



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del
Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Teresa Sixto Berrospi (ORCID: 0000-0001-5066-1470)

ASESORA:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2020

Dedicatoria:

A mi querido y recordado Padre Félix Sixto Márquez,
mi Madre Juanita y a mis hijos adorados mi razón,
Diana, Omar y Matthew por el apoyo constante por
hacerse realidad mis objetivos.

Agradecimiento:

Agradecer a Dios Todopoderoso por la fuerza divina, a los Doctores Juana Yris Diaz y Noel Alcas por su constancia y enseñanza, a Jaime Valqui por la motivación y Bryan Aguirre por el apoyo incondicional por hacer realidad una de mis metas.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Teresa Sixto Berrospi**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020”**, en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020



SIXTO BERROSPI TERESA

DNI: 06893103

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.1.1 Tipo de investigación	16
2.1.2 Diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos de la investigación	21
III. Resultados	22
3.1. Resultados descriptivos	22
3.2. Resultados inferenciales	24
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	49
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	55
Anexo 5: Operacionalización de las variables	57
Anexo 6: Consentimiento informado	59
Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento	61
Anexo 8: Constancia de autorización	63
Anexo 9: Carta de presentación	64
Anexo 10: Base de datos	65
Anexo 11: Otras evidencias	71

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral	19
Tabla 2: Nivel total y componentes de la inteligencia emocional	22
Tabla 3: Nivel total y dimensiones del desempeño laboral	23
Tabla 4: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	24
Tabla 5: Relación entre los componentes interpersonal, intrapersonal, de adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfico del diseño de estudio correlacional	16
Figura 2: Fórmula para calcular cantidad de muestra	18
Figura 3: Niveles de inteligencia emocional total y sus dimensiones	22
Figura 4: Niveles de desempeño laboral total y sus dimensiones	23

Resumen

La finalidad del estudio de investigación fue establecer si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020. La tesis se desarrolló basada en el sustento teórico de R. BarOn para el caso de la inteligencia emocional, y a I. Chiavenato para la variable desempeño laboral.

Se emplearon el test de ICE de BarOn y el cuestionario de desempeño laboral, el cual se sometió a validez de contenido por medio del juicio de expertos calificados. Con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. Ante ello, se determinó la muestra de manera no probabilística intencional compuesta por 145 trabajadores penitenciarios. Se utilizó el análisis de confiabilidad por medio de la consistencia interna, usando el Alpha de Cronbach y cuyos niveles de fiabilidad de ambos instrumentos fueron altos. Se utilizaron el programa Excel y el paquete estadístico SPSS para el procesamiento de información. De acuerdo a los hallazgos, indican que el 71% del total de la muestra tienen una inteligencia emocional muy desarrollada y el 71% medianamente en desempeño laboral. Se concluyó en base a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de $-0,208$; la existencia de una relación significativa de tipo negativo leve entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución.

Palabras claves: *inteligencia emocional, desempeño laboral, competencias, habilidades, organizacional.*

Abstract

The aim of this case research study was to establish whether emotional intelligence relates to job performance in Callao Prison staff, 2020. The thesis was developed based on R. BarOn's theoretical support for emotional intelligence, and I. Chiavenato for the variable job performance.

The BarOn ICE test and the job performance questionnaire were used and they were subjected to content validity through the judgement of qualified experts. With a descriptive non-experimental, cross-sectional, correlational level and quantitative approach research design. As a result, the sample was determined in an intentional non-probabilistic manner which is made up of 145 prison workers. Reliability was analysed through internal consistency, using Cronbach's Alpha and it found that reliability levels of both instruments were high. Microsoft Excel and SPSS statistical software were used for information processing. According to the findings, they indicate that 71% of the total sample has a highly developed emotional intelligence and 71% moderately in job performance. This was concluded based on the results obtained with a correlation coefficient of -0.208; the existence of a significant relationship of mild negative type between emotional intelligence and job performance in the institution's employees.

Keywords: *emotional intelligence, job performance, skills, abilities, organizational.*

I. Introducción

En las instituciones sea pública o privada es primordial actualmente estudiar el progreso de la inteligencia emocional, conocer sus implicancias en el desempeño de sus funciones, relaciones consigo mismo y con los demás, porque vivimos en un proceso creciente de innovación en diferentes aspectos, ha generado retos desafíos que les exige al personal potencial humano estar más preparados cada día, siendo uno de los pilares de la entidad y depende en gran medida la operatividad del centro. Ante ello, es sustancial reconocer nuestras emociones, quienes nos guían a decidir en el momento preciso, enfrentar cualquier situación complicada como las tareas complejas de tomar acciones en nuestra vida cotidiana, estas son el reflejo de nuestra actitud ante cualquier situación, están presente en la esfera personal, familiar y laboral van a depender del éxito en el trabajo cuando se concibe el buen uso, hace que mejore el bienestar de sus trabajadores y contribuyen a los resultados organizacionales.

Internacionalmente, los hallazgos sobre la inteligencia emocional revelan una tendencia global de EQ (inteligencia emocional) y bienestar en los seres humanos, es un predictor e importante en la efectividad, relaciones, calidad de vida y bienestar, por ende, conseguir el éxito, interviene en la toma de decisiones en un 70%, en cambio para América Latina son tres habilidades principales, activar motivación intrínseca 63%, perseguir metas 61% y ejercitar optimismo 58% correlación, (Sixseconds, 2018). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala el desempeño laboral es positivo en la mayoría de los países del Caribe porque está asociado al crecimiento del turismo debido al sólido desarrollo económico estadounidense y mundial, desde el año 2017 se desarrolló a 1,2% en los indicadores laborales, Panorama laboral (2018).

En América Latina, las habilidades blandas como la inteligencia emocional se observaron, cuatro de cada diez empresas tienen dificultades para ubicar personal con habilidades adecuadas, Argentina con un 59%, Colombia 50% y Perú 49% batallando para contratar trabajadores con habilidades adecuadas, la globalización y el progreso tecnológico han hecho que los resultados o productividad de una organización dependa de esta habilidad, (Management & empleo, 2018, marzo 14). En el Perú, según Aptitud citado por Perú 21 (2018, agosto 22), 81% de personas encuestados consideran ambiente y clima laboral es vital

en el desempeño, 19% no contribuye en sus actividades, 64% reconoció sentirse valorada por su jefe inmediato, 36% no sienten que su trabajo sea respetado.

En el Establecimiento Penitenciario del Callao se cuenta con personal de seguridad, tratamiento y administrativos conformado por profesionales y técnicos con amplia experiencia en la intervención de una población especial y difícil como son aquellos internos que se encuentran internados en las cárceles del país, quienes tienen la finalidad de resocializar, rehabilitar y reeducar al interno hacia el medio social. En cuanto a la realidad problemática son personas que sacan adelante el trabajo a pesar de la deficiencia lógica que existe, algunos trabajadores son comprometidos con sus labores, pero existe manifestaciones de los trabajadores, de comportamiento y conducta en las relaciones de trabajo, diferencias de caracteres y actitudes, incomodidad frente a los cambios, incumplimiento en las funciones, continuos descansos médicos, sobrecarga laboral, problemas interpersonales y emocional que se ven reflejados en sus manifestaciones, entre otros que preocupan a los jefes, quienes han observado poco motivados en sus funciones, por consiguiente, los objetivos no se están logrando según lo planificado.

Asimismo, están en contacto permanente con diferentes personas, familiares de internos entre otros, director, jefes, compañeros que realizan distintas actividades, donde en ocasiones se involucran con el sentir de los demás, motivo por la que deben saber cómo manejar las emociones en ambos casos. Ante ello, existe el propósito y la perseverancia de propiciar el estudio orientado a entender las particularidades, conocer resultados del constructo en el campo penitenciario, especialmente hallar la aprobación en la sociedad científica para optimizar la salud, fortaleza de los empleados y aportar con la mejora de la sociedad.

Estudios realizados en el ámbito internacional argumentado por Zainal, Zawawi, Abdul y Hareeza (2017) realizaron un estudio en Malasia con las mismas variables y la relación buscada en la presente investigación. Se usaron cuestionarios estructurados y concluyeron una relación importante y positiva entre ambas variables en los funcionarios de servicios de ese país. Los resultados se dieron como uno de los predictores en el campo, y recomiendan dar servicios a la organización en selección y contratación de personal potenciales que tienen alto niveles de capacidades emocionales, la adquisición de habilidades inteligencia emocional, las personas necesitan involucrarse personalmente y

experimentar lo emocional en el contexto. El estudio mostró el nivel de inteligencia emocional aumenta con la edad, las personas se vuelven más comprensivas para controlar y regular sus propias emociones a medida que se vuelven más maduros.

Así mismo, Cruz y Vargas (2017) realizaron una investigación para saber la relación entre ambas variables en cuestión en docentes de un gimnasio. Contrario a los hallazgos de la mayoría de investigaciones presentadas, en este estudio no se encontraron relaciones significativas entre las variables de importancia. No influyen las emociones en las acciones y resultados de trabajo. Los que tenían elevado nivel en regulación emocional poseía niveles bajos de compromiso y disciplina debido a que el priorizar el afrontamiento al estrés significaba aminorar la importancia a los objetivos de la organización por debajo de los objetivos personales y grupales.

Con respecto a Shahida, Parveen y Azra (2017), tuvieron el objetivo de analizar el papel mediador del desempeño laboral entre la IE y el compromiso laboral en empleados bancarios desde la ciudad de Lahore Pakistán. Entre sus hallazgos, se evidenció una correlación positiva entre la IE y el desempeño en el trabajo. Los autores corroboraron que la parte emocional afecta directamente al compromiso de sus labores, apelando a que la falta de nerviosismo, la adaptación a la presión, el afrontamiento al estrés, la posibilidad de apoyo o cohesión con otros, las facilidades comunicativas, entre otros, ocasionaría óptimos resultados en el desempeño.

En cuanto a Bee y Aisyah (2016) realizaron investigaciones con la finalidad de evaluar las consecuencias de mediación en satisfacción laboral y las variables del proyecto, percibido a profesores en educación primaria Malasia. Arribaron a conclusión, la satisfacción laboral intrínseca puede considerarse como un estimulador y por tanto el grado de satisfacción intrínseca en el trabajo puede ser un elemento trascendental capaz de influir en la regulación de las emociones como desempeño percibido, sin embargo, los factores extrínsecos de satisfacción laboral no mostraron ningún efecto de mediación significativo.

Dado que, Férreo (2016) contribuyó en la investigación con la intervención de un programa formativo para las emociones, a los supervisores de equipo de trabajo, del cual concluyo que los objetivos se consiguieron destacando la importancia del impacto del programa de

inteligencia emocional intensivo, su adaptabilidad al ámbito organizacional y el cumplimiento de los estándares de calidad para estos programas formativos. No existen diferencias significativas en ninguno indicador emocional y desempeño en supervisores de equipo que inspeccionan. Pero, sí encontraron impacto significativo del programa en todas las variables estudiada.

Los estudios realizados a nivel nacional, son los antecedentes de la investigación, Palomino y Almenara (2019) concluyeron que los estudiantes varones no se encontró diferencias de la inteligencia emocional entre grupos (logro inicial y logro superior) por competencias, por el contrario, desde la perspectiva de género, las mujeres profesionales con menores niveles de inteligencia emocional podrían enfrentarse a mayores dificultades laborales. Así mismo, Arias y Bernaola (2018) determinaron relacionamente la existencia de la muestra, 35% de los profesionales presentan desempeño y poseen emocionalmente término medio, 3% con nivel bueno y alto en componente estado de ánimo, asimismo, el 37.0% de profesionales presentaron desempeño laboral regular con inteligencia emocional media mientras que 20.4% es bueno y alta en la segunda variable.

Puesto que, Bayona (2018) tuvo como objetivo de estudio el conocimiento de la relación entre nuestras dos variables de investigación. Se utilizaron el EQ-I BarOn y el Test de desempeño laboral. Los hallazgos que se tuvieron evidenciaron una relación muy alta entre ambas variables, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,988 entre los puntajes totales. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,995 entre el componente de relaciones interpersonales y el desempeño laboral; correlación de 0,973 con interpersonal; correlación de 0,984 con adaptabilidad; correlación de 0,985 con manejo del estrés y una correlación de 0,987 con estado de ánimo general.

Como, Lope (2017) manifestó en su estudio realizado con personal de seguridad penitenciarios, resulto adecuado nivel entre los componentes de las variables estudiada, con una relación moderada 94% encuestados son adecuados, 6% es regular en inteligencia emocional con eficiencia, eficacia y empatía; desempeño con motivación, conocimiento y aptitud personal, promover comportamiento de contribución, convivencia positiva para ser buenos ciudadanos y recomienda manejo en relaciones interpersonales, preparación de manera psicológica con fines de la perspectiva estructural. Puesto que, Yabar (2016)

encontró en una muestra trabajadores administrativos de salud, alta correlación de significancia a través del estudio realizado con variables que fueron medidos, como los factores del cociente intelectual y desempeño son medianamente paralelos.

Respecto a los modelos y teorías vinculadas a la primera variable: inteligencia emocional se iniciará con definir qué es la inteligencia y las emociones según los autores que se irán señalando. La inteligencia en los estudios realizados manifiesta que existieron dos teorías la primera es la clásica quienes consideraban como capacidad general única donde cualquier persona sus niveles eran en menor o mayor medida, teniendo así un enfoque científico y la segunda ratifica que ésta puede medirse a través de instrumentos estandarizados, estas hipótesis fueron válidas a través del tiempo hasta la década de los ochenta, concretar o definir la inteligencia siempre fue un tema de discusión como lo señalan muchos estudiosos a través de los años, actualmente lo confirma pues la cantidad de modelos que han surgido para tratar de explicarla (Cabas, González y Hoyos 2017).

Considerando que, Molina (2017) cita a Thorndike (1920) quien desarrollo la definición de inteligencia social relacionada a la inteligencia emocional y lo define la capacidad de entender, guiar a los individuos y proceder adecuadamente en las relaciones interpersonales. En cambio, Gardner (1993, p.301) la define como “el potencial biosociológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas”. Para Ardila (2010) la inteligencia viene hacer una agrupación de competencias personales, conductuales y cognoscitivos, accede adaptarnos apropiadamente sobre un ámbito social como físico, para ello engloba la capacidad de resolver problemas, pensar a través de ideas complejas que uno va desarrollando a través de experiencia, se trata de habilidad cognitiva en general y no capacidades específicas del individuo.

En cambio, las emociones son estados funcionales dinámicos del propio cuerpo, que implican la activación de ciertos particulares de sistemas interno muscular y sus respectivas experiencias subjetivas (Ardila, 2010). Mas aún, Goleman (2012) determinó es particularmente movimientos hacia algo e impulsos que conducen hacer y expresar comportamientos a través de reacciones instintivas hacia los demás, virtud del desarrollo evolutivo del ser humano. Tratando de definir la capacidad intelectual Gardner (1993b) contribuyó con la teoría de las inteligencias múltiples para los estudios posteriores que

servieron para la inteligencia emocional, aportó dos términos de inteligencias interpersonal e intrapersonal relacionadas con la competencia social y con lo emocional, sus aportes sirvieron para los nuevos instrumentos de medición, es actualmente denominada como inteligencia emocional.

El término inteligencia emocional fue propuesto por primera vez Mayer y Salovey, como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” (Molina 2017, p. 484). En cambio, para BarOn (1997) tomó como origen Salovey y Caruso (1990), describió a la IE como el conjunto de habilidades individual, emocional y social, que van a permitir influir para confrontar distintas circunstancias de la vida, de esta manera dio mayor importancia a la parte emocional, fue usado para dar a conocer la inteligencia no cognitivo. Mas aún, Goleman (1998) como la capacidad de entender y darse cuenta de los estados sentimentales como de los otros y gestionarlas. Pues, es un término psicológico que pretende describir la importancia de la capacidad socio emocional.

La importancia de la inteligencia emocional, hoy en día en las organizaciones se pone de manifiesto cumplen un papel transcendental en nuestras reacciones afectivas con los demás; Carmona y Rosas (2017) en las empresas ayuda en las mejoras de las relaciones con otros cuando un personal tiene mayor capacidad para expresar sus emociones y para entender a los demás, ese comportamiento eficaz que se viene empleando ayuda de modo eficiente en los resultados organizacional, se agrega, en el desarrollo de las prácticas laborales que las personas poseen un elevado coeficiente no se desempeñan adecuadamente respecto a su trabajo y quienes tienen bajo en este nivel realizan sus labores adecuadamente mejor, alcanzando así un excelente puesto dentro de las instituciones. Además, es importante que los jefes de equipo deben de acudir a su centro laboral con un nivel adecuado emocionalmente para poder animar y brindar bienestar psicológico a su equipo de labores (Arbaiza, 2010).

Siguiendo a Goleman y Cherniss (2013) este concepto influye definitivamente en los aspectos de la vida diaria, sea desarrollo personal, profesional siempre animando a madurar, progresar y alcanzar ideales de existencia y pronostica un rendimiento excelente en el medio

laboral y lo mismo corrobora Bharwaney, Bar-On, y MacKinlay (2007) consideran dicho de otra manera, conjunto de comportamientos interconectado, impulsados por las competencias emocionales y sociales que contribuye en el rendimiento humano. Para, Ramírez y Zavaleta (2018) manifestaron que el trabajador de las organizaciones empresariales juega un papel importante al considerarse el recurso más significativo en el cual recae la responsabilidad del destino de la empresa, por ello, la inteligencia emocional aplicado en el campo laboral pueden ser más eficaces.

Con respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional, BarOn (2006) definió cinco componentes reunidos en quince capacidades de la siguiente manera: intrapersonales, que se expresa cuando uno es consciente de su conducta, comprende la vida afectiva del resto y al mismo tiempo la suya; interpersonales, donde lo identificamos al ser también conscientes del resto y preocuparnos por su integridad, al mismo tiempo establecer vínculos positivos; adaptabilidad, facultad de reafirmar sentimientos propios, analizar situaciones para cambiar nuestros sentimientos y pensamientos para solucionar problemas; Manejo del estrés, donde encontramos las habilidad para hacer frente a las situaciones difíciles mediante un control emocional; Estado de ánimo en general, relacionado a la aptitud de disfrutar de uno mismo y de los demás, constituido por elementos motivacionales ligado al estado de felicidad, humor como el optimismo y expresar alegría muestras emociones.

Mas aún, Ugarriza (2001) reveló quince componentes conceptuales medidos a través de sub-escalas del ICE- BarOn, son: Componente intrapersonal (CIA); reúne Comprensión emocional de sí mismo (CM): representa habilidad del darse cuenta, discriminar entre sentimientos y emociones propias, tal así saber la causa, motivos de ello. Asertividad (AS): manifestarse de manera sincera transparente los sentimientos, creencias, pensamientos siendo cauteloso de no dañar a otros individuos, defender nuestros derechos sin agraviar a los demás destructivamente. Autoconcepto (AC): abarca percibir reconocer nuestras limitaciones y oportunidades, el valorarse queremos y respetarse a sí mismo ello implica también la autoestima, imagen, tiene que ver con tener una visión positiva o negativa de nosotros. Autorrealización (AR): tiene el ser humano para querer alcanzar lograr los deseos, disfrutando lo que realmente hacemos. Independencia (IN): tener autonomía dirigirse seguro auténtico en nuestras acciones pensamiento sintiéndose seguro de lo que haces y pasar por

cualquier tipo de obstáculo en tu vida sin arrastrar a otros a esas situaciones y de ser imparcial emocionalmente al tomar decisiones.

Para Gardner (1993b) la inteligencia intrapersonal es la regulación de las emociones de uno mismo, para comprender y controlar los sentimientos. Permite entender las razones porque somos como somos. Tiene tres características: Capacidad para percibir y controlar las propias emociones y la capacidad de motivarse uno mismo.

El siguiente comprende el Componente Interpersonal (CIE); Empatía (EM): tiene el propósito de entender reconocer los sentimientos y emociones de los que te rodean, basado en el reconocimiento como si fuera de uno de forma objetiva y racional lo que siente el otro individuo. Las Relaciones interpersonales (RI): referida a establecer y conservar buenas relaciones satisfactorias con otras personas, el mantener las relaciones interpersonales positivas conlleva la parte emocional a dar y recibir afecto agradable caracterizado por la intimidad, respeto y comodidad. Responsabilidad social (RS): involucra voluntad deseos de ayudar demostrándose a sí mismo que colabora, cooperar favoreciendo a un grupo o comunidad necesitada, que tiene como finalidad compromiso con la sociedad en conjunto.

Para Gardner (1993b) inteligencia interpersonal abarca la capacidad de empatizar con las demás personas, sus motivaciones, temperamento e intenciones. Cuenta con dos características: capacidad de manejar las relaciones interpersonales y la empatía.

El componente relacionado a la Adaptabilidad (CAD); son, Solución de problemas (SP): está orientada a establecer, analizar dar alternativas de soluciones prácticas ante problema, tener la confianza y motivación de manejar ante situaciones determinadas. Prueba de realidad (PR): corresponde valorar vivencias objetivas y lo que experimentamos subjetivamente del entorno, relacionado a los pensamientos y no fantasías involucradas con las emociones y sentimientos de los sujetos. Flexibilidad (FL): comprende adaptarse emocionalmente a nuevas situaciones, conducta, pensamiento esforzarse a ver nuevas alternativas en función a las circunstancias presentes.

Sternberg (2019) la inteligencia adaptativa debe tener en cuenta el contexto cultural, pensamiento y el comportamiento adaptabilidad en realidad de la especie humana. La capacidad cognitiva como adaptación se aplica solo a la propia especie.

El componente Manejo del estrés (CME); Tolerancia al estrés (TE): situaciones estresantes sensiblemente fuertes, como escenarios difíciles en sentir demasiado agobiado, saber

enfrentar exitosamente con un adecuado control de ira ante sucesos previstos. Control de impulsos (CI): saber oponer resistencia, posponer una tentación impulso, se sienta capaz de controlar una conducta estresante ante situaciones de la vida, de lo contrario la poca tolerancia desencadenaría un malestar emocional.

Libin (2017) para la autora es la inteligencia de afrontamiento y define como formas individuales eficientes de manejar el estrés de la vida, según sus hallazgos del estudio como un amplio repertorio de habilidades para la vida requerida para resolver con éxito el estrés diario y las adversidades de la vida a fin de lograr los objetivos deseados y mantener el bienestar físico, mental y social.

Finalmente, el componente Estado de ánimo en general (CAG); Felicidad (FE): complacido por la vida, capaz de gozar oportunidades distracciones donde sentirse bien y expresar sentimientos auténticos, desde una visión de sí mismo y de otros. Optimismo (OP): conlleva a tener una visión de las cosas de manera favorable brillante ante la existencia, manteniendo una condición positiva que implique esperanza a pesar de las dificultades y del sentir negativo. Yu, Levesque y Maeda (2018) en sus estudios realizados concluyeron a través de la teoría de la autodeterminación, propone que los seres humanos tienen necesidades psicológicas básicas universales de autonomía, competencia y relación, que cuando se satisfacen conducen al bienestar. Asimismo, sintetizó correlaciones entre la necesidad de autonomía y el bienestar subjetivo o felicidad.

Los modelos teóricos e investigaciones sobre inteligencia emocional es de amplia literatura y evidencia científica (Bar-On.org., s.f.; Urch, Sala y Mount, 2006) tenemos primero al modelo de cuatro-fases o modelo de habilidad, al respecto Mayer, Salovey y Caruso (2000, 2000b, 2008); en diferentes ocasiones reformularon su teoría a fin de ser un mejor modelo pero son los más utilizado, la definición del tipo de habilidades emocionales se centra en la percepción y comprensión de información emocional, y el uso de esta información nos permite favorecer el pensamiento, guiarnos en nuestras tomas de decisiones, los expertos manifestaron que este modelo dio un gran aporte por mejorar el avance de una nueva inteligencia del ser humano, con un método más de construir relaciones y confianza entre las personas, especialmente en un ámbito profesional. Esta teoría desarrolla y enfatiza cuatro ramas de las habilidades humanas: percibir las emociones, facilitar el pensamiento, entender y manejar las emociones. Esta proposición origino una serie de investigaciones

transcendentales en este campo, los aportes generaron nuevos instrumentales de evaluación a la fecha vigente.

El Modelo de Goleman de las competencias emocionales, Goleman (1998) las define como un componente de triunfo, fundamentalmente sustentado en cualidades para comprender, saber, percibir, intervenir, provocar diferentes estados emocionales a nivel individual y grupal, asimismo, nos admite saber y entender a los otros, significativo en la vida habitual, pero en gran medida es del éxito en el trabajo o en el área educacional, ello permite al ser humano darse cuenta y saber reconocer emociones, entender los sentimientos de los demás, aprender a resistir presiones, frustraciones laborales, asimismo, elevar las capacidades empáticas, habilidades sociales con los demás y aumentar las posibilidades de relaciones sociales como individuo. se encuentra integrado por las siguientes dimensiones: Conocimiento de uno mismo, Autorregulación, Conciencia social, Regulación de relaciones interpersonales (Goleman 2012).

La teoría que sustenta el estudio es el Modelo de la inteligencia emocional y social, BarOn (1997) consideró habilidades mentales mencionando al conocimiento emocional de uno mismo, con particularidades que son consideradas como independencia, auto reconocimiento y estado de bienestar, suceso que fue un modelo mixto a la fecha, este término lo utiliza para designar el patrón especial de inteligencia distinta a lo cognoscitivo, de esta manera relaciona los factores de la constante con personalidad, aludiendo esta inteligencia puede modificarse a través del desarrollo de la vida humana. En el campo laboral estas habilidades permiten innovar y resolver los problemas desde perspectivas nunca antes desarrolladas, habiéndose demostrado mediante múltiples investigaciones científicas (Bar-On, Handley y Fund, 2006). Además de ello, se ha propuesto un modelo específico de intervención en inteligencia emocional para el aumento del desempeño, productividad y liderazgo laboral desde la postura del autor base de la presente investigación (Bharwaney, Bar-On y MacKinlay, 2007).

Como segunda variable: Desempeño laboral. Gestionar desempeño laboral dentro de una institución, según, Stoner (1996, p.540) define, “la manera como los miembros de la entidad trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”, este concepto expresa la realización del desempeño con

resultados de manera eficiente, activo logrando alcanzar los objetivos formulados por la organización. A su vez Alles (2006) el desempeño laboral exitoso puede definirse con las particularidades de la personalidad y comportamiento del individuo para la eficiencia en el puesto de trabajo a desempeñar, teniendo en cuenta las características o perfil de la empresa. Por otro lado, Chiavenato (2009) quien estableció que en las organizaciones es valioso el desempeño laboral definido como la eficiencia de los empleados para el funcionamiento y continuidad de la empresa, que el individuo logre una gran labor y satisfacción; en este sentido, esta característica viene hacer la conexión de la conducta y sus resultados aunado al desempeño efectuado.

También, Robbins y Judge (2009) definió relacionado a la actitud general de toda persona hacia su trabajo, aquellos que tienen una actitud positiva presentan alto nivel de satisfacción o lo contrario cuando tienen una actitud negativa presenta un rango de insatisfacción laboral. Otra propuesta la define Bohlander y Snell (2008) como la efectividad con que el personal cumple las funciones y tareas dentro de una entidad, orientado hacia el alto desempeño con los conocimientos y experiencia. Todas las definiciones, están orientadas a cumplir con eficiencia, eficacia, efectividad

Las dimensiones del desempeño: De acuerdo a Yabar (2016) definió como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” en cinco dimensiones y sus indicadores; Satisfacción laboral: considera como la identificación con sus labores donde la persona participa activamente y valora su aptitud de sentir bien lo que realiza, como indicadores son; participación, oportunidades, medios y materiales, reconocimiento y remuneración. Para Bohlander y Snell (2008) Influyen en la productividad y retención de los empleados, en función los deberes y las responsabilidades contenidos en el puesto. Robbins (2004) los factores importantes que benefician la satisfacción, buenas relaciones con sus compañeros, los premios equitativos y un trabajo interesante. También, lo definió relacionado a la actitud general de toda persona hacia su trabajo, aquellos que tienen una actitud positiva presentan alto nivel de satisfacción, una actitud negativa presenta un rango de insatisfacción laboral Robbins y Coulter, (2010). Realmente, la satisfacción es un estimulante para ponerle ganas energía al trabajo y a la creatividad.

La Compensación y beneficios Yabar (2016) es la retribución a un servicio por tu labor realizado como premiar por una excelente laboral, los indicadores son; incentivos, ascensos, reconocimiento, promoción, recompensa. En cambio, para Chiavenato (2007) si realizan un desempeño laboral acorde es razonable la inversión en incentivos económicos, desarrollo de carreras y ascensos, el sistema de remuneraciones que toma en cuenta los talentos, competencias que debe poseer para cumplir una serie de funciones y nuevas habilidades para desempeñar con eficacia sus labores. Para Newstrom (2011) está comprendido en una pirámide de recompensas basado en lo económico, recompensa por esfuerzo, pago por servicios, ajuste de sueldos (por costo de vida), ajuste en base a competencias, premio por desempeño y por utilidades.

Trabajo en equipo Yabar (2016) referente al compromiso, colaboración, esfuerzo que pone cada miembro hacia un objetivo común, sus indicadores son comunicación, relación, participación, cooperación y colaboración. Para Chiavenato (2011) es la base esencial de trabajo del jefe que está a cargo, con ello alcanza metas objetivos y resultados, como administrador de personas debe saber escoger a los trabajadores idóneos para tal fin, como aplicar el trabajo de acuerdo a las competencias del equipo, de esta manera preparar y entrenarlos con la finalidad de incrementar su excelencia, debe impulsar y motivar como evaluar el desempeño para mejorar y reforzar por su valor y esfuerzo,

Comunicación Yabar (2016) describe como proceso para el funcionamiento o medio para el desarrollo de los trabajadores que conlleva a la eficacia en las labores, indicadores; ideas, opinión, percepción, motivación y relación. En cuanto para Bohlander y Snell (2008) hace referencia a la comunicación efectiva a través de la tecnología de la información como si es cara a cara, es decisiva cuando se refiere a compartir conocimientos y esté disponible en toda la organización. Charry, H. (2018) para gestionar la comunicación en las entidades públicas deben responder al contexto actual cambiante y competitivo con un nivel de comunicación interactiva y sistemática, que sea capaz de escuchar a sus trabajadores, orientado a transmitir igualdad de manera horizontal, que motiven a comunicar y relacionarse.

Funciones esenciales Yabar (2016) son los deberes que debe cumplir todo trabajador y se encuentran relacionado al bienestar de salud frente a la labor desempeñada, sus indicadores; toma de decisiones, metas, recursos, evaluación e información. Para Newstrom (2011) la

función se diseña de acuerdo a la motivación con la finalidad de estimular al servidor, ello mejora el desempeño y la motivación aumenta, encamina a la autorrealización y actuar con eficacia. En cambio, para Chiavenato (2009) no se trata de cumplir acciones en un puesto, sino se le considera capital humano que desempeña actividades y comportamiento orientado a la productividad con la finalidad de conseguir la eficacia y la excelencia. Por otro parte, Robbins (2004) planteó en sus sugerencias la importancia de incluir metas para la mejora de la tarea o función a realizar conlleva a la acción del comportamiento.

Importancia del desempeño laboral en las organizaciones, en este aspecto más se han orientado por realizar y desarrollar estrategias de motivación y siempre con la finalidad de buscar elevar la productividad con visión de crecimiento organizacional a través del capital humano, señalar que a la fecha se continua solo evaluando el desempeño y no gestionarlo es importante que se mejore esta política con la finalidad de gestionar la capacidad de desempeño adecuado y lograr encontrar beneficios para el trabajador como para la entidad, basado en planeamiento, medición, acompañamiento, retroalimentación para un plan de mejora y un ambiente de mejora continua con un valor de sostenibilidad en el tiempo, citado por Chiavenato (2011) y Torres (2018).

Los teóricos en relación al desempeño laboral: Robbins y Coulter (2010) los factores del desempeño, tienen que ver con la satisfacción, motivación, trabajo en equipo, el ambiente interno y externo, como la importancia de las compensaciones y beneficios para el buen desempeño; un sistema de compensación efectivo y adecuado, puede atraer y retener a personas competentes y talentosos que ayuden a la organización a lograr su misión y sus metas. Tiene que ver, asimismo, con la productividad y efectividad organizacional. Robbins (2004) agrega actitudes y conductas, y cuando hay habilidades favorece el desempeño. Arbaiza (2014) grado de satisfacción em el puesto.

En este aspecto está sustentado por el teórico, Chiavenato (2007, 2009, 2011) el desempeño laboral rige en función a diversos factores: la compensación y beneficios, satisfacción laboral, comunicación, trabajo en equipo, motivación, relaciones, capacitación y desarrollo, eficiencia y eficacia y funciones esenciales, así como las condiciones laborales que se dan con la gestión del talento humano para un buen desempeño, va de la mano del administración de recursos humanos, considerado capital humano en las organizaciones,

cuyos resultados del rendimiento están orientados hacia la misión y visión organizacional y a la sostenibilidad de la variable. El concepto moderno no solo cumplir acciones por el desempeño o comportamiento en el puesto, sino que considera al capital de talentos (persona dotada de competencias, conocimientos y habilidades) que desempeña actividades y comportamiento orientado a la productividad con la finalidad de conseguir la eficacia y la excelencia organizacional, todas las acciones están enfocados a los conocimientos y competencias que contribuyen a los valores de la organización.

Para Frieder, Wang y Oh. (2018) mostraron en la investigación que puede existir otros efectos indirectos como los rasgos de personalidad logran mejor desempeño en el trabajo, asociado a liderazgo transformacional. Todo lo planteado hasta el momento da a entender cuan interrelacionados están ambas variables en la situación laboral y que aquellos que poseen elevados niveles en la primera de nuestras variables, tendrían mejores posibilidades de un buen desempeño en el otro, tal como lo demuestran otros estudios en diversos países (Shahhoseeini, Daud y Arif, 2013; Shahhoseeini, et al, 2012; Munir y Azam, 2019; Praveem y Narashiman, 2014, Ghufran y Shahid, 2017, Rexhepi y Berisha, 2017; Urch, Sala y Mount, 2006).

Formularemos los siguientes problemas a continuación: El problema general consiste en saber si: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020?; como Problemas específicos: ¿Existe relación entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020?

La justificación del presente trabajo de investigación sustenta que las emociones son quienes movilizan y guían la forma de interactuar con los demás, como ocurre en los servidores que desempeñan una labor determinada, y la inteligencia emocional ayuda a tomar decisiones, controlar los impulsos en nuestra vida rutinaria, bajo este contexto es importante reconocer en qué grado pueden influir en el desempeño del personal que es el capital humano importante dentro de la institución, donde se vienen presentando problemas laborales y de comportamiento.

Teóricamente, es relevante porque el estudio permitió recabar información novedosa en el aspecto penitenciario, sistematizar un marco conceptual referencial que contribuirá además

ampliar y profundizar el cuerpo de conocimientos sobre las teorías de ambas variables debido que los estudios presentan resultados distintos, lo que significa la existencia de algunas variables intervinientes que están influyendo entre ambas variables en los distintos contextos de su análisis. Esta información estará a disposición de la comunidad científica para ser utilizada como evidencia empírica para futuros trabajos de investigación relacionada al campo organizacional y penitenciaria.

A nivel metodológico, fue relevante porque contribuyó con el empleo de validación del instrumento de medición del desempeño laboral en los profesionales y técnicos, este aporte servirá para realizar replicas en todos los establecimientos penitenciarios a nivel nacional, como un antecedente a nivel internacional, complementará estudios que llevará a nuevas conclusiones e hipótesis.

A nivel práctico, los resultados del artículo servirán para la institución y área de recursos humanos a fin de implementar políticas y programas de capacitación orientados a gestionar la inteligencia emocional del personal dando un enfoque más humano y social, valorando las capacidades y competencias del servidor, ello permitirá generar mayor desempeño consiguiendo un excelente resultado en sus labores, de esta manera fortalecerá sus capacidades y actitudes.

Los Objetivos de la investigación se establecen según lo general: Establecer si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020; objetivos específicos: Establecer la relación entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Las Hipótesis se proponen de acuerdo a una general: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020; hipótesis específicas: Existe relación significativa entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

De enfoque de orientación cuantitativo pues “enfoque utiliza herramientas de análisis estadísticas, se tiene la idea de investigación, formulan los objetivos, derivan las hipótesis, eligen las variables del proceso y mediante un proceso de cálculo se contrastan las hipótesis” Cabezas, Andrade y Torres (2018, p. 66).

El método empleado hipotético deductivo debido que llevó como soporte de la explicación final, basándose en la deducción para emitir las conclusiones del estudio hacia analizar, (Tamayo, 2003) con la finalidad de obtener información científica.

En relación a su tipo, es básica con ello se amplió aportando informaciones y nuevos conocimientos proposiciones relacionado a la materia para otros estudios (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

El presente nivel de investigación, trata de un estudio correlacional porque “permitió estudiar la relación existente entre las variables proyecto o asociar conceptos que van a predecir y cuantificar” (Hernández, et al, 2014, p.93).

2.1.2 Diseño de investigación

Finalmente, es de base no experimental dado las constantes a investigar fueron no maniobrar las variables, más bien observadas analizadas en una escena natural, y de corte transversal, puesto recolectó información mediante el único lugar y período a profesionales y técnicos que desarrollaron su labor en el establecimiento penitenciario. “Se considera descriptivo, se orienta a pretender medir, recoger información del fenómeno a estudiar sus dimensiones o componente de manera independiente o conjunta sobre ya definidas”, (Hernández, et al, 2014, pp. 153,154):

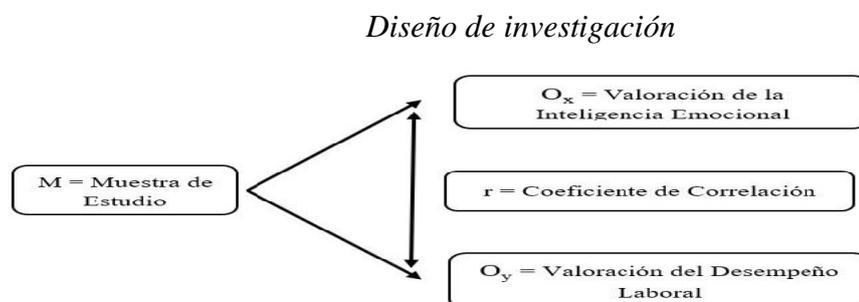


Figura 1. Figura del diseño de estudio correlacional

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Se identifica como el “conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra capacidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio. Estas habilidades son capacidades de toda persona de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera natural efectiva” BarOn (como se cita en Ugarriza, 2001, p. 131).

Definición operacional: Esta variable se define operacionalmente a través del inventario de BarOn, adaptado por Ugarriza (2001) dimensionado en componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general mediante un instrumento de escala ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: La definimos como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Yabar, 2016, p.60).

Definición operacional: Se identifica a través del cuestionario validado por Yabar (2016) y aprobado en el escenario penitenciario, dimensionado como satisfacción laboral, compensaciones y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales mediante un cuestionario nivel ordinal.

Las tablas de operacionalización de las variables, ver anexo 4.

2.3 Población, muestra, muestreo

Población: Viene hacer una totalidad, conjunto de personas o elementos que se conoció en el estudio, como refiere Hernández, Fernández y Baptista (2014) denominado universo, como grupo de todos los casos que coinciden con detalles. Para la tesis quedó conformada por 230 trabajadores que laboran en el Establecimiento Penitenciario del Callao, periodo 2020.

Muestra: Es una parte específica que se extrae de la población viable (Arias, 2006), está compuesto por personal de las áreas de tratamiento, seguridad y administrativo, sexo masculino, femenino entre profesionales y técnicos que laboran en el Establecimiento Penitenciario del Callao, periodo 2020. Estuvo conformada por 145 participantes.

Muestreo: Para la selección de la muestra se recurrió a una fórmula matemática. A través de ello, se identificaron a 145 servidores, los cuales fueron seleccionados por medio del

muestreo no probabilístico intencional en el cual los participantes son escogidos (Arias, 2006).

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:
n, tamaño de la muestra
p, probabilidad de ocurrencia del evento
q = 1-p
e, error = 5% = 0.05
Z = 1.95 (para un nivel de confianza de 95%)
N, población de estudio
Reemplazando datos, se obtiene que n = 145

Figura 2. Fórmula para calcular cantidad de muestra.

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

Técnica: la investigación tuvo la finalidad de recabar o recoger información, datos acerca de las variables de estudio a realizarse, “son los medios empleados para la recolectar información como la observación, entrevista, cuestionarios, encuestas entre otros” (Rodríguez, 2010, p.161), para el estudio se empleó la encuesta como una técnica que se pretende tener información de un grupo en relación a un tema.

Instrumento: son herramientas estandarizadas para el proceso de recogida de los datos, se determinó los instrumentales a utilizarse como Inventario de Cociente Emocional desarrollado por BarOn (I-CE) y Cuestionario de Yabar (2016) estos materiales fueron validados en el campo penitenciario. Ambos fueron para las encuestas personales y digitales.

Ficha técnica del inventario Inteligencia Emocional

Nombre del instrumento: EQ-I Bar-On

Autor: Bar-On, R.

Adaptado por: Nelly Ugarriza, 2001.

Lugar: Toronto Canadá

Objetivos: Conocer la inteligencia emocional

Administrado a: Trabajadores del E. P. del Callao, mayores de edad.

Tiempo: 30 a 40 minutos.

Descripción: De aplicación colectiva y manual, contiene los componentes Interpersonal, intrapersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo en general, con un total de 133 ítems.

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Puntajes: Muy desarrollado: 114-133. Desarrollado: 86-114. Necesita mejorar: 65-85.

Ficha técnica del cuestionario Desempeño Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Yabar, K. (2016).

Adaptado por (Sixto, T. 2020).

Lugar: Callao.

Objetivos: Conocer el desempeño laboral.

Administrado a: Trabajadores del E. P. del Callao, mayores de edad.

Tiempo: 15 minutos.

Descripción: Consta de 25 preguntas divididas en cinco dimensiones; satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales. De aplicación colectiva o individual.

Puntuación: Calificación manual o computarizada.

Puntajes: Alto: 93-125. Medio: 59-92. Bajo: 25-58.

Validez

La validación es una técnica que sirve para medir con efectividad realmente lo que desea medir, la validez de contenido, “grado en que un instrumento manifiesta un dominio específico de contenido lo que mide”, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 201). Para el cuestionario que evaluó desempeño laboral, se le sometió a “validez de contenido” por medio del “juicio de expertos calificados” quienes acreditaron la adecuación de los ítems concerniente al formulario.

Tabla 1.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral

N°	Grado académico	Nombres apellidos experto	Dictamen
1	Doctora	Juana Yris Diaz Mujica	Suficiente y aplicable
2	Magister	José Eduardo Carlos Becerra Calderón	Suficiente y aplicable
3	Magister	Miguel Ángel Castillo Quispe	Suficiente y aplicable

Confiabilidad

Es el valor en que un instrumento tiene resultados sólidos y coherentes según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se realizó un grupo piloto de 30 participantes que forman parte del personal del establecimiento penitenciario objetivo y se obtuvo un nivel de confiabilidad inicial de 0,926, el cual siguiendo a Ruiz en el 2002 se considera un nivel alto.

Para ambos instrumentos ya aplicados en una muestra de 145 participantes, se utilizó el análisis de confiabilidad por medio de la consistencia interna, usando el Alpha de Cronbach.

Siguiendo a Ruiz (2002), los niveles de fiabilidad de ambos instrumentos son de alta confiabilidad (niveles entre 0.90 a 1.00). El nivel de confiabilidad de la prueba de inteligencia emocional fue de 0,964 con 133 el número de elementos; asimismo el nivel de la prueba de desempeño laboral fue de 0,940 compuesto por 25 ítems, siendo ambos aceptables.

2.5. Procedimiento

En este aspecto, las primeras razones fueron que se venía observando en el personal quienes laboran en el establecimiento penitenciario del Callao, muy a pesar de la deficiencia logística que existe para ejecutar las labores, el personal contribuye con sus funciones, pero existe otro grupo de empleados quienes no asisten, presentan continuos descanso médico, existiendo una sobre carga laboral y malestar emocional para otros colaboradores, problemas de relaciones interpersonales y otros, que causan desanimo en su desempeño. La segunda razón, fue de enmarcar un marco teórico, motivo del cual se inició con la búsqueda de datos e información nacional e internacional, a fin de determinar el planteamiento del problema, como definir las variables a estudiar y el marco teórico a utilizar, definido ello, se inició y se fue desarrollando la investigación.

La tercera razón, se determinó los instrumentos a utilizar para cada variable, con la finalidad de medir lo que deseaba encontrar en el ámbito penitenciario, siendo la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Se escogieron dos instrumentos, el primero debido a la amplia utilización a nivel nacional y el segundo por la precisión teórica y metodológica para los objetivos. La cuarta razón, se realizaron las coordinaciones con el establecimiento penitenciario del Callao debido a la disponibilidad y se recurrió a la metodología vía online y personal, ante la coyuntura del estado de emergencia en el país. Se recurrió al paquete estadístico SPSS por su didáctica plataforma y a los estadísticos pertinentes debido a que se cumplían los criterios para su utilización. La quinta razón, fue la discusión giró en torno a entender el porqué de los resultados y el debatir sobre los diversos factores externos que debido a su ausencia o presencia influyeron en los hallazgos tenidos.

2.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva, se utilizó análisis descriptivo de la indagación cuantitativa procesados mediante estadísticos como son la distribución de frecuencia y gráficos, Flores,

Miranda y Villasís (2017) y la prueba de hipótesis a través de la estadística inferencial, la cual permitió contrastar según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Estadística inferencial, para la comparación estadística se efectuaron con el programa SPSS, de la siguiente manera: La elaboración de base de datos se tomó como referencia los resultados de los 145 encuestados, a través de codificaciones fueron posiblemente ordenadas las respuestas por medio del procedimiento tabular, permitió formar un conjunto de datos. La Tabulación accedió organizar tablas para distribuir en porcentajes y frecuencias en función a los fines de estudio, como realizar matriz de datos, etc., se demostrarán de carácter específico los efectos o resultados. Asimismo, a través del sistema se obtuvo la confiabilidad de las encuestas. Por último, para contrastar hipótesis se utilizó la técnica de análisis inferencial no paramétrico Rho Spearman.

2.7. Aspectos éticos de la investigación

La ética en hechos científicos ha sido muy discutida por lo estudioso en el campo y depende del ambiente cultural de cada sociedad, país y personas, deben estar presente en los investigadores siendo esta respetada a través de los estilos normativos de citación y referenciación, Salazar, Icaza y Alejo (2018). Sustentados en recopilación de informaciones e ilustraciones verídicos por semejantes supuestos académicos basados en la veracidad, derivados de tesis, revistas, libros y páginas virtuales a nivel nacional e internacional, para ello, los resultados y conclusiones reflejaran la realidad del estudio, que conduzca para el futuro a mejorar en las condiciones de vida o bienestar de la población penitenciaria. Así mismo, el estudio cumplió con el principio normativo determinado por la universidad, el cual propone el formato a seguir para investigar.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Para los resultados descriptivos de la siguiente investigación se presentarán los niveles de las dimensiones y del total de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Tabla 2.

Nivel total y componentes de la inteligencia emocional

Inteligencia emocional según componentes	Necesita mejorar		Desarrollado		Muy desarrollado	
	f	%	f	%	f	%
Inteligencia emocional total	25	17,2%	17	11,7%	103	71,0%
Componente intrapersonal	25	17,2%	49	33,8%	71	49,0%
Componente Interpersonal	12	8,3%	36	24,8%	97	66,9%
Componente de adaptabilidad	27	18,6%	49	33,8%	69	47,6%
Componente manejo del estrés	9	6,2%	45	31,0%	91	62,8%
Componente estado de ánimo general	29	20,0%	78	53,8%	38	26,2%

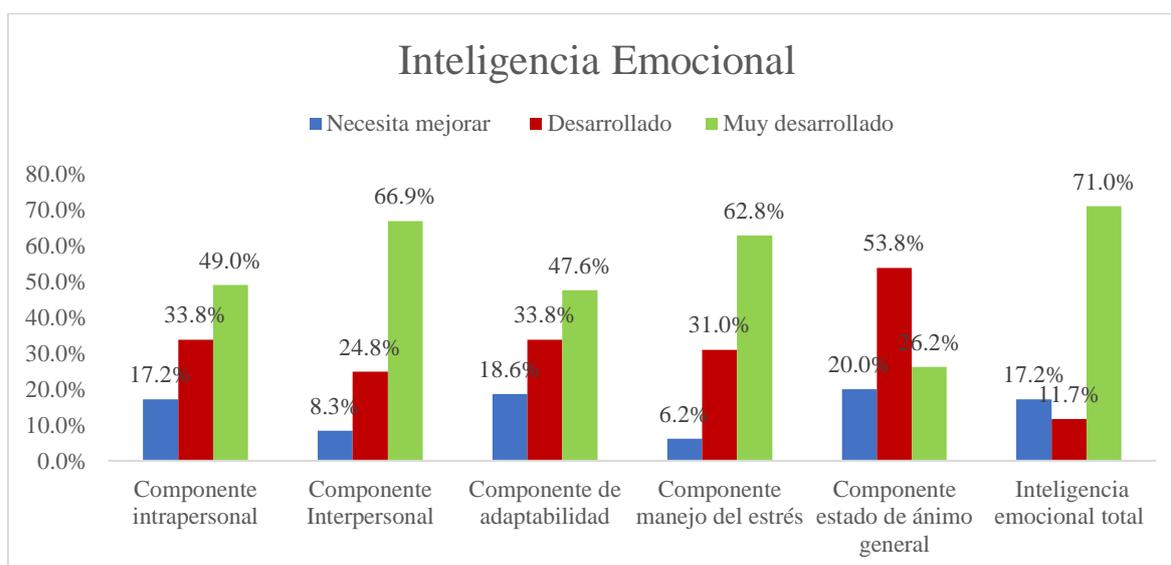


Figura 3. Niveles de inteligencia emocional total y sus componentes

De acuerdo a nuestros resultados, sobre una muestra de 145 participantes, el 17,2% (25) necesita mejorar los niveles de inteligencia emocional, seguido de un 11,7% (17) que posee niveles de inteligencia emocional desarrollado y siendo la mayor población, 71% (103) presenta un nivel muy desarrollado. Se observa también que la población posee niveles muy desarrollados en la mayoría de componentes, siendo el intrapersonal (49%), el interpersonal

(66,9%), la adaptabilidad (47,6%) y el manejo del estrés (62,8%). Finalmente, en el componente del estado de ánimo general se presenta una mayoría con nivel de inteligencia emocional desarrollado (53,8%).

Tabla 3.

Nivel total y dimensiones del desempeño laboral

Desempeño laboral según dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño Laboral Total	9	6,2%	103	71,0%	33	22,8%
D1 Satisfacción laboral	33	22,8%	75	51,7%	37	25,5%
D2 Compensaciones y beneficios	9	6,2%	109	75,2%	27	18,6%
D3 Trabajo en equipo	4	2,8%	74	51,0%	67	46,2%
D4 Comunicación	11	7,6%	86	59,3%	48	33,1%
D5 Funciones esenciales	26	17,9%	83	57,2%	36	24,8%

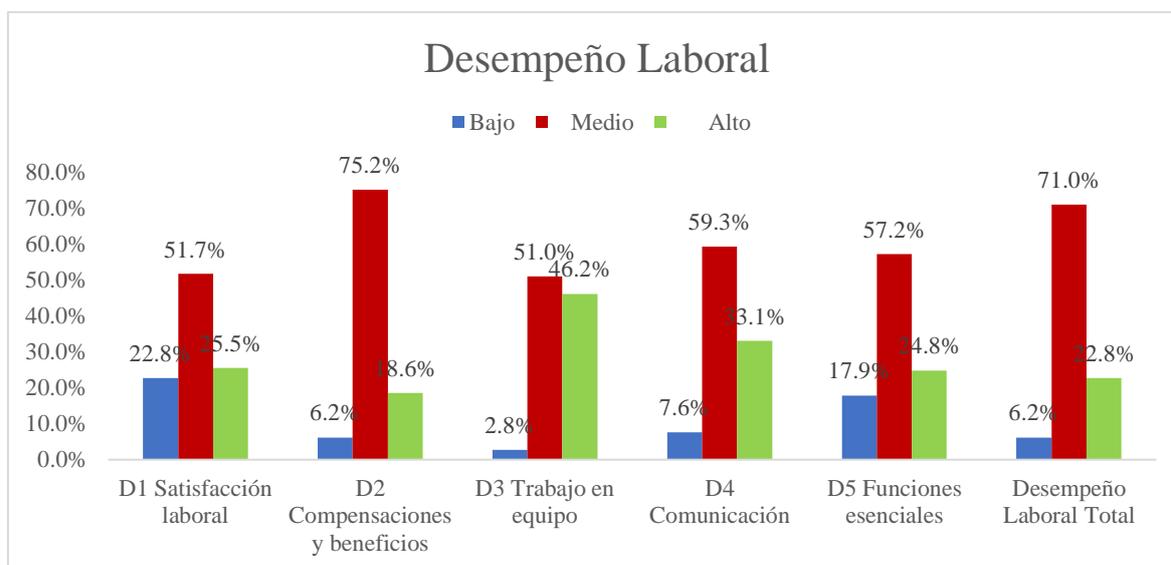


Figura 4. Niveles de Desempeño laboral total y sus dimensiones

Se observa que el 71% (103) posee un nivel medio de desempeño laboral general, seguido de un 22,8% (33) que posee un nivel alto de desempeño laboral y una minoría de 6,2% (9) con nivel bajo. Se observa también que en todas las dimensiones de desempeño laboral se presentan niveles medios en su mayoría, teniendo una mayoría de 51,7% de satisfacción laboral media, un 75,2% de niveles medios de compensaciones y beneficios, un 59,3% de

niveles medios de comunicación, y un 57,2% de niveles medios de funciones esenciales. Solamente la dimensión trabajo en equipo presentó cantidades similares, teniendo un 51% de nivel medio y un 46,2% de nivel alto.

3.2. Resultados inferenciales.

Prueba de Hipótesis general

H0. No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

H1. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Con el propósito de establecer el grado de relación entre las variables del estudio, se ha utilizado el estadístico no paramétrico de Spearman.

Tabla 4.

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

			Correlaciones	
Total			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,208*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	145	145
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,208*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	145	145

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

En la tabla 4, se presentó la prueba no paramétrica de Spearman con una significancia menor a 0,05, lo que a su vez permite analizar el coeficiente de correlación, siendo un -0,208. En conclusión, el análisis demuestra que existen relación significativa de tipo negativa leve entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Prueba de Hipótesis específicas

Prueba de Hipótesis específica 1

H0. No existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

H1. Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre el componente interpersonal y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

H1. Existe relación significativa entre el componente interpersonal y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis específica 3

H0. No existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

H1. Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el desempeño en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis específica 4

H0. No existe relación significativa entre el componente de manejos del estrés y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

H1. Existe relación significativa entre el componente de manejo del estrés y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis específica 5

H0. No existe relación significativa entre el componente estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

H1. Existe relación significativa entre el componente estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.

Tabla 5.

Relación entre los componentes intrapersonal, interpersonal, de adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral.

		Correlaciones						
Dimensiones		Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de estrés	Estado de ánimo en general	Total Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,684**	,816**	,768**	,770**	-,233**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,005
		N	145	145	145	145	145	145
	Interpersonal	Coeficiente de correlación	,684**	1,000	,607**	,526**	,672**	-,123
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,139
		N	145	145	145	145	145	145
	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	,816**	,607**	1,000	,749**	,694**	-,198*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,017
		N	145	145	145	145	145	145
	Manejo de estrés	Coeficiente de correlación	,768**	,526**	,749**	1,000	,702**	-,158
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,057
		N	145	145	145	145	145	145
	Estado de ánimo en general	Coeficiente de correlación	,770**	,672**	,694**	,702**	1,000	-,169*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,042
		N	145	145	145	145	145	145
	Total Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,233**	-,123	-,198*	-,158	-,169*	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	,139	,017	,057	,042	.
		N	145	145	145	145	145	145

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

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

En la tabla 5, se presentó la prueba no paramétrica de Spearman con una significancia menor a 0,05, lo que a su vez permite analizar el coeficiente de correlación, siendo un -0,233.

En conclusión, el análisis demuestra que existe relación significativa de tipo negativa leve entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Con la misma prueba no paramétrica de Spearman se realizó los siguientes análisis de procesamiento estadístico para el contraste de la segunda hipótesis específica. Con una significancia de 0,139 mayor a 0,05. En conclusión, el análisis demuestra que no existen

relación significativa entre el componente interpersonal y el desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Luego tenemos para nuestra tercera hipótesis estadística, una significancia menor a 0,05, lo que a su vez permite analizar el coeficiente de correlación, siendo un -0,198. En conclusión, el análisis demuestra que existen relación significativa de tipo negativa casi nula entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Se presentó en nuestro cuarto contraste de hipótesis específica, una significancia mayor a 0,05. En conclusión, el análisis demuestra que no existen relación significativa entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Finalmente, para nuestra quinta hipótesis de investigación, se obtuvo una significancia menor a 0,05, lo que a su vez permite analizar el coeficiente de correlación, siendo un -0,169. En conclusión, el análisis demuestra que existen relación significativa de tipo negativa casi nula entre el componente estado de ánimo en general y el desempeño laboral. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

IV. Discusión

En relación al objetivo general que busca establecer si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020, dicha información lo corroboró la prueba no paramétrica de spearman donde el coeficiente de significancia fue 0,012 menor a 0,05 y con un coeficiente de correlación de -0,208, siendo una relación significativa de tipo negativa leve. Un 71% obtuvo niveles muy desarrollados de inteligencia emocional y otro 71% obtuvo niveles medios de desempeño laboral.

Estos hallazgos de la hipótesis general concuerdan con Cruz y Vargas (2017) cuyos resultados indican que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral. Asimismo, Férreo (2016) concluyó la no existencia de diferencias significativas en ningún indicador emocional y desempeño en supervisores de equipo que inspeccionan. Pero, sí encontraron impacto significativo del programa en todas las variables estudiadas. De igual forma, los hallazgos concuerdan el antecedente nacional en Palomino y Almenara (2019) desde su estudio según género de inteligencia emocional bajo el modelo por competencias, donde encontraron que las mujeres profesionales con niveles bajos de inteligencia emocional se enfrentaban a mayores dificultades laborales, habiendo una relación positiva. Estos hallazgos concuerdan con la mayoría de estudios que encontraron relaciones significativas, pero siendo estas positivas. Sin embargo, con la presente investigación no concuerdan en esto. La mayoría de estudios internacionales (por ejemplo, García, 2019; Pincay, Candelario y Castro, 2018; Zainal, Zawawi, Abdul y Hareeza, 2017, entre otros) y nacionales (por ejemplo, Arias y Bernaola, 2018; Ramírez y Zavaleta 2018, Bayona, 2018; Yabar, 2016) encontraron relaciones positivas entre ambas variables.

Si analizamos las investigaciones nacionales e internacionales que no concuerdan con los hallazgos de la presente investigación, en ellas se toma al desempeño laboral bajo un enfoque de rendimiento laboral o de performance individual en el trabajo, es por ello que las distintas maneras de medición de esta variable se dan por medio de los departamentos de evaluación del personal, registros o informes de rendimiento laboral de cada puesto, profesión u actividad en particular. Como lo señalado por Bharwaney, Bar-On y McKinlay (2007) y Goleman y Cherniss (2001) la inteligencia emocional pronostica un rendimiento excelente en el medio laboral y está relacionado a las aptitudes que involucran habilidades al momento de gestionar y regular las emociones propias y en los demás. Por ende, se entiende que, ante competencias emocionales altas, un mejor rendimiento laboral, sin embargo, existen otros estudios en el ámbito nacional que evaluaron la relación de la inteligencia emocional y el

desempeño laboral bajo este enfoque de rendimiento y no encontraron relaciones significativas positivas (Canaza, Larriviere, Ramírez, 2015).

El enfoque conceptual del desempeño laboral en la presente investigación se trata de un enfoque integral (Chiavenato, 2009), macro o social entendido en forma de las condiciones laborales generales para la consecución eficaz de las metas de la organización, por ello que las dimensiones del instrumento tratan de factores como satisfacción laboral, compensaciones y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales. Los ítems o respuestas que se evalúa en los primeros ítems van dirigidos a conocer la percepción de satisfacción que tienen los servidores sobre aspectos generales de su ámbito laboral, luego se evalúa la potencia y efectividad que tiene la institución o empresa para incentivar y motivar a sus empleados, posteriormente se evalúa el clima del trabajo en equipo y su compleja dinámica interna, luego los siguientes reactivos evalúan un aspecto relacionado con la anterior dimensión de trabajo en equipo, la comunicación existente, positiva, abierta y disponible; finalmente, se mide la dinámica funcional del sistema laboral. Es decir, qué tanta relación podría existir entre las competencias socio emocionales de las personas que sabemos que son relativamente estables en el tiempo con las condiciones cambiantes y muy diversas (hasta adversas) de los ámbitos laborales en distintas instituciones, con el desempeño laboral entendido como condiciones macro como estructurales y funcionales del ámbito laboral.

Tenemos entonces dos grandes enfoques de desempeño laboral entendido el primero como el performance o rendimiento, y el segundo como las condiciones de aquel performance que al mismo tiempo lo integra. Ambos son complementarios, pero es necesario clarificar y explicitar bajo qué perspectiva de la variable se estaría tomando. La segunda perspectiva de esta variable es de la presente investigación siguiendo a Chiavenato (2007, 2009, 2011). Esta se constituye una evaluación macro de no sólo las acciones sino de las condiciones y dinámica alrededor de la persona para desarrollar su talento. Como se aprecia, es posible encontrar personas con niveles altos de competencias emocionales pero que hayan puntuando bajo en el desempeño laboral integral; así como también, existen personas que pudieron puntuar moderado o bajo en el nivel de desarrollo de sus competencias socio emocionales y al mismo tiempo puntuando alto en el nivel de desempeño laboral.

El segundo argumento fuerte que explican estos hallazgos, es la existencia de variables que estén influenciando o mediando la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Uno de estas podría ser el agotamiento laboral (Gong, Chen y Wang,

2019). Esto es, que en la institución penitenciaria esta relación no se presenta como en otras instituciones nacionales. Esto último es una realidad, debido a que en los estudios de Bayona (2018) y Yabar (2016) presentaron relaciones significativas positivas y de niveles altos entre ambas variables, y medidas con los mismos instrumentos, el primero medido en una institución castrense del país, y el segundo en el sector salud. Estos hallazgos nos hacen suponer que el factor de la naturaleza de la institución estaría mediando la relación entre ambas variables. Es interesante que el coeficiente de correlación con spearman en el estudio de Bayona haya arrojado 0,988, siendo muy alta; y en el estudio de Yabar haya sido 0,74, siendo alta; mientras tanto en nuestro estudio la correlación haya salido significativa pero negativa y leve. Este segundo argumento puede entenderse bajo la lógica de variable mediadora o interviniente (Hernández, Fernández y Baptista 2014), como influyentes en relaciones causales entre variables independientes y dependientes. El aporte de la presente investigación es el de suponer la existencia de una o algunas variables mediadoras entre la inteligencia emocional, y el desempeño laboral bajo un enfoque macro.

En relación a los objetivos específicos, observamos que algunos componentes de la inteligencia emocional guardan relación significativa con la variable desempeño laboral. En relación a objetivo específico 1 que busca establecer la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral, dicha información lo corroboró la prueba no paramétrica de spearman donde el coeficiente de significancia fue 0,005 menor a 0,05 y con un coeficiente de correlación de -0,233, obteniéndose una relación negativa leve entre ambas variables. Se observa que un 49% obtuvo niveles muy desarrollados del componente intrapersonal. Otros estudios encontraron relaciones significativas tales como Yabar (2016), quien halló un coeficiente de correlación de 0.695, siendo significativa, positiva y alta, en el personal de una institución del sector de salud en el Perú. También Bayona (2018) halló un coeficiente de correlación de 0,995 con la prueba estadística no paramétrica de spearman. Estos resultados nos dicen que las competencias socio emocionales que tienen que ver la habilidad para darse cuenta de la propia vida sentimental, la capacidad de expresión sincera de esa vida afectiva y también de creencias ante el resto, la defensa de nuestros derechos con empatía, la auto valoración positiva de uno, la capacidad de proyectarse y alcanzar metas siendo el proceso lo valioso, y la autonomía para la elección y toma de decisiones; poco tienen que ver de alguna forma con el desempeño laboral desde una perspectiva macro e institucional del centro laboral, y no sólo desde la perspectiva de las acciones individuales del sujeto. Esto puede deberse a que las capacidades mencionadas son asunto de la

idiosincrasia particular de cada sujeto sin que esté necesariamente influenciada o pueda influenciar, estas condiciones de desempeño externas o fuera de sus límites de relación.

En relación al objetivo específico 2 que busca establecer la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral, dicha información lo corroboró la prueba no paramétrica de spearman donde el coeficiente de significancia fue 0,139 mayor a 0,05, no existiendo relación alguna. Se evidenció que un 66,9% obtuvo niveles muy desarrollados del componente interpersonal. Este resultado contrasta con el hallazgo en Yabar (2016) quien encontró un coeficiente de correlación de 0.670, siendo significativa, positiva y alta, en personal de una institución del sector de salud en el Perú. También contrasta con Bayona (2018) quien halló un coeficiente de correlación de 0,973 entre ambas variables generales. Se halló que las competencias socioemocionales referidas a la comprensión de los otros, las relaciones satisfactorias y la cooperación solidaria no tienen relación significativa positiva con las condiciones positivas de desempeño laboral como la comunicación, el clima, los beneficios y la satisfacción, entre otros. Un favorable o desfavorable trato entre los miembros del ámbito laboral en este centro penitenciario, no podría estar relacionado con el desempeño que tuviese la institución en que se encuentran. Uno depende de la dinámica con que se inicia con dichas relaciones, y el segundo depende de criterios estructurales, funcionales y relativamente duraderos.

En relación al objetivo específico 3 que busca establecer la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral, dicha información lo corroboró la prueba no paramétrica de spearman donde el coeficiente de significancia fue 0,017 menor a 0,05 y con un coeficiente de correlación de -0,198, obteniéndose una relación negativa casi nula. Se observa que un 47,6% obtuvo niveles muy desarrollados del componente de adaptabilidad. Tenemos que Yabar (2016) encontró un coeficiente de correlación de 0.685, siendo un significativa, positiva y alta, en personal de una institución del sector de salud en el Perú. También tenemos a Bayona (2018) quien halló un coeficiente de correlación de 0,984 con la prueba estadística no paramétrica de spearman en personal de una institución castrense. Se evidencia que las competencias socio emocionales ligadas a la capacidad de planteamiento de alternativas y solución efectiva de problemas, la valoración objetiva de esta realidad y la capacidad de adaptación al cambio no guardan relación significativa positiva alguna con el desempeño laboral entendido como la eficacia en el logro de los objetivos del ámbito laboral (Chiavenato, 2009). Se trata también de una variable de

competencia personal y la segunda una capacidad que refiere a un grupo y una dinámica institucional óptima.

En relación al objetivo específico 4 que busca establecer la relación entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral, dicha información lo corroboró la prueba no paramétrica de spearman donde el coeficiente de significancia fue 0,057 mayor a 0,05, no existiendo relación alguna. Se evidenció que un 62,8% obtuvo niveles muy desarrollados del componente manejo del estrés. Este resultado contrasta con el hallazgo en Yabar (2016) quien encontró un coeficiente de correlación de 0.645, siendo un significativa, positiva y alta, en personal de una institución del sector de salud en el Perú. También contrasta con los resultados de Bayona (2018) quien halló un coeficiente de correlación de 0,985 con la prueba estadística no paramétrica de spearman en personal de una institución castrense. Siguiendo con los resultados en las anteriores hipótesis específicas, las capacidades que tienen que ver con el afrontamiento a situaciones difíciles tampoco no guardan relación significativa positiva con el desempeño laboral en el personal de esta institución penitenciaria. Lo que nos va dando una idea general sobre la no relación de las competencias socio emocionales con el desempeño laboral bajo esta perspectiva integral, debido a las razones que se han señalado en la discusión de la hipótesis general y las específicas.

En función al objetivo específico 5 que busca establecer la relación entre el componente estado de ánimo en general y el desempeño laboral, dicha información lo corroboró la prueba no paramétrica de spearman donde el coeficiente de significancia fue 0,042 menor a 0,05 y con un coeficiente de correlación de -0,169, obteniéndose una relación negativa casi nula entre ambas variables. Se observa que un 53,8% obtuvo niveles desarrollados del componente de estado de ánimo. Este resultado lo comparamos con Yabar (2016) quien encontró un coeficiente de correlación de 0.720, siendo un significativa, positiva y alta, en personal de una institución del sector de salud en el Perú. También tenemos los resultados de Bayona (2018) quien halló un coeficiente de correlación de 0,987 con la prueba estadística no paramétrica de spearman en personal de una institución castrense. Tanto la percepción de cuan feliz se siente uno por su vida y la visión positiva y de esperanza que se tiene del futuro, tampoco se evidencia relación significativa positiva con el desempeño en el centro de labores de los participantes.

Como apreciamos, en otras instituciones del ámbito nacional se dieron también relaciones significativas entre ambas variables, pero mayormente coeficientes de correlación evidenciando relaciones positivas y altas hasta muy altas. Ante esto, las variables mediadoras

en el ámbito penitenciario que podrían estar interfiriendo en la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral podrían ser la dinámica y estructura institucional del Sistema Penitenciario Peruano, el cual se evidencia en la percepción diversa que tiene de las condiciones y situaciones de desempeño laboral. Esto se evidencia en una casi cuarta parte de la muestra (22,8%) con niveles bajos de satisfacción laboral, esto es, servidores que expresaron que no están de acuerdo que la institución penitenciaria les brinda seguridad, reconocimientos, interés, oportunidades y bienestar. Cabe recordar que la mitad de los participantes están medianamente de acuerdo con estos puntos mencionados (51% con niveles medios). Por otro lado, sólo un leve 2,8% puntúa con niveles bajos de trabajo en equipo, teniendo a casi la mitad de participantes con percepción media y a la otra mitad con percepción de niveles altos de trabajo positivo entre los miembros con los que se rodea. La o las variables mediadoras entre la inteligencia emocional que es ligeramente estable en el sujeto y la percepción de condiciones para el desempeño laboral positivo, sería los niveles del clima y además el desarrollo organizacional o institucional del ámbito en que uno se encuentra laborando. A pesar de ello, las puntuaciones son diversas en cada dimensión de desempeño laboral pero no extremas o contradictorias pues la mayoría tiende a puntajes medios.

Otro punto interesante en los resultados, son la levedad de algunas relaciones significativas pero leves entre los componentes socio emocionales y el nivel de desempeño laboral general. Probablemente, estos hallazgos también podrían dar luces sobre otra variable interviniente que ha sido mencionada en múltiples investigaciones; la satisfacción laboral percibida. En diversos estudios en el Perú, no se ha encontrado que existiese relación entre la inteligencia emocional desde la perspectiva de BarOn y la satisfacción laboral (De la Torre, 2019; Carbajal, 2019; Coca, 2010), puesto que la primera si bien podría ser predictora del éxito laboral pero no necesariamente guardaría relación alguna con la percepción de las condiciones de satisfacción laboral, y las condiciones para el desempeño laboral integral.

V. Conclusiones

Primera

En base al objetivo principal se determinó que existe relación de tipo negativo leve entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, mediante la prueba de spearman con una significancia de 0,012 menor a 0,05, y un coeficiente de correlación de -0,208. Donde se halló 71% de inteligencia emocional muy desarrollada y 71% de desempeño laboral medio.

Segunda

En base al objetivo específico 1 se determinó que existe relación de tipo negativo leve entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral, mediante la prueba de spearman con un valor de significancia de 0,005 menor a 0,05, y un coeficiente de correlación de -0,233. Se halló un 49% del componente intrapersonal muy desarrollado.

Tercera

En base al objetivo específico 2 se determinó que no existe relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral, mediante la prueba de spearman con un valor de significancia de 0,139 mayor a 0,05, y un coeficiente de correlación de -0,123, además un mayor nivel del componente interpersonal muy desarrollado al 66,9%.

Cuarta

En base al objetivo específico 3 se determinó que existe relación de tipo negativo casi nula entre el componente adaptabilidad y el desempeño laboral, 2020, mediante la prueba de spearman con un valor de significancia de 0,017 menor a 0,05, y un coeficiente de correlación de -0,198. Se halló un 47,6% del componente de adaptabilidad muy desarrollada.

Quinta

En base al objetivo específico 4 se determinó que no existe relación entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral, mediante la prueba no paramétrica de spearman con significancia de 0,057 mayor a 0,05, coeficiente de correlación de -0,158. Se encontró un mayor nivel del componente manejo de estrés muy desarrollado al 62,8%.

Sexta

En base al objetivo específico 5 se determinó que existe relación de tipo negativo casi nula entre el componente estado de ánimo general y el desempeño laboral, mediante la prueba de spearman con valor de significancia de 0,042 menor a 0,05, y un coeficiente de correlación de -0,169. Se halló un 53,8% del nivel del componente estado de ánimo general desarrollado.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a la comunidad de investigadores la necesidad de realizar otros estudios con el control de variables para determinar cuáles son intervinientes en los resultados.

Segunda

Se recomienda al área de recursos humanos y a las jefaturas encargadas, el promover la apertura y las vías de comunicación para conocer los niveles de satisfacción y cumplimiento de las necesidades. También las habilidades emocionales relacionadas con el estado de ánimo, de manera puntual la felicidad o capacidad de gozo en la vida y el optimismo que mantiene constante ese gozo a pesar de futuros inciertos. Además de evaluaciones que analicen el grado de percepción tanto de la pertinencia, eficacia y cumplimiento de las distintas funciones y dinámicas en el ámbito laboral particular.

Tercera

Se recomienda a investigadores que emprendan estudios similares, el utilizar muestras más amplias a nivel de dos o más penales para verificar la relación entre las variables. Además de ello, controlar en iguales proporciones de la muestra a las dos áreas: tratamiento y seguridad.

Cuarta

Se recomienda a la comunidad académica en general, el uso de instrumentos de medición ya validados y con diversos estudios en el ámbito nacional que evidencien propiedades psicométricas óptimas. Además de ello, se recomienda una futura evaluación de la validez de constructo de ambos instrumentos en poblaciones penitenciarios similares.

Quinta

Se recomienda a investigadores que repliquen este estudio, el diferenciar en cada investigación entre un enfoque de rendimiento laboral y un enfoque integral institucional del desempeño laboral, para así poder tomar como referencia antecedente pertinente uno o el otro. Precisar perspectivas de rendimiento sobre el cómo, o percepción al rendimiento de desempeño.

Sexta

Se recomienda a investigadores que emprendan estudios similares, el uso de metodologías experimentales, causales para poder fortalecer los hallazgos de una u otra relación entre ambas variables, puntualizando el efecto y consecuencias a un nivel más analítico de las dimensiones de cada una de las variables.

Referencias

- Arias, M., Bernaola J. (2018), Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de salud en los servicios de hospitalización del departamento de gineco obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión. Callao, 2017. (Tesis de maestría), Universidad Nacional del Callao, Lima Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/1pzm6b2>
- Arias F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Recuperado de: <https://cutt.ly/HpzQzCS>
- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica. Recuperado de: <https://cutt.ly/dpzQ9EK>
- Arbaiza, I. (2014). *Administración y organización. Un enfoque contemporáneo*. Cengage Learning Argentina. Recuperado de: <https://cutt.ly/cpcsmLR>
- Arbaiza, I. (2010). *Comportamiento organizacional: Bases y Fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning. Argentina.
- Ardila, R. (2010). Inteligencia ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35(134), 97-103. Recuperado de: <https://cutt.ly/DpzWbJA>
- Aptitud. (22 de agosto de 2018). Perú21.pe. Recuperado de: <https://cutt.ly/cpzUoc3>
- Bar-On Reuven.org (s.f.) *The Bar-On Model*. Recuperado de: <https://cutt.ly/TpzEcPJ>
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)*. Psicothema, vol. 18, Asturias, Universidad de Oviedo/Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias, 13-25. Recuperado de: <https://cutt.ly/LpzES3y>
- Bar-On, R., Handley, R. y Fund, S. (2006). The Impact of Emotional Intelligence on Performance. *Lawrence Erlbaum Associates Publishers*, In V. U. Druskat, F. Sala, & G. Mount (Eds.), *Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individuals and groups* (p.3–19). Recuperado de: <https://cutt.ly/XpzEB8y>
- Bar-on, R. (1997). *The Bar-On Model of Emotional- Social (ESI)*. Toronto, Canadá: Psicothema.
- Bharwaney, G., Bar-On, R. y MacKinlay, A. (2007). *EQ and the Bottom Line: Emotional Intelligence Increases Individual Occupational Performance, Leadership and Organisational Productivity*. First published in the UK by EiWorld Limited. Recuperado de: <https://cutt.ly/CpzRiN2>
- Bayona, E. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. (Tesis de Licenciado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/1pzRIzx>

- Bee, L. y Aisyah, S. (2016). The Mediatory Role of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence and Job Performance. University of Technology Malaysia. *Medwell Journals. International business Management* 10 (6):806-812,2016. ISSN:1993-5250. Recuperado de: <https://cutt.ly/vpzRZy6>
- Bohlander, G., Snell, S. (2008) *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning Editores, S.A. Edic.14. México. Recuperado de: <https://cutt.ly/Yp0hNMv>
- Cabas, K., González, Y. y Hoyos, P. (2017). Teorías de la inteligencia y su aplicación en las organizaciones en el siglo XXI: una revisión. *Revista Clío América*. ISSN: 1909-941X Vol. 11 No. 22. Recuperado de: <https://cutt.ly/tpzR9aL>
- Cabezas. E, Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Primera edición electrónica. Ecuador. Recuperado de: <https://cutt.ly/Xaiy553>
- Canaza, J., Larriviere, A., y Ramírez J. (2015) Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015 (Tesis de Maestría). Escuela de posgrado, Neumann Business School. Disponible en: <https://cutt.ly/wa8Xcdr>
- Carbajal, X. (2019) Satisfacción laboral, liderazgo e inteligencia emocional en una empresa financiera de Lima. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/NswUhkW>
- Carmona. P. y Rosas, E. (2017) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*. Vol. 19, Nro. 31, 2017. pp 107-118. ISSN:0717-0165. Venezuela. Recuperado de: <https://cutt.ly/JpzTZmF>
- Charry, H. (219). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Scielo*. Versión impresa ISSN 2219-7168. Recuperado de: <https://cutt.ly/laqF7NM>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México. MCGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A., p. 202. Recuperada de: <https://cutt.ly/5pzYxo9>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. México. McGrawill. Recuperado de: <https://cutt.ly/cpzYCTI>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores. Recuperado de: <https://cutt.ly/JpzY30g>
- Coca, K. (2010) Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 de Ventanilla – Callao. (Tesis de maestría). Facultad de Educación, Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://cutt.ly/3a8CfoN>

- Cruz, I., Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio “Nueva América”. (Tesis de maestría). Fundación Universitaria los Libertadores Facultad de Psicología. Bogotá-Colombia. Recuperado de: <https://cutt.ly/upzUU4v>
- De la Torre, B. (2019) La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018-Lima. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Escuela Profesional de Administración. Disponible en: <https://cutt.ly/EswOvi0>
- Faltas, I. (2017). Tres modelos de la inteligencia emocional. *Article: Public Policy & Administration Management & Leadership | Law & Policy*. March 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/hpzIHa2>
- Férreo, M. (2016). Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <https://cutt.ly/DpzOEKh>
- Flores, E., Miranda, M. y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: como elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alegría México*. Recuperado de: <https://cutt.ly/paizrEl>
- Frieder, R. Wang, G., y Oh, I. (2018). Linking job-relevant personality traits, transformational leadership, and job performance via perceived meaningfulness at work: A moderated mediation model. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 324-333. Recuperado de: <https://cutt.ly/OayVjOH>
- García, P. (2019). La Inteligencia Emocional y su Impacto en el Desempeño Laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. México. Marzo 2019 - ISSN: 2254-7630. Recuperado de: <https://cutt.ly/8a8K2RH>
- Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences*. New York: Basic Books, Traducción española en Ed. Paidós. Recuperado de: <https://cutt.ly/3pzPq25>
- Gardner, H. (1993b). *Frames of Mind: The theory of multiple intelligences*, New York: Basic Books.
- Ghufran, A., Shahid, H. (2017). The Effect of Emotional Intelligence on Employee’s Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Accounting & Marketing*. Recuperado de: <https://cutt.ly/pafsZTd>
- Global trends in emotional intelligence middle east. (2018). *Sixseconds. The emotional intelligence network*. Recuperado de: <https://cutt.ly/9pzPjla>
- Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Primera edición Editorial Kairós, S.A. España. Recuperado de: <https://cutt.ly/npzSokF>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Octogésima cuarta ed. Editorial Kairós S.A.

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional: working with emotional intelligence*, versión castellana: 1998 by Editorial Kairós. S.A. Numancia 117—121. 08029 Barcelona España. Recuperado de: <https://cutt.ly/hpzSL0M>
- Gong, Z., Chen, Y. y Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*. Recuperado de: <https://cutt.ly/0agIIUa>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: 6ta edición. Editorial McGraw – Hill Interamericana. Recuperado de: <https://cutt.ly/0pzS7U7>
- Libin, E. (2017) Coping intelligence: efficient life stress management. *Frontiers in Psychology*. Chevy Chase, MD, USA. Recuperado de: <https://cutt.ly/pp1itWF>
- Lope, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario Arequipa 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejos. Lima Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/tpzDDDK>
- Management & empleo (14 de marzo de 2018). Gestión.pe. Recuperado de: <https://cutt.ly/VpzD2UK>
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000) *Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a standard intelligence*. En R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence* (pp. 92–117). New York: Jossey-Bass.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000b). *Models of emotional intelligence*. En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396–420). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D., (2008). *Emotional intelligence: New ability or eclectic traits?*. *American Psychologist*, 63, 503-517.
- Molina, G. (2017). Origen y evolución del término inteligencia emocional. *Publicaciones Didácticas*. N° 80 marzo 2017. 484 de 916. Recuperado de: <https://cutt.ly/vpx4YoV>
- Munir, M., y Azam, R. (2019). Emotional Intelligence and Employee Performance: An Intervention Based Experimental Study. *Journal of Business & Economicsk*. Recuperado de: <https://cutt.ly/MafdD42>
- OIT. (2018). Panorama laboral América Latina y el Caribe. *Organización Internacional del trabajo (OIT)*. Primera edición. ISSN: 2305-0268. Recuperado de: <https://cutt.ly/9pzFXHD>
- Palomino, P. y Almenara, C. (2019). Inteligencia emocional en estudiantes de comunicación: estudio comparativo bajo el modelo de educación por competencias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. vol.13 no.1 Lima ene./jun. 2019. Versión On-line ISSN 2223-2516. Recuperado de: <https://cutt.ly/TaVigvv>

- Pincay, I., Candelario, G., Castro, J. (2018). Inteligencia emocional en el desempeño docente. *Revista Psicología*. Universidad Estatal de Milagro UNEMI. Ecuador. ISSN 2602-8379 electrónico. Volumen 2, N°2, enero a junio 2018. pp. 32 - 40. Recuperado de: <https://cutt.ly/ua8ZmYz>
- Praveem, T., Narashiman, K. (2014). Emotional Intelligence and Work Performance: A Conceptual Study. *Journal of Mechanical and Civil Engineering*. Recuperado de: <https://cutt.ly/HafftTp>
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, ISSN 1810-6781 Rev. Cienc. Tecnol. 14(4): 67-79, (2018). Recuperado de: <https://cutt.ly/LpzHJcW>
- Rexhepi, G., y Berisha, B. (2017). The effects of emotional intelligence in employees Performance. *International Journal of Business and Globalisation*. Recuperado de: <https://cutt.ly/0aff8TQ>
- Robbins, S.; Coulter, M. (2010). *Administración*. Décima Edición México: Pearson Educación. Recuperado de: <https://cutt.ly/ypzH7qX>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson. Recuperado de: <https://cutt.ly/BpzJsvO>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. México: Pearson. Recuperado de: <https://cutt.ly/GpzJbGb>
- Rodríguez, J. (2010). *Proceso de investigación en Educación Física y Deportes*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/kpzJFLB>
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto, Venezuela: CIDEF. Recuperado de: <https://cutt.ly/8ageOSp>
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* ISSN: 2218-3620. Recuperado de: <https://cutt.ly/vainBzF>
- Shahida, S., Parveen, N., y Azra, S. (2017). Emotional Intelligence and Job Commitment: Meditational Role of Job Satisfaction and Job Performance, Bahauddin Zakariya University, Multan, Pakistán. *Pakistan Business Review*, Jan 2017. *JEL Classification: Z000*. Recuperada de: <https://cutt.ly/CpzKqhn>
- Shahhoseeini, M., Daud, A., Ismaill, I.; Nak, J. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*. Recuperado de: <https://cutt.ly/tafgDK0>
- Shahhoseeini, M., Daud A., y Arif, I. (2013). Relationship between transactional, transformational leadership styles, emotional intelligence and job performance. *Journal of Arts, Science & Commerce*. Recuperado de: <https://cutt.ly/UafhN4D>

- Sternberg, R. (2019). A theory of adaptive intelligence and its relation to general intelligence. *Journal of Intelligence: MDPI*. Cornell University, Ithaca, NY 14853, USA. Recuperado de: <https://cutt.ly/4pLGxoz>
- Stoner, J., Et al. (1996). *Administración*. Sexta edición. Pearson. México. Recuperado de: <https://cutt.ly/rpzKCC8>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. . México: Limusa S.A. Recuperado de: <https://cutt.ly/epzLyRe>
- Torres, D. (2018). La importancia de la gestión del desempeño en las organizaciones. *Revista GEON*. Vol. 5, No. 1. ISSN: 2346-3910. Recuperado de: <https://cutt.ly/raqQ3cg>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, ISSN: 1560-6139. Universidad de Lima. Lima Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/2auQ6BS>
- Urch, V., Sala, F., y Mount, G. (2006). *Linkin Emotional Intelligence and Performance at Work*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. Recuperado de: <https://cutt.ly/3afjaqX>
- Yabar, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porras. Lima, Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/EpzLAKR>
- Yu, S., Levesque, Ch., y Maedo, Y. (2018) General need for autonomy and subjective well-Being: a meta-analysis of studies in the US and East Asia. *Journal of Happiness Studies* 19,1863-1882. Recuperado de: <https://cutt.ly/5p1mPnr>
- Zainal, N., Zawawi, D., Abdul, Y., y Hareeza, M. (2017). Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance among Employees in Malaysia Service Sector. Universiti Putra Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 7, No. 12 ISSN: 2222-6990. Recuperado de: <https://cutt.ly/mpzZ>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal del Establecimiento Penitenciario del Callao - 2020							
Autor: Teresa Sixto Berrospi							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Existe relación entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general y el desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020.</p>	Variable 1: Inteligencia emocional			<p>Escala de medición</p> <p>1. Rara vez o nunca es mi caso</p> <p>2. Pocas veces es mi caso</p> <p>3. A veces es mi caso</p> <p>4. Muchas veces es mi caso</p> <p>5. Siempre es mi caso</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Necesita mejorar: 65-85</p> <p>Desarrollado: 86-114</p> <p>Muy desarrollado: 114-133</p>
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión emocional de sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia 	7,9,23,35,52,63,88,116 22,37,67,82,96,111,126 11,24,40,56,70,85,100,114,129 6,21,36,51,66,81,95,110,125 3,19,32,48,92,107,121		
			Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad Social 	18,44,55,61,72,98,119,124 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119		
			Componente de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad 	1,15,29,45,60,75,89,118 8,35,38,53,68,83,88,97,112,12 14,28,43,59,74,87,103,131		
			Componente del manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> Tolerancia al estrés Control de los impulsos 	4,20,33,49,64,78,93,108,122 13,27,42,58,73,86,102,110,117,130		
			Componente del estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"> Optimismo Felicidad 	11,20,26,54,80,106,108,132 2,17,31,47,62,77,91,105,120		
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Satisfacción laboral	Reconocimiento, remuneración, participación, oportunidades, medios y materiales.	1,2,3,4,5		
Compensación y beneficios	Promoción, recompensa, reconocimiento, incentivos, ascensos.	6,7,8,9,10					

			Trabajo en equipo	Relación, participación, cooperación, colaboración, comunicación,	11,12,13,14,15		Alto: 93-125
			Comunicación	Percepción, ideas, relación, motivación, opiniones.	16,17,18,19,20		
			Funciones esenciales	Evaluación, información, metas, toma de decisiones, recursos.	21,22,23,24,25		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental: transversal; Correlacional</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p>	<p>Población: 230 trabajadores que laboran en el Establecimiento Penitenciario del Callao.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico intencional.</p> <p>Tamaño de muestra: 145 trabajadores que laboran en el Establecimiento Penitenciario del Callao.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Inventario de BarOn (I-CE).</p> <p>Autor: BarOn, R, adaptado por Ugarriza, N. Año: 2001 Monitoreo: validación en muestra peruana. Ámbito de Aplicación: sujetos de 15 años y más. Forma de Administración: individual o colectiva.</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se utilizo la Estadística Descriptiva mediante tablas de frecuencia y porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se uso la Estadística inferencial mediante la técnica no paramétrica de Rho Spearman.</p>			
		<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Yabar K., validado por (Sixto, t.2020). Año: 2016. Monitoreo: validación por juicio de expertos calificados. Ámbito de Aplicación: sujetos adultos. Forma de Administración: individual o colectiva.</p>					

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El cuestionario es ANÓNIMO, con fines de investigación, por favor puede elegir la opción que se adecúe a su respuesta y marque con "X" todas las preguntas.

Enunciados	Escala de importancia				
	Nunca en mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5. Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9. Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10. Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16. Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17. Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25. Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5

32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34. Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35. Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36. He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41. Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49. No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50. En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54. Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63. Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65. Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	1	2	3	4	5

69. Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73. Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77. Me deprimó.	1	2	3	4	5
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97. Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101. Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5

107. Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	1	2	3	4	5
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116. Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122. Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123. No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127. Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128. No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre **EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DEL CALLAO**. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos.					
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.					
4	La Institución se interesa por la situación personal que Ud. atraviesa.					
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.					
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda.					
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la Institución.					
8	En este establecimiento penitenciario existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
9	Es bueno que existan incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional.					
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.					
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.					
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran en el establecimiento penitenciario.					
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.					
15	En esta institución existe individualismo y la cooperación es pobre.					
16	La comunicación es adecuada en la institución.					
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.					
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.					
19	La institución motiva la comunicación adecuada y a las buenas relaciones internas.					
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y la institución.					
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.					
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.					
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento penitenciarios.					
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, para tener un buen desempeño en el puesto.					

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral							
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos.	√		√		√		
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.	√		√		√		
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.	√		√		√		
4	La Institución se interesa por la situación personal que Ud. atraviesa.	√		√		√		
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda.	√		√		√		
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la Institución.	√		√		√		
8	En este establecimiento penitenciario existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo.	√		√		√		
9	Es bueno que existan incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.	√		√		√		
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.	√		√		√		
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.	√		√		√		
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran en el establecimiento penitenciario.	√		√		√		
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.	√		√		√		
15	En esta institución existe individualismo y la cooperación es pobre.	√		√		√		

DIMENSIÓN 4. Comunicación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	La comunicación es adecuada en la institución.	√		√		√		
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.	√		√		√		
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.	√		√		√		
19	La institución motiva la comunicación adecuada y a las buenas relaciones internas.	√		√		√		
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y la institución.	√		√		√		
DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.	√		√		√		
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	√		√		√		
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.	√		√		√		
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento penitenciarios.	√		√		√		
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, para tener un buen desempeño en el puesto.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [sí]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Díaz Mujica Juana Yris.

DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia/metodóloga

23 de mayo del 2020.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral							
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos.	√		√		√		
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.	√		√		√		
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.	√		√		√		
4	La Institución se interesa por la situación personal que Ud. atraviesa.	√		√		√		
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda.	√		√		√		
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la Institución.	√		√		√		
8	En este establecimiento penitenciario existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo.	√		√		√		
9	Es bueno que existan incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.	√		√		√		
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.	√		√		√		
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.	√		√		√		
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran en el establecimiento penitenciario.	√		√		√		
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.	√		√		√		
15	En esta institución existe individualismo y la cooperación es pobre.	√		√		√		

DIMENSIÓN 4. Comunicación		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	La comunicación es adecuada en la institución.	√		√		√	
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.	√		√		√	
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.	√		√		√	
19	La institución motiva la comunicación adecuada y a las buenas relaciones internas.	√		√		√	
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y la institución.	√		√		√	
DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.	√		√		√	
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	√		√		√	
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.	√		√		√	
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento penitenciarios.	√		√		√	
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, para tener un buen desempeño en el puesto.	√		√		√	

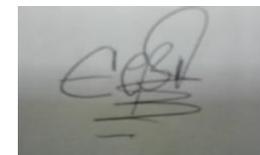
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [si]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **BECERRA CALDERON, JOSE EDUARDO.** **DNI:08508312**

Especialidad del validador: **Licenciado en Psicología/Psicólogo Penitenciario/Gestión Pública.**

25 de mayo del 2020.



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral							
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos.	√		√		√		
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.	√		√		√		
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.	√		√		√		
4	La Institución se interesa por la situación personal que Ud. atraviesa.	√		√		√		
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda.	√		√		√		
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la Institución.	√		√		√		
8	En este establecimiento penitenciario existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo.	√		√		√		
9	Es bueno que existan incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.	√		√		√		
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.	√		√		√		
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.	√		√		√		
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran en el establecimiento penitenciario.	√		√		√		
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.	√		√		√		
15	En esta institución existe individualismo y la cooperación es pobre.	√		√		√		

DIMENSIÓN 4. Comunicación		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	La comunicación es adecuada en la institución.	√		√		√	
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.	√		√		√	
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.	√		√		√	
19	La institución motiva la comunicación adecuada y a las buenas relaciones internas.	√		√		√	
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y la institución.	√		√		√	
DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.	√		√		√	
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	√		√		√	
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.	√		√		√	
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento penitenciarios.	√		√		√	
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, para tener un buen desempeño en el puesto.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [sí]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Castillo Quispe, Miguel Ángel.**

DNI: 22506375

Especialidad del validador: **Magíster en Psicología Especialidad: Psicología Clínica y de la Salud**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2020.



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Pantallazos procesamiento y resultados Grupo Piloto: fiabilidad Desempeño Laboral.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The main window displays a data grid with 30 rows and 33 columns (ID, IE1-IE33). A dialog box titled 'Análisis de fiabilidad' is open, showing a list of variables to be included in the reliability analysis. The 'Elementos' list includes DL17, DL18, DL19, DL20, DL21, DL22, DL23, DL24, and DL25. The 'Modelo' is set to 'Alfa' and the 'Etiqueta de escala' is empty. The 'Aceptar' button is highlighted.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface displaying the output of the reliability analysis. The output includes the following sections:

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	25

RELIABILITY

```

/VARIABLES=DL1 DL2 DL3 DL4 DL5 DL6 DL7 DL8 DL9 DL10 DL11 DL12 DL13 DL14 DL15 DL16 DL17 DL18 DL19 DL20 DL21 DL22 DL23 DL24 DL25
/SCALE(*ALL VARIABLES*) ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Bryan\Desktop\BASE DASTOS TERESA.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido ^a	30	100,0
	Excluido ^b	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	25

Pantallas procesamiento y resultados fiabilidad de 2 variables.

BASE DASTOS TERESA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 193 de 193 variables

ID	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24	IE25	IE26	IE27	IE28	IE29	IE30	IE31	IE32	IE33				
24	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2				
25	5	1	5	1	3	5	4	4	4	2	4	1	5	5	5	5	2	2	3	4	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4				
26	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	5	5	5	6	4	4	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5				
27	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
28	1	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	3	1	5	4	5	1				
29	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	2	5	5	5	4	5	5				
30	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5			
31	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
32	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
33	2	1	5	1	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5		
34	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5		
35	4	1	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4		
36	4	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5		
37	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
38	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
39	5	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	4	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4		
41	5	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	
42	2	1	5	3	5	5	3	2	4	5	4	1	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	1	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
43	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4	4	5	2	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5		
44	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	2	1	5	2	5	4	3	4	4	4	3	1	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	1	3	3	5	2	4	5	5	1	5	1	
46	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	1	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4

Analisis de fiabilidad

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Estadísticos

Elementos:

- DL17
- DL18
- DL19
- DL20
- DL21
- DL22
- DL23
- DL24
- DL25

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

Resultados Teresa.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Explorar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	133

RELIABILITY

```

/VARIABLES=DL1 DL2 DL3 DL4 DL5 DL6 DL7 DL8 DL9 DL10 DL11 DL12 DL13 DL14 DL15 DL16 DL17 DL18 DL19 DL20 DL21 DL22 DL23 DL24 DL25
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	145	145	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	145	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	25

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

Anexo 5: Operacionalización de las variables

Operacionalización de variable Inteligencia Emocional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Componente Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia 	7,9,23,35,52,63,88,116 22,37,67,82,96,111,126 11,24,40,56,70,85,100,114,129 6,21,36,51,66,81,95,110,125 3,19,32,48,92,107,121	Ordinal	
Componente Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad Social 	18,44,55,61,72,98,119,124 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	1. Rara vez o nunca es mi caso 2. Pocas veces es mi caso 3. A veces es mi caso 4. Muchas veces es mi caso 5. Siempre es mi caso	Necesita mejorar: 65-85 Desarrollado : 86-114 Muy desarrollado: 114-133
Componente de Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad 	1,15,29,45,60,75,89,118 8,35,38,53,68,83,88,97,112,127 14,28,43,59,74,87,103,131		
Componente de Manejo de Estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos 	4,20,33,49,64,78,93,108,122 13,27,42,58,73,86,102,110,117,130		
Componente del Estado de Ánimo en General	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Felicidad 	11,20,26,54,80,106,108,132 2,17,31,47,62,77,91,105,120		

Fuente: Adaptado de Ugarriza (2001).

Operacionalización de variable Desempeño Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Satisfacción Laboral	Reconocimiento, Remuneración, Participación, Oportunidades, Medios y materiales	1,2,3,4,5	Ordinal	Bajo: 25-58
Compensaciones y Beneficios	Promoción, Recompensa, Reconocimiento, Incentivos, Ascensos	6,7,8,9,10	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Medio: 59-92 Alto: 93-125
Trabajo en Equipo	Relación, Participación, Cooperación, Colaboración, Comunicación	11,12,13,14,15		
Comunicación	Percepción, Ideas Relación, Motivación, Opiniones	16,17,18,19,20		
Funciones Esenciales	Evaluación, Información, Metas, Toma de Decisiones, Recursos	21,22,23,24,25		

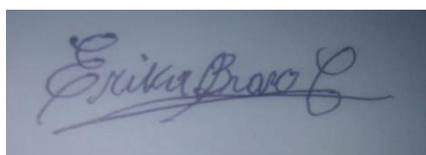
Fuente: Adaptado de Yabar (2016).



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **ERIKA BRAVO CUSIPUMA**, con DNI 09838057 trabajadora del Establecimiento Penitenciario del Callao, tengo conocimiento que Ps. TERESA SIXTO BERROSPI se encuentra realizando estudios del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis para la obtención de grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DEL CALLAO, 2020** con fines de investigación académica, para ello he sido informada con detalles cuales son los objetivos y fines del estudio y la confidencialidad de la información, para participar en la encuesta.

En ese sentido, he sido informada del mismo, firmo y acepto mi Consentimiento en participar en dicho desarrollo de investigación.

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature appears to read 'Erika Bravo C'.

ERIKA BRAVO CUSIPUMA

DNI: 09838057

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **RAFAEL CERRA RIOS**, con DNI 06696155 trabajadora del Establecimiento Penitenciario del Callao, tengo conocimiento que se encuentra realizando estudios del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis para la obtención de grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DEL CALLAO, 2020** con fines de investigación académica, para ello he sido informado con detalles cuales son los objetivos y fines del estudio y la confidencialidad de la información, para participar en la encuesta.

En ese sentido, he sido informado del mismo, firmo y acepto mi Consentimiento en participar en dicho desarrollo de investigación.



RAFAEL CERRA RIOS

DNI: 06696155

Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El cuestionario es ANÓNIMO, con fines de investigación, por favor puede elegir la opción que se adecúe a su respuesta y marque con "X" todas las preguntas.

Enunciados	Escala de importancia				
	Nunca en mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	X
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	X	3	4	5
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	X	5
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	X
5. Me agradan las personas que conozco.	X	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	X	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	X
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	X
9. Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	X
10. Soy incapaz de demostrar afecto.	X	2	3	4	5
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	X
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	X	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojó.	X	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	X	2	3	4	5
15. Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	X
16. Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17. Me es difícil sonreír.	X	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	X	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	X	2	3	4	5
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	X
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	X	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis ideas.	1	X	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	X	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25. Creo que he perdido la cabeza.	X	2	3	4	5
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	X

27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	X	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme.	X	2	3	4	5
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	X
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	X
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	X
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	X	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	X	4	5
34. Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	X
35. Me es difícil entender cómo me siento.	X	2	3	4	5
36. He logrado muy poco en los últimos años.	X	2	3	4	5
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	X
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	X	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).	X	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	X
41. Hago cosas muy raras.	X	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	X	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.	X	2	3	4	5
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	X	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	X
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	X	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	X
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	X	2	3	4	5
49. No puedo soportar el estrés.	1	X	3	4	5
50. En mi vida no hago nada malo.	X	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	X
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	X	2	3	4	5
54. Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	X
55. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	X
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	X	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	X	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	X	2	3	4	5

59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	X	2	3	4	5
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	X
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	X
62. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	X
63. Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	X
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	X	3	4	5
65. Nada me perturba.	X	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses.	X	2	3	4	5
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.	1	2	3	4	X
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	X	2	3	4	5
69. Me es difícil llevarme con los demás.	X	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	X	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	X	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	X	5
73. Soy impaciente.	1	X	3	4	5
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	X
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	X
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	X	2	3	4	5
77. Me deprimó.	X	2	3	4	5
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	X
79. Nunca he mentido.	1	X	3	4	5
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	X
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	X
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	X	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	X	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	X

85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	X
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	X	2	3	4	5
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	X	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	X	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	X	5
90. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	X
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	X	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	X	3	4	5
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	X	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	X	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	X	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	X	5
97. Tiendo a exagerar.	1	X	3	4	5
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	X	5
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	X	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	X
101. Soy una persona muy extraña.	X	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	X	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	X	3	4	5
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	X
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	X
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	X	5
107. Tengo tendencia a depender de otros.	X	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	X
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	X	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	X
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	X	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	X	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	X

114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
116. Me es difícil describir lo que siento.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
122. Me pongo ansioso(a).	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
123. No tengo días malos.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
127. Me es difícil ser realista.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
128. No mantengo relación con mis amistades.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sehsación de que voy a fracasar.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

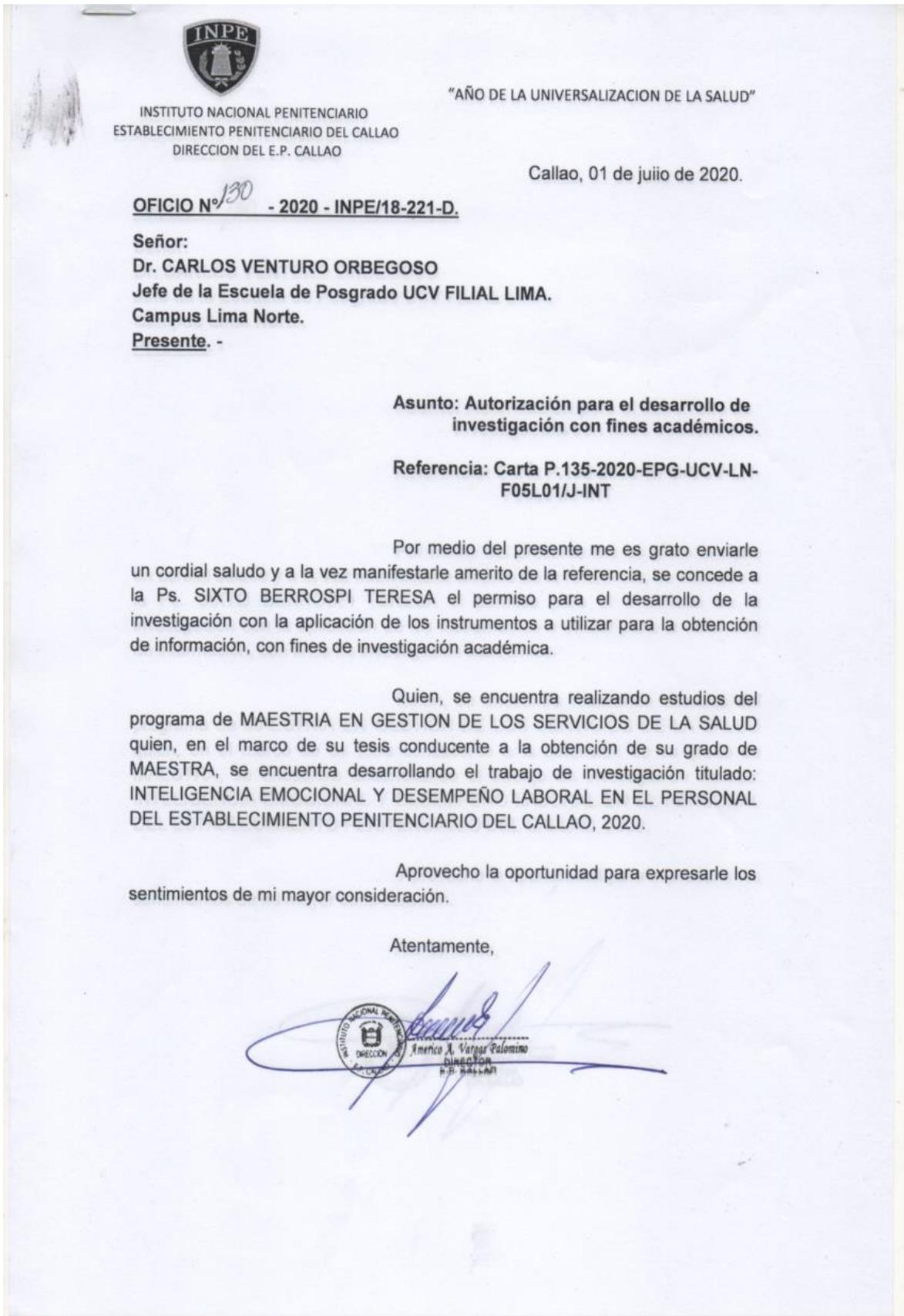
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DEL CALLAO. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Se preocupan los directivos y jefes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.			<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	La Institución se interesa por la situación personal que Ud. atraviesa.			<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Todo el personal tiene las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.				<input checked="" type="checkbox"/>	
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor trabajador ascienda.		<input checked="" type="checkbox"/>			
7	El reconocimiento e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la Institución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
8	En este establecimiento penitenciario existe un reconocimiento por hacer un buen trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
9	Es bueno que existan incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					<input checked="" type="checkbox"/>
10	Los ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>				
11	La mayoría de las veces en el trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.					<input checked="" type="checkbox"/>
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.					<input checked="" type="checkbox"/>
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran en el establecimiento penitenciario.				<input checked="" type="checkbox"/>	
14	En esta institución todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos institucionales.				<input checked="" type="checkbox"/>	
15	En esta institución existe individualismo y la cooperación es pobre.	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	La comunicación es adecuada en la institución.				<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El personal comunica libremente sus ideas a los jefes.				<input checked="" type="checkbox"/>	
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.				<input checked="" type="checkbox"/>	
19	La institución motiva la comunicación adecuada y a las buenas relaciones internas.				<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y la institución.					<input checked="" type="checkbox"/>
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.			<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidos por la Institución.				<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento penitenciarios.				<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, para tener un buen desempeño en el puesto.	<input checked="" type="checkbox"/>				

Anexo 8: Constancia de autorización



Anexo 9: Carta de presentación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 13 de junio de 2020
Carta P. 135-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Lic.
AMÉRICO VARGAS PALOMINO
DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DEL CALLAO
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO (INPE)

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SIXTO BERROSPI, TERESA; identificada con DNI N° 06893103 y con código de matrícula N° 7002292161; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DEL CALLAO, 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SIXTO BERROSPI, TERESA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

BASE DATOS PARA ANEXOS TESIS - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

B2 fx 5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	XG	XH	XI	XJ	XK	XL	XM	XN	XO	XP	XQ	XR	XS	XT	XU	XV	XW	XX	XY	XZ	YA	YB	YC	YD	YE	YF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ
1	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	XG	XH	XI	XJ	XK	XL	XM	XN	XO	XP	XQ	XR	XS	XT	XU	XV	XW	XX	XY	XZ	YA	YB	YC	YD	YE	YF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ			

Respuestas de formulario 1 transiver

BASE DATOS PARA ANEXOS TESIS - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

B2 fx 5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	XG	XH	XI	XJ	XK	XL	XM	XN	XO	XP	XQ	XR	XS	XT	XU	XV	XW	XX	XY	XZ	YA	YB	YC	YD	YE	YF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ
1	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S</																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

BASE DATOS PARA ANEXOS TESIS - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

B2 f. 5

	A	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ																																														
1	D	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40	E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47	E48	E49	E50	E51	E52	E53	E54	E55	E56	E57	E58	E59	E60	E61	E62	E63	E64	E65	E66	E67	E68	E69	E70	E71	E72	E73	E74	E75	E76	E77	E78	E79	E80	E81	E82	E83	E84	E85	E86	E87	E88	E89	E90	E91	E92	E93	E94	E95	E96	E97	E98	E99	E100
124	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	5	116	94	75	51	54	360	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	17	16	17	16	82																																																	
125	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	5	115	93	73	58	365	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	18	15	17	16	14	80																																																	
126	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	116	93	72	52	357	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	17	18	19	16	18	88																																																	
127	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	114	91	65	56	354	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	20	19	17	19	15	90																																																
128	3	5	3	5	4	2	1	5	1	4	5	4	2	2	123	77	79	58	47	350	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	19	16	17	16	17	85																																																		
129	4	5	4	4	2	4	5	5	5	1	5	4	4	5	104	121	119	87	80	551	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	13	16	15	15	74																																																		
130	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	105	123	106	78	70	510	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	16	16	17	15	80																																																	
131	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	133	127	115	91	78	569	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	16	16	15	78																																																	
132	1	3	5	3	1	5	3	5	2	4	5	4	5	5	170	100	111	79	70	500	1	1	1	3	3	2	1	5	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	7	13	14	11	12	57																																																			
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	178	135	122	75	78	550	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1	10	13	6	9	10	48																																																		
134	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	169	118	101	93	64	513	2	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	9	12	12	10	8	51																																																		
135	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168	101	114	91	81	542	2	3	3	2	2	2	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	16	15	74																																																			
136	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	108	114	71	45	68	368	2	2	2	1	2	2	1	5	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	9	12	16	12	12	61																																																		
137	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	2	3	5	174	135	101	72	73	516	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	21	17	17	19	17	91																																																	
138	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	180	129	102	91	69	534	2	4	2	1	4	1	1	1	5	1	1	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	2	13	9	12	13	16	63																																																		
139	1	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	173	116	100	74	73	509	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	10	10	11	12	12	55																																																		
140	5	4	5	5	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	168	116	77	60	539	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	12	16	12	10	10	60																																																	
141	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	169	101	112	75	72	500	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	12	14	16	15	11	68																																																		
142	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	172	127	104	78	74	519	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	1	5	2	2	2	2	2	1	4	4	4	10	16	20	13	15	74																																																				
143	4	5	4	4	2	1	5	5	5	5	4	4	5	5	178	128	107	74	77	526	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	17	16	20	16	15	84																																																				
144	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	178	99	112	91	75	520	5	5	5	2	2	2	1	2	2	3	5	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	9	17	20	20	88																																																	
145	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	182	122	123	95	75	560	1	2	1	1	1	1	1	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	6	14	22	25	16	83																																																	

Respuestas de formulario 1 transiver

Listo

Anexo 11: Otras evidencias

Pantallazos de Google Forms - Encuestas

