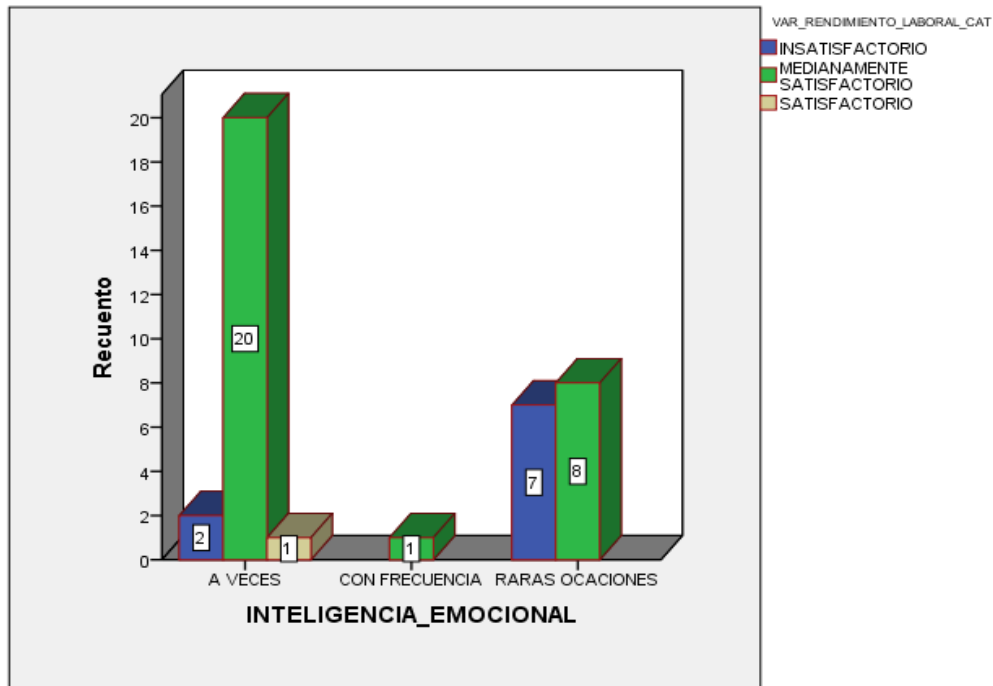
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Grafico N° 7

Gráfico de barras



Fuente: SPSS v. 23

Según se observa en la tabla N° 25 existe un nivel promedio regular entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral por lo tanto existe también un nivel adecuado de inteligencia emocional que permite mantener un nivel medianamente satisfactorio en el rendimiento laboral según lo señala el 87.0% del personal de la I.R. Madre de Dios SUNAT, mientras que un 53.3% de los mismos afirma que la inteligencia emocional se desarrolla en raras ocasiones por lo tanto también existe un nivel medianamente satisfactorio en el desempeño laboral. Dichos resultados son confirmados a través del gráfico estadístico N°7.

Por otro lado, en la tabla N° 26 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,004 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la IR Madre de Dios SUNAT.

De igual forma, en la tabla N° 27 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,740 que implica un coeficiente de determinación de 0,547 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,004$) el rendimiento laboral depende de la inteligencia emocional y en estos la estabilidad emocional, la estabilidad en las relaciones interpersonales y la estabilidad frente a la solución de problemas en un 54.76%.

III. DISCUSION

En este numeral analizaremos y discutiremos los resultados obtenidos para las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral en nuestra investigación cuyo propósito fue establecer la relación entre dichas variables y así asumir una postura teórica que nos permita construir una teoría de rango intermedio respecto a las variables estudiadas.

Las puntuaciones logradas a nivel de variable independiente inteligencia emocional, se han ubicado predominantemente en una frecuencia a veces con un 59.0%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° D-1. Mientras que el rendimiento laboral de los trabajadores de la IR Madre de Dios de SUNAT se percibe a un nivel de escala medianamente satisfactorio con un 74.4%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° D-2, viendo que la inteligencia emocional que presenta la IR Madre de Dios de SUNAT se relaciona con el rendimiento laboral.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable inteligencia emocional (estabilidad emocional), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 83.3%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 1. Así mismo frente a la dimensión de la variable rendimiento laboral (Motivación) se percibe en una frecuencia a veces con un 78.3% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 4, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio notamos claramente que mientras exista estabilidad emocional del personal de la SUNAT su motivación se desarrollara normalmente.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable inteligencia emocional (estabilidad en las relaciones interpersonales), se han ubicado

predominantemente en el criterio a veces con un 83.3%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 2. Así mismo frente a la dimensión de la variable rendimiento laboral (Evaluación) se percibe en una frecuencia a veces con un 69.6% lo que se determina a veces medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 5, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio resulta clara la relación puesto que mientras exista estabilidad en las relaciones interpersonales la evaluación permitirá ratificar la cohesión que se desarrolle entre los colaboradores de la SUNAT.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable inteligencia emocional (estabilidad frente a la solución de problemas), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 90.0%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 3. Así mismo frente a la dimensión de la variable rendimiento laboral (Capacitación) se percibe en una frecuencia a veces con un 43.5% lo que se determina a veces medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 6, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio resulta clara la relación que establece que mientras el personal muestre estabilidad frente a la solución de problemas que susciten en la institución la capacitación de su personal permitirá dichos resultados.

Por lo tanto tal como describe los resultados en la presente investigación se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,740 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.547, lo que equivale en afirmar que el rendimiento laboral de los trabajadores de la intendencia regional MDD. SUNAT depende en 54.76% de la inteligencia emocional que desarrolle el personal.

Según Goleman (1995), “la inteligencia emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás y usar la emoción o sentir el conocimiento para guiar los pensamientos y las acciones”. Por otro lado, Bar-On (2002) la define como “la capacidad de percibir, integrar, comprender y manejar las emociones que tienen que ver con la comprensión de uno mismo y de los demás y hacer frente con más éxito a las exigencias ambientales”. Del mismo modo plantea la clásica discusión entre cognición y emoción de un modo novedoso. Tradicionalmente se ha asociado lo cognitivo con la razón y el cerebro, y por extensión con lo inteligente, positivo, profesional, científico, académico, masculino, apolíneo, Súper-Yo, etc. Mientras que lo emocional se ha asociado con el corazón, los sentimientos, el Ello, lo femenino, lo familiar, la pasión, los instintos, lo dionisíaco, etc. Es decir, lo racional se ha considerado de un nivel superior a lo emocional.

Por otro lado de acuerdo con Salovey y Mayer (1990) definía la Inteligencia Emocional como: “una parte de la Inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y la de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos”. A ellos acota Gardner, revolucionando el concepto de inteligencia por medio de la teoría de las inteligencias múltiples y agrega 2 formas de inteligencia que se encuentran muy conectadas con el ámbito social y hasta cierto punto emocional, las cuales son: la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

Con respecto a la teoría de la segunda variable Stoner, 1994, p. 510, afirma que el rendimiento laboral es “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes. Sobre esta base se plantea que el rendimiento laboral 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”.

Del mismo modo Chiavenato (2002), p. 236, expone que el rendimiento en el trabajo es “eficiencia 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 ese sentido, podemos decir que el desempeño de los trabajadores en una organización es la unión de la forma de comportarse con los resultados logrados, entonces se debe cambiar en principio lo que se desempeña a fin de realizar una medición y observación de la acción, llegamos a la conclusión que el desempeño de un trabajador define su rendimiento laboral, así como la aptitud de un individuo para elaborar, desarrollar y terminar una tarea en el menor tiempo posible con menor esfuerzo y de mejor calidad.

Visto el análisis de la teoría en referencia a las dos variables en estudio referimos que estas desarrollan relaciones de carácter estrecho puesto que las acciones que desarrollen para fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de la IR Madre de Dios SUNAT repercutirá a gran escala en el rendimiento laboral que busca la SUNAT en sus colaboradores.

IV. CONCLUSIONES

- 1.- Según los resultados consignados en las tablas N° 25, 26, 27 y gráfico N° 7, la inteligencia emocional y el rendimiento laboral y sus dimensiones (la estabilidad emocional, la estabilidad en las relaciones interpersonales, la estabilidad frente a la solución de problemas, la motivación, la evaluación y la capacitación), muestran una correlación significativa que alcanza un índice de 0,740 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.547, lo que equivale en afirmar que el rendimiento laboral de la IR Madre de Dios de SUNAT depende en 54.76% de la inteligencia emocional que desarrollen los colaboradores de la institución.
- 2.- Según se aprecia en los resultados presentados en la tabla N° D-3 la inteligencia emocional y sus dimensiones (la estabilidad emocional, la estabilidad en las relaciones interpersonales, la estabilidad frente a la solución de problemas), alcanzan una puntuación media de 91.98 puntos de un total de 150 puntos establecido como parámetro de referencia, que señalan casi siempre satisfactorio la inteligencia emocional y el rendimiento laboral; este resultado es significativo en razón de la prueba realizada con el estadístico chi cuadrado que alcanza una significación menor al 5% ($\alpha=0,004$) deducida de la tabla N° 26.
- 3.- Según se aprecia en los resultados presentados en la tabla N° D-3 el rendimiento laboral y sus dimensiones (la motivación, la evaluación y la capacitación), alcanzan una puntuación media de 98.15 puntos de un total de 150 puntos establecido como parámetro de referencia, que señalan casi siempre satisfactorio la inteligencia emocional y el rendimiento laboral; este resultado es significativo en razón de la prueba realizada con el estadístico chi cuadrado que alcanza una significación menor al 5% ($\alpha=0,004$) deducida de la tabla N° 26.

- 4.- De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 7, 8, 9 y grafico N° 1, la dimensión que mejor predice el rendimiento laboral es la estabilidad emocional, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,665 para el coeficiente R de Pearson con una significación menor del 5% ($\alpha=0,001$), lo que equivale en afirmar basado en el coeficiente de determinación que el rendimiento laboral depende en un 44.22% de la estabilidad emocional que desarrollen los trabajadores de la IR Madre de Dios de SUNAT.

- 5.- De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 19, 20, 21 y grafico N° 5, la dimensión que mejor predice la inteligencia emocional es la evaluación, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,584 para el coeficiente R de Pearson con una significancia menor del 5% ($\alpha=0,022$), lo que equivale en afirmar basado en el coeficiente de determinación que la evaluación de las labores que desarrolle los trabajadores de la IR Madre de Dios de SUNAT depende en un 34.10% de la inteligencia emocional que presenten cada uno de los mismos.

V. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los altos funcionarios de la institución desarrollar estrategias para el fortalecimiento de las deficiencias encontradas en cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral para lograr incrementar los resultados obtenidos en la presente investigación a través de las dimensiones planteadas con respecto al estudio de las variables en cuestión con la intención de mejorar las actividades dentro de la IR Madre de Dios SUNAT.
2. Recomendamos que de acuerdo a los resultados obtenidos sobre el rendimiento laboral y sus dimensiones, desarrollar programas de recompensas y estímulos en base a méritos, desarrollo de jornadas de trabajo en equipo y talleres de socialización entre los directivos y personal de oficina y campo, implementar el coaching como herramienta principal de influencia para el desarrollo de los trabajadores en la organización.
3. Recomendamos que de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la inteligencia emocional y sus dimensiones, incluir en las evaluaciones de clima laboral, programas de manejo de estrés fomentando el reconocimiento de los estados de ánimo y fortalecimiento de autoestima y actitud frente a la institución.
4. Recomendamos que de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 13, 14, 15 y grafico N° 3, sobre la dimensión que en menor escala predice el rendimiento laboral que es la estabilidad frente a la solución de problemas, se debe propiciar programas de capacitación que permita afianzar estrategias de prevención y solución de conflictos en la institución para subsanar algunos inconvenientes que susciten en los horarios de trabajo.

5. Recomendamos que de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 19, 20, 21 y grafico N° 5, sobre la dimensión que en menor escala predice la inteligencia emocional que la evaluación, se debe desarrollar talleres para fortalecer las capacidades del personal de la institución para de esta manera garantizar el desarrollo de una prestación de prestación de servicio adecuada y dentro del contexto profesional que desarrollan los colaboradores de la institución.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar, C. (2013). Inteligencia emocional. Quito: Educación y desarrollo.

Arredondo, D (2008) Inteligencia emocional y Clima organización en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto, Tesis de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Berrios Martos, M., Augusto Landa, J. y Aguilar Luzon M. (2006) Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Granada. Vol.15 N° 54.

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. México. Quinta edición.

Cooper, R y Sawaf, A. (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogota. Norma.

Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. Revista electrónica de investigación educativa, 6 (2). Consultado el 30 de mayo de 2018.

Figuroa, J., Yacelga, C., Rosero, M. y Garcia, I., (2012). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento académico y laboral de la comunidad universitaria. Ecuador. Artículo recibido el 2 de mayo de 2012.

Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara editor.

Goleman, D. (2000). La práctica de la inteligencia emocional. España: Editorial Kairos

Hall, I. (1996) Organizaciones, estructura, procesos y resultados. México. Edit. Prentice Hall.

Huacac, M. (2014). La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013.

Tacna. Tesis de Grado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.

Rajeli, G. (2005) inteligencia emocional perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Lima: Universidad Esan.

Stough, H., Saklofske, J. (2009). Evaluacion de la Inteligencia emocional: teoría, investigación y aplicaciones. Canadá: Universidad de Calgay.

Orue-Arias, E. (2010) Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Lima. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martin de Porres. Vol. 2, Numero 1, p. 90-106

ANEXOS

CUESTIONARIO REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DE LA SUNAT

UNIDAD

ORGANIZACIONAL:

CARGO:

SEXO: () MASCULINO

() FEMENINO

EDAD:

Instrucciones:

Estimado colaborador, a continuación usted encontrará un conjunto de interrogantes relacionados a la INTELIGENCIA EMOCIONAL (I Parte) y RENDIMIENTO LABORAL (II Parte), con el fin de recopilar información, la misma que posee fines académicos; por lo cual se solicita pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Marque con una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes escalas:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|--------------------|---------|-------------------|---------|
| NUNCA | RARAS OCASIONES | A veces | CON FRECUENCIA | SIEMPRE |

PARTE I – Inteligencia Emocional

ESCALA

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Tengo mucha energía cuando me siento feliz? | | | | | |
| 2. ¿Experimento muchos cambios emocionales a lo largo del día | | | | | |
| 3. ¿Se identificar el desencadenante de mis emociones? | | | | | |

4. ¿Acepto mis errores cuando me equivoco?
5. ¿Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo?
6. ¿Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos?
7. ¿Controlo mis impulsos: gritar, reír, abrazar...?
8. ¿Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones bajo presión?
9. ¿Me mantengo tranquilo en situaciones estresantes?
10. ¿Me asusto fácilmente ante una situación complicada?
11. ¿Soy tolerante con las diferencias personales entre compañeros en la oficina?
12. ¿Se me dificulta manejar mis emociones sintiéndose inquieto/a ante la presencia de gente extraña?
13. ¿Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas?
14. ¿Me resulta difícil expresar mi opinión a mis compañeros y/o superiores?
15. ¿Cuándo estoy enfadado trato o intento cambiar mi estado de ánimo?
16. ¿Aunque a veces me siento triste suelo tener una visión optimista?
17. ¿Genero lazos de confianza en los demás por mi honradez y franqueza para mejorar las relaciones interpersonales?
18. ¿En la institución se efectúa actividades que conllevan a la integración favoreciendo en las relaciones interpersonales?
19. ¿Regulo adecuadamente sus emociones conflictivas para que no obstruyan con mis objetivos?
20. ¿Evito a las personas que me hacen sentir inferior, culpable o avergonzado?

21. ¿Si me encuentro dando demasiadas vueltas a las cosas complicándolas, trato de calmarme?
22. ¿A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones?
23. ¿Pienso con claridad y permanezco centrado a pesar de las presiones?
24. ¿Manejo situaciones tensas con diplomacia y tacto?
25. ¿Se percibir los que sienten los demás, viendo las cosas desde su perspectiva?
26. ¿Se distanciar mi punto de vista y ponerse en el lugar del otro?
27. ¿Busco excusas para escaparme de las situaciones que me provocan malestar?
28. ¿Tardo en recuperarme de los malos momentos?
29. ¿Busco alternativas de solución ante situaciones de conflicto?
30. ¿Actúo con responsabilidad en la toma de decisiones y solución de problemas en la institución?

PARTE II – Rendimiento Laboral

ESCALA

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. ¿Me siento satisfecho con los incentivos laborales que brinda la institución a los trabajadores? | | | | | |
| 2. ¿Me siento satisfecho con los reconocimientos y recompensas que otorga la Institución a los trabajadores? | | | | | |
| 3. ¿Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; | | | | | |

apoyando al cumplimiento de metas institucionales?

4. ¿Tengo oportunidades de ascensos y desarrollo profesional en mi institución?

5. ¿Me siento muy activo en mi trabajo?

6. ¿Siento que mi trabajo es significativo para la institución?

7. ¿Me siento estimulado después de trabajar con los contribuyentes?

8. ¿Siento que estoy trabajando mucho más que mis compañeros?

9. ¿Me siento satisfecho con las condiciones del ambiente en el que laboro?

10. ¿Me siento cansado al final de la jornada laboral?

11. ¿Usted demuestra sus competencias en la realización de tareas y actividades propuestas?

12. ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de mi trabajo?

13. ¿Se desarrolla un record de productividad por periodos, mediante el análisis del avance de las metas institucionales?

14. ¿Me encuentro de acuerdo con las Evaluaciones que se aplican por cada unidad organizacional?

15. ¿Las evaluaciones son aplicadas de acuerdo a las labores que desarrollan los trabajadores?

16. ¿Me siento frustrado por desacuerdo con los resultados de mis evaluaciones pasadas?

17. ¿He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión desempeñando mis labores en la institución?

18. ¿Se potencializa sus competencias profesionales en la rotación de personal o rotación de funciones asignadas?

19. ¿Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida

de las personas?

20. ¿Actúo de manera ética para ser un modelo contribuyente a la sociedad?

21. ¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de sí mismo?

22. ¿Recibe capacitaciones constantes por parte de la institución?

23. ¿En la institución se ha realizado actividades que promueven la investigación?

24. ¿En la institución se cumple con los principios, valores y normas establecidas?

25. ¿Las capacitaciones y actualizaciones se adecuan a la mejora continua del desarrollo personal?

26. ¿Considero que las capacitaciones son suficientes para el desarrollo del perfil profesional?

27. ¿Cuándo tengo dudas al tomar una decisión paralizó mis labores hasta investigar una respuesta?

28. Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con los contribuyentes?

29. ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente?

30. ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?

CUESTIONARIO REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DE LA SUNAT

| | | | |
|------------------------|---------------------------------|--------|--------------------------|
| UNIDAD ORGANIZACIONAL: | 70 0200 - División de Auditoría | CARGO: | Agente de control social |
| SEXO: | (X) MASCULINO () FEMENINO | EDAD: | 24 |

Instrucciones:

Estimado colaborador, a continuación usted encontrará un conjunto de interrogantes relacionados a la INTELIGENCIA EMOCIONAL (I Parte) y RENDIMIENTO LABORAL (II Parte), con el fin de recopilar información, la misma que posee fines académicos; por lo cual se solicita pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Marque con una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes escalas:

| | | | | |
|-------|-----------------|---------|----------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NUNCA | Raras Ocasiones | A VECES | CON FRECUENCIA | SIEMPRE |

PARTE I - Inteligencia Emocional

ESCALA

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Tengo mucha energía cuando me siento feliz? | | | | | X |
| 2. ¿Experimento muchos cambios emocionales a lo largo del día? | | | X | | |
| 3. ¿Se identificar el desencadenante de mis emociones? | | | X | | |
| 4. ¿Acepto mis errores cuando me equivoco? | | | | X | |
| 5. ¿Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo? | | | | X | |
| 6. ¿Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos? | | X | | | |
| 7. ¿Controlo mis impulsos: gritar, reír, abrazar...? | | | | X | |
| 8. ¿Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones bajo presión? | | X | | | |
| 9. ¿Me mantengo tranquilo en situaciones estresantes? | | | | X | |
| 10. ¿Me asusto fácilmente ante una situación complicada? | | X | | | |
| 11. ¿Soy tolerante con las diferencias personales entre compañeros en la oficina? | | | | X | |
| 12. ¿Se me dificulta manejar mis emociones sintiéndose inquieto/a ante la presencia de gente extraña? | | X | | | |
| 13. ¿Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas? | | | | X | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| 14. ¿Me resulta difícil expresar mi opinión a mis compañeros y/o superiores? | | X | | | |
| 15. ¿Cuándo estoy enfadado trato o intento cambiar mi estado de ánimo? | | X | | | |
| 16. ¿Aunque a veces me siento triste suelo tener una visión optimista? | | | | X | |
| 17. ¿Genero lazos de confianza en los demás por mi honradez y franqueza para mejorar las relaciones interpersonales? | | | | X | |
| 18. ¿En la institución se efectúa actividades que conllevan a la integración favoreciendo en las relaciones interpersonales? | | | | | X |
| 19. ¿Regulo adecuadamente sus emociones conflictivas para que no obstruyan con mis objetivos? | | | | X | |
| 20. ¿Evito a las personas que me hacen sentir inferior, culpable o avergonzado? | | | | X | |
| 21. ¿Si me encuentro dando demasiadas vueltas a las cosas complicándolas, trato de calmarme? | | | | X | |
| 22. ¿A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones? | | | X | | |
| 23. ¿Pienso con claridad y permanezco centrado a pesar de las presiones? | | | | X | |
| 24. ¿Manejo situaciones tensas con diplomacia y tacto? | | | | X | |
| 25. ¿Se percibir los que sienten los demás, viendo las cosas desde su perspectiva? | | | | X | |
| 26. ¿Se distanciar mi punto de vista y ponerse en el lugar del otro? | | | | | X |
| 27. ¿Busco excusas para escaparme de las situaciones que me provocan malestar? | | X | | | |
| 28. ¿Tardo en recuperarme de los malos momentos? | | X | | | |
| 29. ¿Busco alternativas de solución ante situaciones de conflicto? | | | | X | |
| 30. ¿Actúo con responsabilidad en la toma de decisiones y solución de problemas en la institución? | | | | X | |

PARTE II – Rendimiento Laboral

ESCALA

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Me siento satisfecho con los incentivos laborales que brinda la institución a los trabajadores? | | | | X | |
| 2. ¿Me siento satisfecho con los reconocimientos y recompensas que otorga la Institución a los trabajadores? | | | | X | |
| 3. ¿Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de metas institucionales? | | | | X | |
| 4. ¿Tengo oportunidades de ascensos y desarrollo profesional en mi institución? | | | X | | |
| 5. ¿Me siento muy activo en mi trabajo? | | | | X | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| 6. ¿Siento que mi trabajo es significativo para la institución? | | | | | X |
| 7. ¿Me siento estimulado después de trabajar con los contribuyentes? | | | | X | |
| 8. ¿Siento que estoy trabajando mucho más que mis compañeros? | | | | X | |
| 9. ¿Me siento satisfecho con las condiciones del ambiente en el que laboro? | | | | X | |
| 10. ¿Me siento cansado al final de la jornada laboral? | | | X | | |
| 11. ¿Usted demuestra sus competencias en la realización de tareas y actividades propuestas? | | | | X | |
| 12. ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de mi trabajo? | | | | X | |
| 13. ¿Se desarrolla un record de productividad por periodos, mediante el análisis del avance de las metas institucionales? | | | | X | |
| 14. ¿Me encuentro de acuerdo con las Evaluaciones que se aplican por cada unidad organizacional? | | | | X | |
| 15. ¿La evaluaciones son aplicadas de acuerdo a las labores que desarrollan los trabajadores? | | | | X | |
| 16. ¿Me siento frustrado por desacuerdo con los resultados de mis evaluaciones pasadas? | | X | | | |
| 17. ¿He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión desempeñando mis labores en la institución? | | | | X | |
| 18. ¿Se potencializa sus competencias profesionales en la rotación de personal o rotación de funciones asignadas? | | | | X | |
| 19. ¿Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas? | | | X | | |
| 20. ¿Actúo de manera ética para ser un modelo contribuyente a la sociedad? | | | | X | |
| 21. ¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de sí mismo? | | | | X | |
| 22. ¿Recibe capacitaciones constantes por parte de la institución? | | | | X | |
| 23. ¿En la institución se ha realizado actividades que promueven la investigación? | | | | X | |
| 24. ¿En la institución se cumple con los principios, valores y normas establecidas? | | | | X | |
| 25. ¿Las capacitaciones y actualizaciones se adecuan a la mejora continua del desarrollo personal? | | | | X | |
| 26. ¿Considero que las capacitaciones son suficientes para el desarrollo del perfil profesional? | | | | | X |
| 27. ¿Cuándo tengo dudas al tomar una decisión paralizó mis labores hasta investigar una respuesta? | | | | | X |
| 28. Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con los contribuyentes? | | X | | | |
| 29. ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente? | | X | | | |
| 30. ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés? | | X | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para el recojo de información sobre Rendimiento laboral"

OBJETIVO: "Recoger información referente al rendimiento laboral"

DIRIGIDO A: los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios SUNAT

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Santos Álvarez Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. en Educación

VALORACIÓN:

| | | | | |
|----------|------|-------|------|----------|
| Muy Alto | Alto | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|------|-------|------|----------|

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

.....
Dr. Luis Alberto Santos Álvarez
CONSULTOR
CPP: 102488731

FIRMA DEL EVALUADOR



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL".

CARTA N° 023 -2018-SUNAT/7Q0000

Tambopata, 28 de junio de 2018

Señora:
LUZ MARINA TITO FERNANDEZ
Avenida Tambopata 456
Tambopata- Tambopata-Madre de Dios
Ciudad.-

Ref.: Expediente N° 2018-312418-4

Es grato dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para realizar encuestas a los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios.

Al respecto, debo precisar, que toda información que se le brinde a los administrados debe estar comprendida dentro de la Ley N° 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y su Reglamento Decreto Supremo N° 072-2003-PCM y modificatorias, siempre y cuando no se encuentre dentro de las excepciones establecidas en los mencionados dispositivos y ésta no se encuentre comprendida dentro de la Reserva Tributaria.



En respecto a la realización de encuestas, estas pueden ser atendidas siempre y cuando haya aceptación en manera individual por parte de los colaboradores de esta Institución y no transgredan los principios de la función pública y obligaciones contempladas dentro del Reglamento Interno de Trabajo.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Impr
C.C. Archivado

Exp 2018-312419-4

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N° 001-2018-LMITF

A : Dra. Eliana Amparo Rosa Molina del Carpio
Intendente Regional Madre de Dios – SUNAT

DE : Luz Marina Iosu Tito Fernandez
Proyectista

ASUNTO : Permiso para la aplicación de encuestas a los trabajadores de la
Intendencia Regional Madre de Dios SUNAT, para fines educativos.

FECHA : Tambopata, 29 de mayo de 2018

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez pedirle su autorización para realizar encuestas a los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

El fin de estas encuestas es saber la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, que es un tema de tesis de Maestría con mención en Gestión Pública.

Esperando pronta respuesta y sin otro asunto que agregar, hago propicia la ocasión para reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Luz Marina Tito Fernandez
Proyectista

cel. 958748226



MATRIZ DE DEFINICION CONCEPTUAL

| TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DE LA SUNAT – 2017 | | |
|---|---|--|
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
| <p>VARIABLE I: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, inteligencia emocional no es ahogar as emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas. (Goleman, 2004)</p> | <p>1. ESTABILIDAD EMOCIONAL</p> <p>Es la habilidad de las personas para mantenerse estable y equilibrada, donde demuestran disciplina, paciencia, tolerancia, etc. ante situaciones estresantes o difíciles de la vida reaccionan de manera positiva y son capaces de mantener una buena actitud. Una persona que tiene un nivel bajo de estabilidad emocional tiende a experimentar fácilmente emociones negativas. (Gil Adi, D. 2000)</p> | <p>1.1 Identificación de emociones</p> <p>1.2 Autoconocimiento</p> <p>1.3 Autocontrol de las emociones</p> |
| | <p>2. ESTABILIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES</p> <p>Es la interacción equitativa entre las personas en la que la comunicación constituye una herramienta fundamental para la emisión y recepción de información, cuyo objetivo es crear un ambiente de cordial y amistosa convivencia en la que los involucrados se entienden, comparten y conviven para realizar plenamente las potencialidades propias (Carrión, 2000)</p> | <p>2.1 Autorregulación</p> <p>2.2 Manejo de emociones</p> <p>2.3 Redirección de emociones</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>3. ESTABILIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE PROBLEMAS</p> <p>Es la capacidad de saber afrontar y manejar una situación conflictiva, capacidad de manejar a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto, buscando el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.</p> <p>(Weisinger, 2001)</p> | <p>3.1 Control situacional 3.2 Empatía 3.3 Manejo de conflictos</p> |
| <p>VARIABLE II: RENDIMIENTO LABORAL</p> <p>Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.</p> <p>(Chiavenato, 2000)</p> | <p>1. MOTIVACION</p> <p>Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Viene a ser la disposición de tener altos niveles de esfuerzo para conseguir las metas de la organización.</p> <p>Por otro lado la motivación no sólo estará dada por condiciones laborales amenas sino también por un conjunto de características de la cultura organizacional: desde un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral, obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc.</p> <p>(Chiavenato, 2002)</p> | <p>1.1 Incentivos laborales 1.2 Búsqueda de objetivos 1.3 Condiciones laborales</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>2. EVALUACION</p> <p>Supone una herramienta al servicio de la persona, con una concepción más responsable de su trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos. (Robbins, S, 2000)</p> | <p>2.1 Record de productividad 2.2 Evaluaciones por áreas 2.3 Diagnostico operativo</p> |
| | <p>3. CAPACITACION</p> <p>Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral; este proceso de formación es implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. (Chiavenato, 2002)</p> | <p>3.1 Formación y actualización 3.2 Oportunidades y constancia. 3.3 Flexibilidad</p> |

MATRIZ DE DEFINICION OPERACIONAL

TITULO:
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DE LA SUNAT - 2017

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
|--|--------------------------|---|--|---|
| VARIABLE I: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL | 1. ESTABILIDAD EMOCIONAL | 1.1 Cambios emocionales 1.2 Autoconocimiento 1.3 Autocontrol de las emociones | 1.1 ¿Tengo mucha energía cuando me siento feliz? 1.2 ¿Experimento muchos cambios emocionales a lo largo del día? 1.3 ¿Se identificar el desencadenante de mis emociones? 1.4 ¿Acepto mis errores cuando me equivoco? 1.5 ¿Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo? 1.6 ¿Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos? 1.7 ¿Controlo mis impulsos: gritar, reír, abrazar...? 1.8 ¿Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones bajo presión? 1.9 ¿Me mantengo tranquilo en situaciones estresantes? 1.10 ¿Me asusto fácilmente ante una situación complicada? | a) Siempre b) Con frecuencia c) A veces d) Raras ocasiones e) Nunca |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | <p>2. ESTABILIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES</p> | <p>2.1 Autorregulación 2.2 Manejo de emociones 2.3 Redirección de emociones</p> | <p>2.1 ¿Soy tolerante con las diferencias personales entre compañeros en la oficina? 2.2 ¿Se me dificulta manejar mis emociones sintiéndome inquieto/a ante la presencia de gente extraña? 2.3 ¿Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas? 2.4 ¿Me resulta difícil expresar mi opinión a mis compañeros y/o superiores? 2.5 ¿Cuándo estoy enfadado trato o intento cambiar mi estado de ánimo? 2.6 ¿Aunque a veces me siento triste suelo tener una visión optimista? 2.7 ¿Genero lazos de confianza en los demás por mi honradez y franqueza para mejorar las relaciones interpersonales? 2.8 ¿En la institución se efectúa actividades que conllevan a la integración favoreciendo en las relaciones interpersonales? 2.9 ¿Regulo adecuadamente sus emociones conflictivas para que no obstruyan con mis objetivos? 2.10 ¿Evito a las personas que me hacen sentir inferior, culpable o avergonzado?</p> | <p>a) Siempre b) Con frecuencia c) A veces d) Raras ocasiones e) Nunca</p> |
| | <p>3. ESTABILIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE PROBLEMAS</p> | <p>3.1 Control situacional 3.2 Empatía 3.3 Manejo de conflictos</p> | <p>3.1 ¿Si me encuentro dando demasiadas vueltas a las cosas complicándolas, trato de calmarme? 3.2 ¿A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones? 3.3 ¿Pienso con claridad y permanezco centrado a pesar de las presiones?</p> | <p>a) Siempre b) Con frecuencia c) A veces d) Raras</p> |

| | | | | |
|--|-----------------------------|---|--|--|
| | | | <p>3.4 ¿Manejo situaciones tensas con diplomacia y tacto?</p> <p>3.5 ¿Se percibir los que sienten los demás, viendo las cosas desde su perspectiva?</p> <p>3.6 ¿Se distanciar mi punto de vista y ponerse en el lugar del otro?</p> <p>3.7 ¿Busco excusas para escaparme de las situaciones que me provocan malestar?</p> <p>3.8 ¿Tardo en recuperarme de los malos momentos?</p> <p>3.9 ¿Busco alternativas de solución ante situaciones de conflicto?</p> <p>3.10 ¿Actúo con responsabilidad en la toma de decisiones y solución de problemas en la institución?</p> | <p>ocasiones</p> <p>e) Nunca</p> |
| <p>VARIABLE II: RENDIMIENTO LABORAL</p> | <p>1. MOTIVACION</p> | <p>1.1 Incentivos laborales</p> <p>1.2 Búsqueda de objetivos</p> <p>1.3 Condiciones laborales</p> | <p>1.1 ¿Me siento satisfecho con los incentivos laborales que brinda la institución a los trabajadores?</p> <p>1.2 ¿Me siento satisfecho con los reconocimientos y recompensas que otorga la Institución a los trabajadores?</p> <p>1.3 ¿Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de metas institucionales?</p> <p>1.4 ¿Tengo oportunidades de asensos y desarrollo profesional en mi institución?</p> <p>1.5 ¿Me siento muy activo en mi trabajo?</p> <p>1.6 ¿Siento que mi trabajo es significativo</p> | <p>a) Siempre</p> <p>b) Con frecuencia</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Raras ocasiones</p> <p>e) Nunca</p> |

| | | | | |
|--|-----------------------------|---|--|--|
| | | | <p>para la institución?</p> <p>1.7 ¿Me siento estimulado después de trabajar con los contribuyentes?</p> <p>1.8 ¿Siento que estoy trabajando mucho más que mis compañeros?</p> <p>1.9 ¿Me siento satisfecho con las condiciones del ambiente en el que laboro?</p> <p>1.10 ¿Me siento cansado al final de la jornada laboral?</p> | |
| | <p>2. EVALUACION</p> | <p>2.1 Record de productividad</p> <p>2.2 Evaluaciones por áreas</p> <p>2.3 Diagnostico operativo</p> | <p>2.1 ¿Usted demuestra sus competencias en la realización de tareas y actividades propuestas?</p> <p>2.2 ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de mi trabajo?</p> <p>2.3 ¿Se desarrolla un record de productividad por periodos, mediante el análisis del avance de las metas institucionales?</p> <p>2.4 ¿Me encuentro de acuerdo con las Evaluaciones que se aplican por cada unidad organizacional?</p> <p>2.5 ¿La evaluaciones son aplicadas de acuerdo a las labores que desarrollan los trabajadores?</p> <p>2.6 ¿Me siento frustrado por desacuerdo con los resultados de mis evaluaciones pasadas?</p> <p>2.7 ¿He conseguido muchas cosas útiles</p> | <p>1. Siempre</p> <p>2. Con frecuencia</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Raras ocasiones</p> <p>5. Nunca</p> |

| | | | | |
|--|-------------------------------|---|---|--|
| | | | <p>con mi profesión desempeñando mis labores en la institución?</p> <p>2.8 ¿Se potencializa sus competencias profesionales en la rotación de personal o rotación de funciones asignadas?</p> <p>2.9 ¿Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas?</p> <p>2.10 ¿Actúo de manera ética para ser un modelo contribuyente a la sociedad?</p> | |
| | <p>3. CAPACITACION</p> | <p>3.1 Formación y actualización</p> <p>3.2 Oportunidades y constancia.</p> <p>3.3 Flexibilidad</p> | <p>3.1 ¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de sí mismo?</p> <p>3.2 ¿Recibe capacitaciones constantes por parte de la institución?</p> <p>3.3 ¿En la institución se ha realizado actividades que promueven la investigación?</p> <p>3.4 ¿En la institución se cumple con los principios, valores y normas establecidas?</p> <p>3.5 ¿Las capacitaciones y actualizaciones se adecuan a la mejora continua del desarrollo personal?</p> <p>3.6 ¿Considero que las capacitaciones son suficientes para el desarrollo del perfil profesional?</p> <p>3.7 ¿Cuando tengo dudas al tomar una decisión paralizado mis labores hasta investigar una respuesta?</p> <p>3.8 ¿Puedo crear fácilmente una atmosfera</p> | <p>1. Siempre</p> <p>2. Con frecuencia</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Raras ocasiones</p> <p>5. Nunca</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | relajada con los contribuyentes? 3.9 ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente? 3.10 ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés? | |
|--|--|--|---|--|

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO:
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DE LA SUNAT - 2017

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES / DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|--|
| PROBLEMA GENERAL: <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? | OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT | HIPÓTESIS GENERAL: <ul style="list-style-type: none"> Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. | VARIABLE I <ul style="list-style-type: none"> Inteligencia emocional <u>DIMENSIONES</u> <ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad emocional - Estabilidad en la relaciones interpersonales - Estabilidad frente a | TIPO DE INVESTIGACIÓN Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de la investigación es de naturaleza no experimental de tipo descriptivo - correlacional. |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | | la solución de problemas | <p>POBLACIÓN: 81 colaboradores de la Intendencia Regional Madre de Dios SUNAT</p> <p>MUESTRA:</p> <p>- Selección: Probabilístico estratificado</p> <p>- Tamaño: 39 trabajadores de la Intendencia</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Encuesta – cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas y gráficos estadísticos • Medias y Desviaciones • Coeficiente de correlación de Pearson, Sperman • Análisis ANOVA |
| <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación existe entre la inteligencia emocional y la motivación en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? • ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la evaluación en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? • ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la capacitación en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la motivación en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la evaluación en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la capacitación en los trabajadores de la Intendencia Regional | <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la motivación en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la evaluación en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la capacitación en los trabajadores de la Intendencia Regional | <p>VARIABLE II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento Laboral <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Evaluación - Capacitación | |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el rendimiento laboral y estabilidad emocional en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? • ¿Qué relación existe entre el rendimiento laboral y la estabilidad en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? • ¿Qué relación existe entre el rendimiento laboral y la estabilidad frente a la solución de problemas en los trabajadores de la IR Madre de Dios de la SUNAT? | <p>Madre de Dios de la SUNAT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre el rendimiento laboral y la estabilidad emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Establecer la relación entre el rendimiento laboral y la estabilidad en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Establecer la relación el rendimiento laboral y la estabilidad frente a la solución de problemas en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. | <p>Madre de Dios de la SUNAT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la estabilidad emocional en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Existe relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la estabilidad en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. • Existe relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la estabilidad frente a la solución de problemas en los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. | | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de regresión. • Análisis profundo de casos etc. |
|---|--|---|--|---|

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

| D1: ESTABILIDAD EMOCIONAL | | | | | | | | | | D2: ESTABILIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | | | | | | D3: ESTABILIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE PROBLEMAS | | | | | | | | | |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ITEMS 01 | ITEMS 02 | ITEMS 03 | ITEMS 04 | ITEMS 05 | ITEMS 06 | ITEMS 07 | ITEMS 08 | ITEMS 09 | ITEMS 10 | ITEMS 11 | ITEMS 12 | ITEMS 13 | ITEMS 14 | ITEMS 15 | ITEMS 16 | ITEMS 17 | ITEMS 18 | ITEMS 19 | ITEMS 20 | ITEMS 21 | ITEMS 22 | ITEMS 23 | ITEMS 24 | ITEMS 25 | ITEMS 26 | ITEMS 27 | ITEMS 28 | ITEMS 29 | ITEMS 30 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 |

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL

| D1:MOTIVACION | | | | | | | | | | D2: EVALUACION | | | | | | | | | | D3: CAPACITACION | | | | | | | | | |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ITEMS 1 | ITEMS 2 | ITEMS 3 | ITEMS 4 | ITEMS 5 | ITEMS 6 | ITEMS 7 | ITEMS 8 | ITEMS 9 | ITEMS 10 | ITEMS 11 | ITEMS 12 | ITEMS 13 | ITEMS 14 | ITEMS 15 | ITEMS 16 | ITEMS 17 | ITEMS 18 | ITEMS 19 | ITEMS 20 | ITEMS 21 | ITEMS 22 | ITEMS 23 | ITEMS 24 | ITEMS 25 | ITEMS 26 | ITEMS 27 | ITEMS 28 | ITEMS 29 | ITEMS 30 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 |

| PUNTUACION BRUTA | | | | | | | | PUNTUACION CATEGORICA | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|------------|------------|--------------|------------------------|---------------------|------------------------------------|---|---|---------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------------------------|
| Variable 1 | | | Variable 2 | | | VAR 1 | VAR 2 | Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL | | | Variable 2: RENDIMIENTO LABORAL | | | VAR 1 | VAR 2 |
| ESTABILIDAD EMOCIONAL | ESTABILIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES | ESTABILIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE PROBLEMAS | MOTIVACION | EVALUACION | CAPACITACION | INTELIGENCIA EMOCIONAL | RENDIMIENTO LABORAL | ESTABILIDAD EMOCIONAL | ESTABILIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES | ESTABILIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE PROBLEMAS | MOTIVACION | EVALUACION | CAPACITACION | INTELIGENCIA EMOCIONAL | RENDIMIENTO LABORAL |
| 29 | 32 | 28 | 28 | 31 | 44 | 89 | 103 | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | CON FRECUENCIA | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 39 | 33 | 36 | 36 | 35 | 36 | 108 | 107 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 38 | 31 | 30 | 26 | 37 | 43 | 99 | 106 | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | CON FRECUENCIA | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 41 | 37 | 33 | 46 | 36 | 36 | 111 | 118 | CON FRECUENCIA | A VECES | A VECES | CON FRECUENCIA | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 25 | 36 | 31 | 35 | 22 | 41 | 92 | 98 | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | CON FRECUENCIA | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 32 | 27 | 38 | 31 | 31 | 37 | 97 | 99 | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 27 | 19 | 26 | 28 | 26 | 38 | 72 | 92 | RARAS OCASIONES | NUNCA | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 33 | 28 | 29 | 35 | 29 | 34 | 90 | 98 | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 33 | 32 | 26 | 29 | 34 | 36 | 91 | 99 | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 29 | 30 | 32 | 29 | 34 | 35 | 91 | 98 | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 31 | 25 | 26 | 26 | 25 | 36 | 82 | 87 | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 32 | 26 | 28 | 28 | 25 | 35 | 86 | 88 | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 30 | 32 | 30 | 29 | 33 | 26 | 92 | 88 | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | INSATISFACTORIO |
| 30 | 33 | 35 | 28 | 29 | 39 | 98 | 96 | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 38 | 37 | 36 | 30 | 28 | 38 | 111 | 96 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 30 | 31 | 32 | 35 | 33 | 44 | 93 | 112 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | CON FRECUENCIA | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 39 | 35 | 36 | 32 | 38 | 39 | 110 | 109 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 32 | 33 | 39 | 33 | 29 | 39 | 104 | 101 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 32 | 30 | 37 | 28 | 31 | 38 | 99 | 97 | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 41 | 39 | 41 | 42 | 35 | 42 | 121 | 119 | CON FRECUENCIA | A VECES | CON FRECUENCIA | CON FRECUENCIA | A VECES | CON FRECUENCIA | CON FRECUENCIA | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 35 | 31 | 32 | 29 | 33 | 40 | 98 | 102 | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | CON FRECUENCIA | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 31 | 32 | 32 | 38 | 32 | 42 | 95 | 112 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | CON FRECUENCIA | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 21 | 28 | 34 | 32 | 22 | 35 | 83 | 89 | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 34 | 28 | 26 | 32 | 36 | 41 | 88 | 109 | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | CON FRECUENCIA | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 25 | 24 | 28 | 27 | 30 | 33 | 77 | 90 | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 31 | 31 | 28 | 29 | 34 | 35 | 90 | 98 | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 30 | 32 | 34 | 31 | 27 | 48 | 96 | 106 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | CON FRECUENCIA | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 38 | 30 | 29 | 35 | 31 | 39 | 97 | 105 | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 39 | 35 | 36 | 32 | 42 | 38 | 110 | 112 | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | CON FRECUENCIA | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 35 | 27 | 30 | 27 | 37 | 31 | 92 | 95 | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 39 | 26 | 28 | 21 | 25 | 29 | 93 | 75 | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | INSATISFACTORIO |
| 33 | 21 | 32 | 27 | 27 | 31 | 86 | 85 | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 29 | 21 | 22 | 35 | 33 | 31 | 72 | 99 | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 18 | 27 | 25 | 30 | 30 | 26 | 70 | 86 | NUNCA | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 26 | 28 | 25 | 19 | 31 | 33 | 79 | 83 | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | NUNCA | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 30 | 34 | 30 | 25 | 29 | 34 | 94 | 88 | A VECES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | INSATISFACTORIO |
| 31 | 28 | 26 | 31 | 35 | 40 | 85 | 106 | A VECES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | CON FRECUENCIA | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |
| 28 | 19 | 20 | 27 | 26 | 26 | 67 | 79 | RARAS OCASIONES | NUNCA | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | INSATISFACTORIO |
| 22 | 27 | 31 | 24 | 33 | 35 | 80 | 92 | RARAS OCASIONES | RARAS OCASIONES | A VECES | RARAS OCASIONES | A VECES | A VECES | RARAS OCASIONES | MEDIANAMENTE SATISFACTORIO |

GALERIA DE FOTOS - TRABAJADORES DESARROLLANDO LAS ENCUESTAS



