

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
AMAZONAS - 2019**

**Autor:**

**Bach. Neyser Yatsupich Sanchez**

**Asesor:**

**Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Chumpe y Juliana quienes, con su inmenso amor, paciencia, comprensión, trabajo y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida y amor, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas, que me ha permitido culminar satisfactoriamente la presente investigación.

Al personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Chachapoyas quienes participaron activamente en la ejecución de la investigación para lograr los objetivos trazados.

Al Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar, asesor de la presente investigación, por su asesoramiento y comprensión durante el desarrollo de la misma.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-K

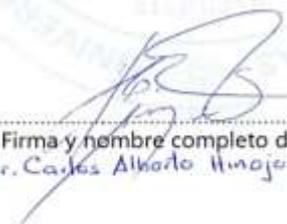
#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas -2019; del egresado Neysar Yatsupich Sanchez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 16 de Junio del 2021

  
Firma y nombre completo del Asesor  
Dr. Carlos Alvaro Huojosa Salazar

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Mg. ADOLFO CACHO REVILLA  
**PRESIDENTE**



---

Ing. PATRICIA ESCOBEDO OCAMPO  
**SECRETARIO**



---

Mg. JONATHAN ALBERTO CAMPOS TRIGOSO  
**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-0

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

*Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas-2019.*

presentada por el estudiante ( ) / egresado (x) *Nayser Yatsupich Sanchez* de la Escuela Profesional de *Administración de Empresas* con correo electrónico institucional *neysuk28@outlook.com*

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene *24* % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene ..... % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, *13* de *Mayo* del *2021*

*[Signature]*  
SECRETARIO

*[Signature]*  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>v</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>21</b>
2.1. Población, muestra y muestreo.....	21
2.2. Variables de estudio .....	21
2.3. Métodos .....	24
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
3.1. Resultados descriptivos .....	29
3.2. Resultados bivariados - Tablas cruzadas.....	32
3.3. Pruebas estadísticas de relación .....	36
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional.....	22
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable Evaluación de Desempeño .....	23
<b>Tabla 3.</b> Ficha Técnica del Inventario de BarOn I-CE .....	24
<b>Tabla 4.</b> Pautas para interpretar los puntajes del inventario de BarOn I-CE .....	25
<b>Tabla 5.</b> Formato A: Evaluación de Desempeño – Administrativo.....	25
<b>Tabla 6.</b> Formato B: Evaluación de Desempeño- Técnico .....	27
<b>Tabla 7.</b> Inteligencia Emocional .....	29
<b>Tabla 8.</b> Desempeño Laboral .....	30
<b>Tabla 9.</b> Dimensiones de la variable inteligencia emocional.....	31
<b>Tabla 10.</b> Inteligencia emocional intrapersonal y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 .....	32
<b>Tabla 11.</b> Inteligencia emocional interpersonal y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 .....	33
<b>Tabla 12.</b> Adaptabilidad y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 .....	33
<b>Tabla 13.</b> Manejo de estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 .....	34
<b>Tabla 14.</b> Estado de ánimo y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 .....	35
<b>Tabla 15.</b> Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	35
<b>Tabla 16.</b> Relación entre Inteligencia emocional intrapersonal y Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	36

<b>Tabla 17.</b> Relación entre Inteligencia emocional interpersonal y Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	37
<b>Tabla 18.</b> Relación entre adaptabilidad y Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	37
<b>Tabla 19.</b> Relación entre manejo de estrés y Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	38
<b>Tabla 20.</b> Relación entre estado de ánimo y Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	39
<b>Tabla 21.</b> Relación entre la variable Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.....	39

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo: Establecer la relación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Amazonas. Se utilizó una metodología analítica, no experimental, correlacional-transversal, de tipo cuantitativo. La población fueron 111 colaboradores entre administrativos y técnicos de ambos sexos. La técnica seleccionada fue la evaluación y de instrumento la entrevista. Los resultados refieren que el 23.4% de colaboradores tiene inteligencia emocional alta, el 21.6% presenta nivel muy bajo, el 18.9% adecuada y muy alta respectivamente, mientras que el 17% presenta nivel bajo. En cuanto al nivel de desempeño laboral se evidenció que, en gran parte, los encuestados cuentan con un nivel superior con un porcentaje de 46.8%, seguido del nivel medio con un 24.3%, y por último el nivel inferior representado por el 20.8%. Estadísticamente se halló relación con significancia entre las dimensiones de inteligencia emocional y Desempeño laboral. Entonces, se concluye la existencia de relación estadísticamente significativa y de grado moderado entre las dos variables estudiadas en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas ( $p < 5\%$ ;  $r = 0.585^{**}$ ).

**Palabras Clave:** Desempeño laboral, Inteligencia emocional, manejo de estrés, estado de ánimo, factor intrapersonal, factor interpersonal.

## ABSTRACT

The objective of the research was: To establish the relationship of Emotional Intelligence and Work Performance of the collaborators of the Regional Directorate of Education of Amazonas. An analytical, non-experimental, correlational-transversal, quantitative methodology was used. The population was 111 collaborators between administrative and technical of both sexes. The selected technique was the evaluation and the interview instrument. The results indicate that 23.4% of employees have high emotional intelligence, 21.6% present a very low level, 18.9% adequate and very high respectively, while 17% present a low level. Regarding the level of job performance, it was evidenced that, to a large extent, the respondents have a higher level with a percentage of 46.8%, followed by the average level with 24.3%, and finally the lower level represented by 20.8%. Statistically, a significant relationship was found between the dimensions of emotional intelligence and job performance. Then, the existence of a statistically significant and moderate degree relationship between the two variables studied in the collaborators of the Amazonas Regional Education Directorate is concluded ( $p < 5\%$ ;  $r = 0.585^{**}$ ).

**Keywords:** Job performance, Emotional intelligence, stress management, mood, intrapersonal factor, interpersonal factor.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En todo el mundo, la globalización obliga a las instituciones a una mejora continua y permanente velando por la calidad laboral del recurso humano, indistintamente del rubro al que pertenecen, esto como alternativa de crecimiento y fortalecimiento (Puerto, 2010); considerándose al ser humano como aquel que aporta mayor valor a las empresas, por lo que forma parte del activo intangible, el cual posee la facultad para ser el soporte del incremento de la productividad y competitividad.

El éxito que adquiere una organización, cualquiera que sea, está asociado estrictamente con el desempeño de sus colaboradores, puesto que poseen habilidades sociales como habilidades cognitivas, valores, etc. esto sin importar el cargo laboral que tenga. (Valencia, 2005). Por este motivo, medir el desempeño del trabajador es necesario para indicar la conveniencia entre el individuo y la organización, normalmente es responsabilidad de los profesionales en psicología pertenecientes a la institución, esto se ha convertido en un factor importante para gestionar al Talento Humano (Chiavenato, 2009).

De la manera actual en la que vivimos, el avance que tuviera una empresa y del personal que tenga, recaerá en la Inteligencia emocional del individuo, de manera sencilla, se explica, por ejemplo, a alguien que no destacó en los estudios, sin embargo, es su vida laboral y personal es extraordinariamente competente o viceversa, cuando se refiere de alguien brillante en conocimientos teóricos, pero es un fracaso recurrente en su vida personal o laboral.

Por otro lado, ante el constante progreso de la tecnología, es necesario para las empresas y sus trabajadores desarrollar técnicas para la adaptación, apoyadas en procesos gerenciales las que servirán de instrumento propicio a la mejora de la calidad del desempeño de los empleados. Dadas las circunstancias, surge la necesidad de satisfacer las nuevas exigencias competitivas, tomando decisiones que pueden favorecer algunas áreas específicas, como, atención al cliente, resaltando temas sobre trabajo de equipo, liderazgo, etc. Entonces esto da cabida a poner la atención en otro tipo de capacidades representativas de un individuo marcando la diferencia entre uno u otro que pueden tener distintos niveles de desempeño gracias a estas cualidades únicas. Es por ello, que se le empieza a dar mayor consideración a esas características individuales que tienen que ver con el manejo de situaciones laborales con sí mismo y

otros de su entorno, creatividad, transigencia, entre otras virtudes; todo esto teniendo en cuenta que cualquier persona es poseedora de determinantes emocionales, afectivos y sociales, las cuales están alineados por encima de una buena capacidad lógica o buenas bases teóricas, en otras palabras, es aquí donde es reconocida el invaluable valor de la Inteligencia Emocional.

En anteriores investigaciones, Goleman (2004) considera a aquellos que logran obtener niveles superiores en el auto control de sus emociones, son personas entusiastas, proactivas e influyentes para otras, esto se resumen a un gran nivel de Inteligencia Emocional, la cual repercute en la institución laboral del sujeto en cuestión; a diferencia de quienes poseen un alto coeficiente intelectual.

Entre los diferentes estudios realizados a la Inteligencia Emocional en las empresas, los autores sostienen la teoría de que aquellos colaboradores quienes son emocionalmente capaces e inteligentes proporcionan estabilidad y confianza para con otros trabajadores, teniendo como consecuencia el desarrollo de ambientes de trabajo saludables. (Breso y Salanova, 2010)

En el 2000, Goleman sostiene que el empleo y dirección que se les da a las emociones de un individuo, mejor conocido como Inteligencia Emocional, se volvió entonces, una de las herramientas con mayor eficacia para el beneficio de los empleados en su bienestar y salud.

“La Inteligencia Emocional se puede aprender”, Goleman (2009), plantea tres teorías relacionadas con el trabajo en la empresa: la facultad emocional del sujeto, destrezas en trabajo de equipo y una nueva institución a base de la Inteligencia Emocional. Sus factores influyentes se hacen más importantes a diario, conllevando a que el ámbito empresarial no sea una excepción en estos nuevos cambios, por lo tanto, emociones, sensaciones, afecto, etc. interpretan un rol prominente de nuestras vidas, al punto de percibir que algunas empresas vendieran emociones.

Las emociones, al ser parte de nuestro ser, están por todos lados, en cualquier persona, lo mismo ocurre con las empresas, ya que estas se encuentran conformadas por seres humanos, es por ese motivo que este último debe aprender a dominarse emocionalmente, sobre todo en su lugar de trabajo, imaginemos a un profesional dedicado a la atención al cliente que no tenga auto control, sería desastroso pues dejaría

que sus emociones influyan en su labor, con esto queda claro que la comunicación adecuada y persuasiva es fundamental para obtener lo propuesto.

De esta realidad no es ajena, la Dirección Regional de Educación Amazonas; pues, ante la fuerte presión de sus usuarios y de las múltiples funciones y responsabilidades que sus colaboradores desempeñan, se hace necesario que los mismos cuenten con una adecuada gestión de sus emociones para lidiar con todo tipo de personas, manejar situaciones estresantes y resistir a los cambios. En dicha institución, muy aparte de evaluar indicadores de rendimiento también lo hacen con la calidad del talento humano, por ello, a través de la presente investigación demostraremos si la Inteligencia Emocional es una herramienta poderosa que favorece el bienestar de los empleados y el desempeño laboral en la organización.

La postura mencionada refuerza la idea que motiva al presente estudio de investigación y la cual se encuentra avalada por estudios científicos, que indican al desempeño laboral con algún tipo de dependencia o relación referente a la inteligencia emocional, al decirse que ésta influye de forma directa al desarrollo personal, esta repercute en la ejecución de tareas; en consecuencia, se ve afectado la conducta del sujeto, por eso alguien con deficiente manejo emocional, es altamente posible que cause problemas en la organización tales como, frustración, miedo, depresión, inferioridad, llevando al bajo rendimiento laboral del mismo y afectando a sus compañeros más cercanos.

La forma en que las personas cumplen sus deberes es a causa de su comportamiento sobre sus resultados, es por eso que para poder observar acciones específicas en el entorno laboral lo primero a realizar será modificar sus acciones. Es así, que Chiavenato (2002), señala al desempeño laboral como la eficiencia del empleado que presta sus servicios a una determinada organización, además es de vital importancia para la empresa contratante pues se ve beneficiada, si el individuo realiza con eficacia su labor gracias a su ambiente.

Pese al proceso de selección que se lleva a cabo normalmente, no se está evaluando la Inteligencia Emocional en los candidatos para cubrir los puestos y el periodo de adaptación de los mismos demora aproximadamente un mes, razón por la cual, el objetivo fue establecer la relación de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Amazonas - 2019.

La investigación tuvo como problema ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas - 2019?, los objetivos específicos fueron: diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional general de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019, determinar el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 y analizar la relación entre la Inteligencia Emocional (intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general) y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional Educación de Amazonas – 2019. Como hipótesis se tuvo existe relación entre Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.

Para respaldar la investigación se tomó a investigaciones que a continuación se detalla: Hernández (2014), realizó un estudio de *“Inteligencia emocional y servicio al cliente con el personal de servicio al cliente de la cooperativa Salcajá”* y analizó la influencia que puede existir entre la IE y el área de atención al cliente. Se basó en una metodología del tipo descriptiva, Tuvo una muestra compuesta por 50 empleados de ambos sexos del área atención al cliente. Para obtención de los datos se usó el Test TIE=G como instrumento. De ello se obtuvo que el 58% poseen un buen autocontrol sobre sus emociones, 20% tienen esa virtud en niveles óptimos, el 10% se encuentra en un control extremo de sus emociones llegando a esconderlas sin ser percibidas y 12% en un nivel de vulnerabilidad. Concluyendo así que la IE influye de manera positiva directa en el servicio al cliente. El antecedente contribuye a reforzar la variable atención al cliente.

Ferreira (2013) propuso un *“Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco”* en Mérida, Venezuela. Cuyo propósito fue el idear un diseño de un plan motivacional en cual fuese de ayuda para optimizar el desempeño de los empleados de dicho hotel. El estudio se basó en una metodología descriptivo. Tuvo por población de 280 empleados y por muestra solo 84 de ellos, se les aplicó un cuestionario como instrumento para recabar datos, donde sus principales resultados se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos, reflejando en porcentajes las dimensiones de las variables. De tal forma se concluyó la existencia de bases institucionales las cuales sirven para aplicar el plan el cual es construido con dirección a que el desempeño mejore gracias a la satisfacción individual y colectiva de los

trabajadores todo vinculado a que la calidad del servicio brindado sea el óptimo además de los objetivos propuestos por la entidad llevados a cabo.

González (2013) estudió *“La Inteligencia Emocional como una estrategia para un liderazgo eficiente”* en Veracruzana, México. El grupo de participantes fueron 10 personas encuestadas (5 hombres y 5 mujeres), dentro de los puestos considerados fueron: 3 Personas jefes de empresas públicas, 4 Administradoras de empresas privadas, 1 Encargado de obras públicas, 1 Encargado de empresas privadas y 1 jefa de departamento de una empresa privada. Todos los cuestionarios fueron aplicados en la ciudad de Xalapa Veracruz de manera individual. La investigación concluyó que la zona de rendimiento de los encuestados en relación con sus competencias emocionales, no se encuentra muy desarrollada, sin embargo, si ellos así lo desearan están en la posibilidad de mejorar su nivel. Así es como, se puede observar que los encuestados a pesar de poseer un puesto de gerente, jefe etc. no garantiza un nivel de IE adecuado. No obstante, existen escalas en las que son competentes.

Pereira (2012) en su tesis de Licenciada en Psicología en Quetzaltenango de Guatemala *“Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral”*, se propuso establecer la influencia que puede tener la IE sobre el desempeño laboral del trabajador interno del lugar. Ésta utilizó el método descriptivo. La investigación tuvo por muestra a 36 colaboradores del lugar y se les aplicó el test T.I.E.=G. además de un formato de evaluación del desempeño con escala de gráficas. De ellas se obtuvo que el 72% de los trabajadores se encuentra por encima del promedio, es decir con un óptimo autocontrol y un buen desempeño de manejo de situaciones adversas, junto con ello el 81% supera las expectativas de su empleador, por medio del coeficiente de correlación de Pearson determinó una débil asociación demostrando así la inexistencia de relación entre la IE con el desempeño de los empleados que laboran en la empresa.

Rivas (2014) investigó la *“Inteligencia Emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el Desempeño Laboral en la empresa “Proasetel S.A” en Quito, Ecuador”*, estudiando la existencia de una relación entre esas dos variables; además estuvo basada en una metodología de tipo correlacional, diseño mixto y enfoque no experimental; la población y muestra fueron 30 colaboradores de la entidad en estudio, para la obtención de los datos se aplicó un test para evaluar la IE desarrollado por Weisinger (1998), y un formulario de desempeño desarrollado por la propia empresa,

los resultados arrojan un 60% con rendimiento muy satisfactorio que tiene injerencia en un 47% de un nivel alto en IE de los colaboradores y gracias al coeficiente de correlación Chi-cuadrado resulta que sí hay influencia.

Schmidt (2010) investigó la “*Relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de ventas de Alimentos Xelapan, S.A.*” – Guatemala. La investigación fue correlacional, siendo su población 120 personas de edades entre los 18 a 65 años, de las cuales 90 sirvieron como muestra. Para recabar la información se utilizó como instrumento la prueba psicométrica CE. Se necesitaron los resultados de las evaluaciones para medir el nivel de desempeño, este consistió en evaluar los diferentes aspectos del nivel organizacional. Se concluye que, de los resultados obtenidos gracias al test de evaluación sobre la IE aplicada al liderazgo, que ésta se asocia al desempeño laboral.

Zarate (2012) en su investigación sobre la “*Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*” - Guatemala, su propósito fue estudiar la posible relación existente entre la I.E., la actitud de los colaboradores y el ambiente laboral sobre la satisfacción laboral, además siguió una metodología de tipo descriptiva y tuvo como muestra a 100 sujetos de ambos sexos en edades de 20 a 35 años, los cuales contaban con distintas profesiones. Gracias a la investigación realizada el autor verificó que la IE, la actitud y el clima laboral son criterios esenciales para lograr la satisfacción laboral de algún trabajador, pues el investigador demostró que la incapacidad del control emocional crea conflictos en el ambiente de trabajo trayendo consigo disminución en la productividad del personal.

Matassini (2012) en su tesis de maestría, investiga la “*Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla –Callao*” Lima, Perú. Con un tipo de estudio descriptivo-correlacional. Se aplicaron dos instrumentos para la recolección de datos, el primero de ellos el Inventario de IE de BarOn adaptado por Nelly Ugarriza en 2001 y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. De los resultados se demostró la relación existente entre ambas, es decir, que la IE tiene una correlación positiva-directa respecto al clima organizacional, en otras palabras, entre mejor sea el nivel de la IE mejor será el clima organizacional.

Fernández & Anticona (2015) estudió “*El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo*” en Perú, de diseño no experimental descriptivo – correlacional. Para la encuesta se utilizó muestreo por conveniencia, considerando que los trabajadores del área de recepción es una muestra reducida de 30 personas; así que es necesario realizar las encuestas a la totalidad de la población a encuestar. La investigación concluyó que el nivel de aplicación del coaching en el recurso humano del área de recepción de dichos hoteles trujillanos es incipiente y con muchas oportunidades de mejora por la incompleta aplicación del mismo.

García (2014) en su tesis de pregrado planteó una “*Propuesta de capacitación basada en el método de coaching para mejorar el desempeño del personal del área de ventas en la empresa Copy Ventas*” Perú, aplicando el método de correlación de Pearson, a través de la evaluación de ciertas dimensiones como la eficiencia en tiempo de atención y la calidad del servicio. Se determinó que existe un moderado grado de relación entre las variables consideradas en la fuerza de ventas.

Landers (2014) realizó un estudio de “*Inteligencia Emocional en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero de la ciudad de Trujillo*” en Perú. La población muestra estuvo conformada por todos los hoteles y hospedajes de Trujillo. La investigación concluyó que los colaboradores de las mype hoteleras de Trujillo, utilizan la inteligencia emocional; pero apelando al sentido común, en la atención de sus clientes o usuarios, cuando estos reclaman en forma airada sobre algo que les parece. Los colaboradores de las mype hoteleras de Trujillo, necesitan de capacitación en Inteligencia emocional, para mejorar su atención hacia los clientes.

Quispe (2013), estudió el “*estilo de dirección y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa familiar Bettos Import S.A.C. de la ciudad de Trujillo*” en Perú, conformada por 22 trabajadores del periodo 2012. El estilo de dirección es coercitivo e influye negativamente en el desempeño de los trabajadores. El gerente es el único que toma decisiones, motiva a través de amenazas, emite instrucciones, no espera respuesta alguna y no ayuda a identificar los puntos débiles y fuertes de sus trabajadores.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Población, muestra y muestreo**

La población censal estuvo representada por 111 colaboradores que trabajaban en la Dirección Regional de Educación de Amazonas durante el periodo 2019, distribuidas en las siguientes áreas de trabajo: Dirección, Administración, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Órgano de Control Institucional y Área de Planificación y Presupuesto.

### **2.2. Variables de estudio**

V1: Inteligencia Emocional

V2: Desempeño Laboral

## 2.2.1. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Inteligencia Emocional</b>	• Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo (CM)	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116, 22, 37, 67, 82,	El ICE BarOn: NA usa una escala de tipo Likert de 4 puntos en la cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: "muy rara vez", "rara vez", "a menudo" y "muy a menudo". Los puntajes altos del inventario indican niveles elevados de inteligencia emocional y social.
		Asertividad (AS)	96, 111, 123, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100,	
	Auto concepto (AC)	114, 129, 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125,		
	Autorrealización (AR)	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121		
	Independencia (IN)			
• Interpersonal	Empatía (EM)	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31,		
Relaciones interpersonales (RI)	39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46,			
Responsabilidad Social (SR)	61, 72, 76, 90, 98, 104, 119			
• Adaptabilidad	Solución de problemas (SP)	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35, 38, 53,		
Prueba de realidad (PR)	68, 83, 88, 97, 112, 127, 14, 28, 43, 59, 74,			
Flexibilidad (FL)	80, 103, 131			
• Manejo de estrés	Tolerancia al estrés (TE)	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27,		
Control de los impulsos (CI)	42, 58, 73, 86, 102, 110, 117, 130			
• Estado de ánimo	Felicidad (FE)	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20,		
Optimismo (OP)	26, 54, 80, 106, 108, 132			

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Evaluación de Desempeño*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 2: Evaluación de Desempeño</b>	Escala para nivel administrativos	<b>Competencias Genéricas</b>	Análisis y Síntesis; Planificación; Organización; Aprendizaje Continuo; Compromiso; Honestidad; Gestión de Emociones; Empatía; Atención al Cliente; Comunicación; Orden y Claridad; Iniciativa; Dinamismo y Energía; Trabajo en Equipo; Solución de problemas; Tolerancia a la Presión; Adaptabilidad al Cambio.	La escala de medición es ordinal y utiliza valores de 1 a 6.
	Formato A:	<b>Competencias específicas o técnicas</b>	Gestión Administrativa MSOffice: Word, Excel y Power Point Sistema Software	
	Formato B:	<b>Competencias Genéricas</b>	Criterio y sentido común; Organización; Aprendizaje Continuo; Compromiso; Honestidad; Gestión de emociones; Empatía; Atención al Cliente; Comunicación; Orden y Claridad; Iniciativa; Dinamismo y Energía; Trabajo en Equipo; Solución de problemas; Tolerancia a la Presión; Adaptabilidad al Cambio.	
	Formato C:	<b>Competencias Específicas o Técnicas</b>	Gestión Operativa MSOffice: Word, Excel y Power Point Software	

### 2.3. Métodos

En el estudio se han considerado como métodos al analítico, no experimental, correlacional-transversal, de tipo de datos cuantitativo y posteriormente el análisis estadístico.

- **EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory**

#### **Tabla 3**

##### *Ficha Técnica del Inventario de BarOn I-CE*

---

Autor: Dr. Reuven Bar-On
Procedencia: Toronto-Canadá
Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chávez
Administración: Individual o colectiva. Tipo cuadernillo.
Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
Aplicación: Sujetos de 15 años a más. Nivel lector de sexto grado de primaria
Puntuación: Calificación manual o computarizada
Significación: Estructura factorial: 1 CE-T / 5 componentes y 15 Sub componente
Tipificación: Baremos peruanos
Usos: Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la Investigación.
Materiales: Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, hoja de respuestas, plant corrección, hoja de resultados y de perfiles (A, B).

---

Fuente: Nelly Ugarriza Chávez (Lima, Perú 2001)

#### **Confiabilidad:**

Para medir el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach al instrumento, se realizó una prueba piloto a 20 personas, obteniendo como resultado  $\alpha = 0.920$  ( $\alpha > 0.50$ ) para el instrumento que evalúa la inteligencia emocional a aplicar, lo que significa que es confiable.

**Tabla 4***Interpretación de los puntajes del inventario de BarOn I-CE*

<b>Puntajes Estándares</b>	<b>Pautas de Interpretación</b>
366 - 416	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional inusual
346 - 365	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta. Buena capacidad emocional.
331 - 345	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
319 - 330	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
133 - 318	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

Fuente: Nelly Ugarriza Chávez (Lima, Perú 2001)

**Escala de Evaluación de Desempeño**

Este instrumento fue de elaboración propia, y para ello se constituyeron dos formatos por escalas gráficas, en base a las competencias manejadas a nivel organizacional basándose en el modelo de Competencias de Martha Alles.

Niveles Obtenidos en la evaluación del desempeño

<b>Inferior</b>		<b>Medio</b>		<b>Superior</b>	
1	2	3	4	5	6

**Tabla 5***Formato A: Evaluación de Desempeño – Administrativo*

<b>Competencias Genéricas</b>	<b>Análisis y síntesis</b>	Analiza y resuelve con rapidez situaciones imprevistas empleando la lógica.
	<b>Planificación</b>	Genera objetivos, desarrolla planes de acción que le coadyuven al alcance de éstos y según su anticipación de consecuencias, selecciona el adecuado.
	<b>Organización</b>	Realiza óptimamente tareas de manera simultánea y maneja favorablemente los tiempos y prioridades.
	<b>Aprendizaje Continuo</b>	Busca constantemente información útil/práctica para la resolución de situaciones que se presenten al interior de sus funciones, mostrando constantemente interés en aprender.

	<b>Compromiso</b>	Siente como propios los objetivos de la organización, previniendo, apoyando y superando los obstáculos que se presentan hasta el logro de dichos objetivos.
	<b>Honestidad</b>	Actúa de manera transparente con la Organización, compañeros y clientes desechando todo provecho o ventaja personal.
	<b>Gestión de emociones</b>	Controla su emoción personal evitando reaccionar negativamente frente a lo que los demás puedan hacer para provocarle, especialmente al trabajar en condiciones demandantes.
	<b>Empatía</b>	Capaz de comprender a las personas captando cantidades extensas de datos acerca de otro individuo partiendo de su lenguaje no verbal, el tono de voz al enunciar palabras, lo que dice, sus expresiones faciales, postura, entre otros.
	<b>Orden y Claridad</b>	Se preocupa continuamente por controlar el orden y adecuación del trabajo e información. Insiste en que se asignen responsabilidades y funciones lo más claras posible.
	<b>Comunicación</b>	Se comunica por escrito de manera concisa y clara, hace preguntas y expresa conceptos e ideas efectivamente, escuchando y comprendiendo a los demás, aunque estos se hayan expresado parcialmente. Sabe cuándo y a quien preguntar para llevar adelante el propósito.
	<b>Iniciativa</b>	Actúa rápidamente ante las dificultades o problemáticas surgidas en el diario vivir, sin dar largas o esperando a consultarlos con los que jerárquicamente son superiores, pues considera que así, puede evitar que se agraven los problemas que por ahora son pequeños.
	<b>Dinamismo y Energía</b>	Hábil para trabajar duramente en situaciones que son volátiles y que se conforman de diversos interlocutores diversos; también, en casos en los que la jornada laboral es extensa, pero ello no es problema para cumplir con sus actividades programadas.
	<b>Trabajo en Equipo</b>	Colabora y coopera con todos, trabajando juntos y orientados al cumplimiento de objetivos comunes, de manera genuina.
	<b>Solución de problemas</b>	Comunica claramente al usuario el valor y los beneficios de los servicios de la DREA y da respuesta a las dudas, inquietudes y reclamos de clientes, así como soluciona problemas de la entidad.
	<b>Tolerancia a la Presión</b>	Actúa eficazmente bajo presión temporal, carga de trabajo y oposición; responde y labora con un buen desempeño en estos escenarios que exigen gran esfuerzo de su parte.
	<b>Adaptabilidad al Cambio</b>	Predispuesto a comprender y apreciar diferentes perspectivas y así adecuarse a la situación aceptando cambios en su contexto y en el de sus competidores, en la misma entidad y en la del cliente.
<b>Competencias Específicas 0</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	Realiza en su área y otras áreas labores administrativas de forma eficiente cumpliendo con las metas en los plazos establecidos y coordina capacitaciones.
	<b>MSoftware: Word, Excel y Power Point</b>	Domina las herramientas informáticas y conocimientos a nivel usuario para desarrollar las labores de la DREA.

	<b>Software de DREA</b>	Conoce y domina el Sistema de la Dirección Regional de Educación Amazonas - 2019 e ingresa información sin errores rápidamente
--	-------------------------	--

**Tabla 6**

*Formato B: Evaluación de Desempeño- Técnico*

<b>Competencias Genéricas</b>	<b>Criterio y sentido común</b>	Analiza y argumenta con rapidez conceptos abstractos.
	<b>Organización</b>	Realiza óptimamente tareas de manera simultánea y maneja favorablemente los tiempos y prioridades.
	<b>Aprendizaje Continuo</b>	Busca constantemente información útil/práctica para la resolución de situaciones que se presenten al interior de sus funciones, mostrando constantemente interés en aprender.
	<b>Compromiso</b>	Siente como propios los objetivos de la organización, previniendo, apoyando y superando los obstáculos que se presentan hasta el logro de dichos objetivos.
	<b>Honestidad</b>	Actúa de manera transparente con la Organización, compañeros y clientes desechando todo provecho o ventaja personal.
	<b>Gestión de emociones</b>	Controla su emoción personal evitando reaccionar negativamente frente a lo que los demás puedan hacer para provocarle, especialmente al trabajar en condiciones demandantes.
	<b>Empatía</b>	Capaz de comprender a las personas captando cantidades extensas de datos acerca de otro individuo partiendo de su lenguaje no verbal, el tono de voz al enunciar palabras, lo que dice, sus expresiones faciales, postura, entre otros.
	<b>Orden y Claridad</b>	Se preocupa continuamente por controlar el orden y adecuación del trabajo e información. Insiste en que se asignen responsabilidades y funciones lo más claras posible.
	<b>Comunicación</b>	Se comunica por escrito de manera concisa y clara, hace preguntas y expresa conceptos e ideas efectivamente, escuchando y comprendiendo a los demás, aunque estos se hayan expresado parcialmente. Sabe cuándo y a quien preguntar para llevar adelante el propósito.
	<b>Iniciativa</b>	Actúa rápidamente ante las dificultades o problemáticas surgidas en el diario vivir, sin dar largas o esperando a consultarlos con los que jerárquicamente son superiores, pues considera que así, puede evitar que se agraven los problemas que por ahora son pequeños.
	<b>Dinamismo y Energía</b>	Hábil para trabajar duramente en situaciones que son volátiles y que se conforman de diversos interlocutores diversos; también, en casos en los que la jornada laboral es extensa, pero ello no es problema para cumplir con sus actividades programadas.
	<b>Trabajo en Equipo</b>	Colabora y coopera con todos, trabajando juntos y orientados al cumplimiento de objetivos comunes, de manera genuina.
<b>Solución de problemas</b>	Comunica claramente al usuario el valor y los beneficios de los servicios de la DREA y da respuesta a las dudas, inquietudes y reclamos de clientes, así como soluciona problemas de la entidad.	

	<b>Tolerancia a la Presión</b>	Actúa eficazmente bajo presión temporal, carga de trabajo y oposición; responde y labora con un buen desempeño en estos escenarios que exigen gran esfuerzo de su parte.
	<b>Adaptabilidad al Cambio</b>	Predispuesto a comprender y apreciar diferentes perspectivas y así adecuarse a la situación aceptando cambios en su contexto y en el de sus competidores, en la misma entidad y en la del cliente.
<b>Competencias Específicas o</b>	<b>Gestión Operativa</b>	Realiza en su área y otras áreas labores operativas de forma eficiente cumpliendo con las metas en los plazos establecidos.
	<b>Atención al Cliente</b>	Sirve y atiende a los clientes, comprende y satisface sus necesidades. Se esfuerza por conocer y dar solución a las problemáticas suscitadas; tanto del usuario externo final, como de los usuarios que de una u otra forma intervienen en la relación "empresa-cliente".
	<b>MSoftware: Word, Excel y Power Point</b>	Domina las herramientas informáticas y conocimientos a nivel usuario para desarrollar las labores de la DREA.
	<b>Software de DREA</b>	Conoce y domina el Sistema de la Dirección Regional de Educación Amazonas e ingresa información sin errores rápidamente

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

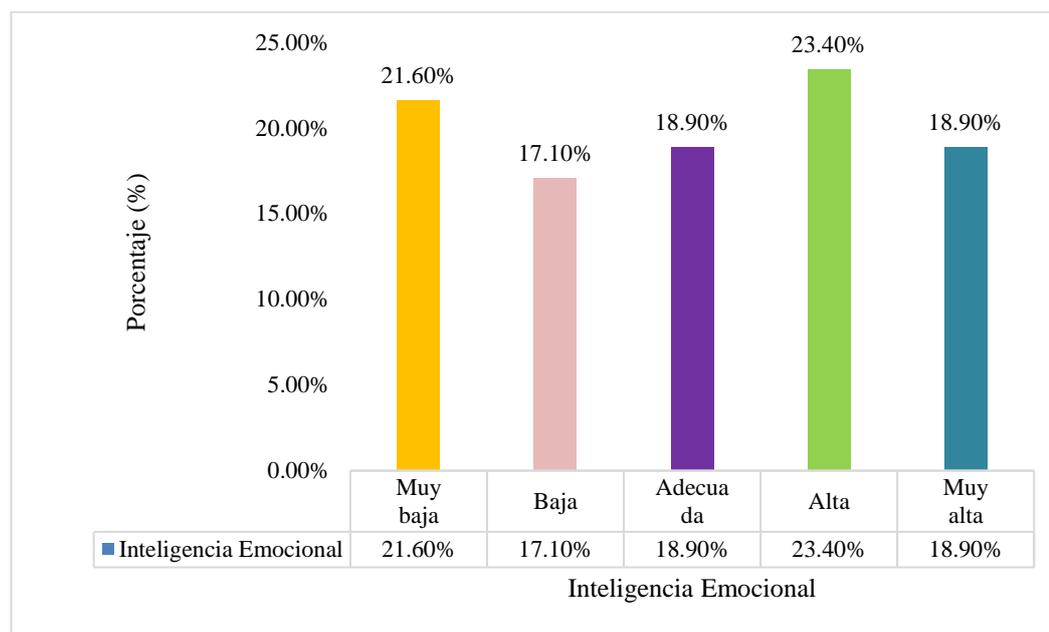
**Tabla 7**

*Inteligencia Emocional*

Inteligencia Emocional	n	%
Muy baja	24	21.6
Baja	19	17.1
Adecuada	21	18.9
Alta	26	23.4
Muy alta	21	18.9
Total	111	100.0

**Figura 1**

*Inteligencia Emocional*

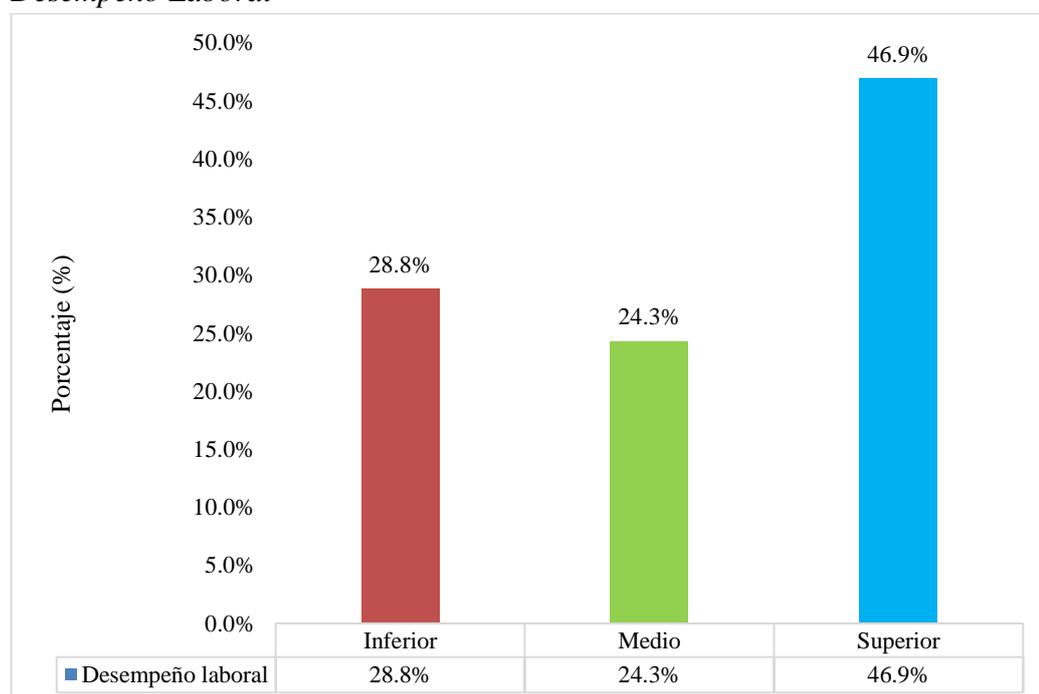


En la tabla 7 y figura 1, se observa la distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional, donde se encontró que el 23.4% de colaboradores tiene inteligencia emocional alta, el 21.6% presenta nivel muy bajo, el 18.9% adecuada y muy alta respectivamente, mientras que el 17.1% presenta nivel bajo. Cabe resaltar que los hallazgos dan a conocer que ningún nivel de inteligencia emocional sobresale o destaca. Aunque se puede visualizar en el gráfico, que existe un poco más de colaboradores con inteligencia emocional alta y muy alta.

**Tabla 8**  
*Desempeño Laboral*

Desempeño laboral	n	%
Inferior	32	28.8
Medio	27	24.3
Superior	52	46.8
Total	111	100.0

**Figura 2**  
*Desempeño Laboral*



En lo que respecta a la tabla 8 y figura N° 2, se muestra el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019, donde se encontró que la mayoría de encuestados presentan un nivel superior con un porcentaje de 46.9%, seguido del nivel medio con un 24.3%, y por último el nivel inferior representado por el 20.8%. Los resultados muestran que existen más colaboradores con un superior desempeño laboral.

**Tabla 9.**  
*Dimensiones de la variable inteligencia emocional*

<i>Dimensión</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Intrapersonal</i>		
Muy baja	24	21.6
Baja	24	21.6
Adecuada	22	19.8
Alta	21	18.9
Muy alta	20	18.0
<i>Interpersonal</i>		
Muy baja	26	23.4
Baja	23	20.7
Adecuada	19	17.1
Alta	23	20.7
Muy alta	20	18.0
<i>Adaptabilidad</i>		
Muy baja	23	20.7
Baja	22	19.8
Adecuada	23	20.7
Alta	22	19.8
Muy alta	21	18.9
<i>Manejo de estrés</i>		
Muy baja	23	20.7
Baja	22	19.8
Adecuada	22	19.8
Alta	26	23.4
Muy alta	18	16.2
<i>Estado de ánimo</i>		
Muy baja	49	44.1
Adecuada	20	18.0
Alta	20	18.0
Muy alta	22	19.8
Total	111	100.0

En lo que respecta a la tabla 9, se muestra las dimensiones de IE donde se destaca que el 21.6% de los encuestados tienen el factor intrapersonal muy bajo y bajo respectivamente, la dimensión interpersonal tiene nivel bajo (23.4%); la dimensión adaptabilidad sobresale el nivel muy bajo y adecuado (20.7% respectivamente); la dimensión manejo de estrés sobresale el nivel alto (23.4%). Mientras que en la dimensión estados de ánimo sobresale el nivel muy bajo (44.1%).

### 3.2. Resultados bivariados - Tablas cruzadas

**Tabla 10**

*Inteligencia emocional intrapersonal y desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

Intrapersonal	Desempeño						Total	
	Inferior		Medio		Superior		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Muy baja	13	11.7	6	5.4	5	4.5	24	21.6
Baja	9	8.1	9	8.1	6	5.4	24	21.6
Adecuada	7	6.3	5	4.5	10	9	22	19.8
Alta	2	1.8	6	5.4	13	11.7	21	18.9
Muy alta	1	0.9	1	0.9	18	16.2	20	18
Total	32	28.8	27	24.3	52	46.8	111	100

En lo que respecta a la tabla 10 se observa que la mayor parte de colaboradores presenta nivel muy alto en la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional y desempeño superior (16.2%), Así también se encontró que, el 11.7% de los colaboradores tienen el factor intrapersonal muy bajo y el desempeño laboral inferior.

Los resultados encontrados en los colaboradores muestran indicios de relación significativa entre el factor intrapersonal de la IE con el desempeño laboral.

El factor intrapersonal es cuando la persona busca comprensión en sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia, por ello, cuando se cumple con los indicadores mencionados se podrá obtener un superior desempeño, por lo contrario, sino se cumple los indicadores, se espera que el desempeño sea inferior.

**Tabla 11**

*Inteligencia emocional interpersonal y desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

Interpersonal	Desempeño						Total	
	Inferior		Medio		Superior			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy baja	15	13.5	3	2.7	8	7.2	26	23.4
Baja	4	3.6	8	7.2	11	9.9	23	20.7
Adecuada	2	1.8	8	7.2	9	8.1	19	17.1
Alta	8	7.2	4	3.6	11	9.9	23	20.7
Muy alta	3	2.7	4	3.6	13	11.7	20	18
Total	32	28.8	27	24.3	52	46.8	111	100

Según la tabla 11, se aprecia que la mayor parte de los colaboradores de la DREA – 2019, presentan nivel interpersonal muy bajo y desempeño laboral inferior (13.5%), mientras que también se resalta que el 11.7% presenta factor interpersonal muy alto cuando el desempeño laboral es superior.

Los resultados encontrados en los colaboradores muestran indicios de relación significativa entre el factor interpersonal de la IE con el desempeño laboral.

El factor interpersonal se identifica con las personas que tienen empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. Por ello, cuando se cumplen los indicadores mencionados se puede mejorar el nivel de desempeño laboral.

**Tabla 12**

*Adaptabilidad y desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

Adaptabilidad	Desempeño						Total	
	Inferior		Medio		Superior			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy baja	11	32.4	2	7.4	10	20	23	20.7
Baja	4	11.8	11	40.7	7	14	22	19.8
Adecuada	7	20.6	6	22.2	10	20	23	20.7
Alta	9	26.5	4	14.8	9	18	22	19.8
Muy alta	3	8.8	4	14.8	14	28	21	18.9
Total	34	100	27	100	50	100	111	100

En la tabla 12 se aprecia el factor adaptabilidad y la variable desempeño laboral, donde se encontró que la mayor parte de colaboradores de la DREA – 2019, presentan adaptabilidad de nivel bajo y nivel de desempeño medio (40.7%); así también, se

encontró que el 32.4% tiene nivel muy bajo en adaptabilidad y desempeño laboral de nivel inferior.

Este factor de la inteligencia emocional es uno de los más pobres, que requiere atención. Así mismo, los resultados encontrados en los colaboradores muestran indicios de relación significativa entre el factor adaptabilidad de la IE con el desempeño laboral.

La dimensión adaptabilidad tiende a tener personas con solución de problemas, pruebas de realidad y flexibilidad a la hora de trabajar. Por ello es necesario cumplir todos los indicadores si se quiere obtener un nivel alto de adaptabilidad. Así mismo al cumplir estos indicadores, se puede mejorar el nivel de desempeño.

**Tabla 13**

*Manejo de estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

Manejo de estrés	Desempeño						Total	
	Inferior		Medio		Superior		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Muy baja	14	12.6	2	1.8	7	6.3	23	20.7
Baja	9	8.1	6	5.4	7	6.3	22	19.8
Adecuada	4	3.6	8	7.2	10	9	22	19.8
Alta	4	3.6	9	8.1	13	11.7	26	23.4
Muy alta	1	0.9	2	1.8	15	13.5	18	16.2
Total	32	28.8	27	24.3	52	46.8	111	100

En lo que respecta a la tabla 13, se aprecia que la mayor parte de los encuestados cuentan con un nivel de manejo de estrés muy alto y desempeño laboral superior (13.5%); así también se destaca que el 12.6% tiene manejo de estrés muy bajo y desempeño laboral inferior.

La dimensión manejo de estrés de la variable IE está comprendida por personas con las siguientes características: tienden por ser tolerantes para no estresarse, y tienen control de sus impulsos.

Dicho esto, una persona que maneja el estrés puede beneficiarse en su desempeño laboral, puesto que personas que no tienden a estresarse pueden ejercer su labor de manera más óptima, generando así superior desempeño laboral.

**Tabla 14***Estado de ánimo y desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

Estado de ánimo	Desempeño						Total	
	Inferior		Medio		Superior			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy baja	18	16.2	10	9	21	18.9	49	44.1
Adecuada	8	7.2	5	4.5	7	6.3	20	18
Alta	3	2.7	7	6.3	10	9	20	18
Muy alta	3	2.7	5	4.5	14	12.6	22	19.8
Total	32	28.8	27	24.3	52	46.8	111	100

En la tabla 14 se aprecia que la mayor parte de los colaboradores de la DREA – 2019, presentan estados de ánimos muy bajos y desempeño inferior representado por el 16.2% de la muestra. Así también, se observa que el 18.9% tiene estado de ánimo bajo y desempeño superior; mientras que el 12.6% presenta estado de ánimo muy alta y desempeño laboral superior.

La dimensión estados de ánimo de la variable IE tiende a comprender personas que abarcan felicidad en su labor, optimismo y buenos deseos en su lugar de trabajo. Por ello, si una persona es optimista y feliz en su trabajo puede desempeñarse mejor, haciendo que su vida laboral sea más placentera. Las variables en estudio muestran indicios de una posible relación significativa entre ellas.

**Tabla 15***Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019*

Inteligencia emocional	Desempeño laboral						Total	
	Inferior		Medio		Superior			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy baja	17	15.3	1	0.9	6	5.4	24	21.6
Baja	11	9.9	5	4.5	3	2.7	19	17.1
Adecuada	1	0.9	14	12.6	6	5.4	21	18.9
Alta	1	0.9	6	5.4	19	17.1	26	23.4
Muy alta	2	1.8	1	0.9	18	16.2	21	18.9
Total	32	28.8	27	24.3	52	46.8	111	100

En la tabla 15 se muestra la variable inteligencia emocional según el desempeño laboral, donde se aprecia que el 17.1% de los colaboradores presenta inteligencia emocional alta y desempeño laboral superior; así también se deja ver que el 12.6% presenta inteligencia adecuada y desempeño medio; mientras que el 15.3% tiene

nivel muy bajo en inteligencia y nivel inferior en el desempeño. Estos resultados dan señales de una posible asociación o relación de las variables en estudio.

Para obtener un nivel muy alto de IE el colaborador debe tener comprensión en sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia, además de tener empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. Así mismo, deben resolver problemas, pruebas de realidad y flexibilidad, deben ser tolerantes al estrés, y tener control de sus impulsos. Además, deben ser optimistas y felices en su labor.

Si se llegasen a cumplir cada uno de los indicadores mencionados cabe la posibilidad de tener un desempeño laboral superior al de las personas que no los cumplan. Pues para tener un mejor desempeño se necesita inteligencia emocional.

### 3.3. Pruebas estadísticas de relación

**Tabla 16**

*Relación entre Inteligencia emocional intrapersonal y Desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

		Intrapersonal Desempeño		
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,500*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	111	111
Desempeño		Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	111	111

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

En la tabla 16 se muestra la prueba rho de Spearman (por ser variables ordinales), quien mediante su significancia bilateral arrojó un p-valor menor al 1% ( $p < 1\%$ ), por ello se puede afirmar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y tomar de referencia la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa entre el factor intrapersonal de la inteligencia emocional y la variable desempeño laboral. Además, el grado en que se relacionan es de grado moderado ( $r = 0.500^{**}$ )

El factor intrapersonal es cuando la persona busca comprensión en sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia, por ello, cuando se

cumple con los indicadores mencionados se podrá obtener un superior desempeño, por lo contrario, sino se cumple los indicadores, se espera que el desempeño sea inferior.

**Tabla 17**

*Relación entre Inteligencia emocional interpersonal y Desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

			Interpersonal	Desempeño
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,239**
		Sig. (bilateral)		,012
		N	111	111
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,239**	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	
		N	111	111

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

En la tabla 17, se aprecia la prueba no paramétrica Rho de Spearman, debido a que se busca determinar la relación entre variables ordinales. Mediante significancia bilateral la prueba arrojó significancia igual a 0.012, indicando que existe relación significativa entre el factor interpersonal de la variable IE con el desempeño laboral. Además, el coeficiente de relación de la prueba arrojó un valor igual a 0.239\*\* indicando que las variables se relacionan de manera significativa y su grado es débil.

El factor interpersonal se identifica con las personas que tienen empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. Por ello, cuando se cumplen los indicadores mencionados se puede mejorar el nivel de desempeño laboral.

**Tabla 18**

*Relación entre adaptabilidad y Desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

			Interpersonal	Desempeño
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,337**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	111	111
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	



Esta dimensión está comprendida por personas con las siguientes características: tienden por ser tolerantes para no estresarse, y tienen control de sus impulsos. Dicho esto, una persona que maneja el estrés puede beneficiarse en su desempeño laboral, puesto que personas que no tienden a estresarse pueden ejercer su labor de manera más óptima, generando así superior desempeño laboral.

**Tabla 20**

*Relación entre estado de ánimo y Desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

			Interpersonal	Desempeño
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,188*
		Sig. (bilateral)		,048
		N	111	111
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,188*	1,000
Sig. (bilateral)		,048		
		N	111	111

En la tabla 20 se muestra el estadístico de prueba Rho de Spearman quien mediante significancia bilateral afirma que existe relación significativa entre la dimensión estado de ánimo y la variable desempeño laboral ( $p < 0.05$ ), en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se toma de referencia la hipótesis alterna. Además, el grado en que se relaciona el factor estado de ánimo y el desempeño laboral es de grado débil ( $r = 0.188^{**}$ )

La dimensión estados de ánimo de la variable IE tiende a comprender personas que abarcan felicidad en su labor, optimismo y buenos deseos en su lugar de trabajo. Por ello, si una persona es optimista y feliz en su trabajo puede desempeñarse mejor, haciendo que su vida laboral sea más placentera.

**Tabla 21**

*Relación entre la variable Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019*

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)		,000

	N	111	111
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	111

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

En la tabla 21 se muestra la prueba rho de Spearman (por ser variables ordinales), quien mediante su significancia bilateral arrojó un p-valor menor al 1% ( $p < 1\%$ ), por ello se puede afirmar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y tomar de referencia la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa entre la IE y la variable desempeño laboral. Además, el grado en que se relacionan es de grado moderado ( $r = 0.585^{**}$ )

Para un nivel muy alto de inteligencia emocional, el colaborador debe tener comprensión en sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia, además de tener empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. Así mismo, deben resolver problemas, pruebas de realidad y flexibilidad, deben ser tolerantes al estrés, y tener control de sus impulsos. Además, deben ser optimistas y felices en su labor.

#### **IV. DISCUSIÓN**

De acuerdo a los resultados expuestos en el capítulo III, se procede a discutir los hallazgos según los objetivos planteados en el estudio.

En el primer objetivo específico planteado por el autor se estableció diagnosticar el nivel de Inteligencia emocional general de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019. En la tabla N° 7, se encontró que el 23.4% de colaboradores tiene inteligencia emocional alta, el 21.6% presenta nivel muy bajo, mientras que el 17% presenta nivel bajo. Los resultados son comparados con algunos estudios, como el de Hernández (2014), quien encontró que un alto nivel de inteligencia emocional entre los trabajadores, en otras palabras, los empleados poseen un control adecuado sobre sus emociones de esta manera las reacciones que pueden tener para otras personas son aceptables, todo gracias al ambiente amigable existentes en el trabajo, además de contar con todos los instrumentos necesarios para motivarlos y cabe mencionar las buenas relaciones interpersonales entre compañeros y jefes. González (2015), en su investigación realizada en México encontró que la inteligencia emocional de los jefes no es adecuada, es decir, la inteligencia emocional es alterada por otros factores como el estrés, falta de compañerismo, y falta de buen ambiente laboral. Pereira (2012), en su estudio realizado en Guatemala, vuelve a ser referencia a que el nivel de inteligencia emocional, pues más del 70% de encuestados posee nivel medio.

Los hallazgos presentan diferentes escenarios que describen al nivel de inteligencia emocional, pero esta abarca mucho más que solo un buen control de las emociones ya que muy aparte de reconocer nuestros sentimientos, también se logra reconocer los sentimientos de las personas quienes nos rodean, además de motivar las relaciones existentes entre cada persona dándoles una dirección adecuada (Schmidt 2010).

Como segundo objetivo específico se tiene: Determinar el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la DREA. Los resultados mostrados en la Tabla N°8 revelan que el nivel de desempeño de los colaboradores es superior con un porcentaje de 46.8%, seguido del nivel medio con un 24.3%, y por último el nivel inferior representado por el 20.8%. Comparándolos con otros estudios como el de Pereira (2012), se puede visualizar que el nivel de desempeño laboral es superior con un porcentaje del 80%, llenando las expectativas de la organización. Por su parte

Ferreira (2013), verifica la existencia de bases o cimientos dentro de una organización empresarial la cual es aplicada al plan motivacional de tal manera contribuye a la mejora del desempeño todo gracias a la satisfacción individual y colectiva percibidas por los empleados todo va direccionado a optimizar la calidad del servicio brindado y con esto se logra el cumplimiento y logro de los objetivos impuestos por la organización. En palabras generales, se evidencia que los hallazgos muestran que los colaboradores tienden a tener un desempeño laboral superior.

En el tercer objetivo evaluó la relación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estados de ánimo) y el desempeño laboral. En la tabla N° 16 se muestra la prueba rho de Spearman, que mediante su significancia bilateral arrojó un p-valor menor al 1%, por ello se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el factor intrapersonal de la IE y la variable desempeño. Además, el grado en que se relacionan es de grado moderado ( $r = 0.500^{**}$ ). En la tabla N° 17 la prueba también buscó determinar la relación de variables ordinales mediante significancia bilateral entre el factor interpersonal de la variable IE con el desempeño, arrojando una significancia igual a 0.012, indicando que existe relación significativa. Además, el coeficiente de relación de la prueba arrojó un valor igual a  $0.239^{**}$  lo que indica que las variables se relacionan de manera significativa y su grado es débil. Schmidt (2010), en su estudio deja entrever que no existe relación entre variables.

En la tabla 18, mediante la prueba Rho de Spearman se arroja una significancia bilateral menor al 1%, por ende, es positiva la afirmación de que la dimensión adaptabilidad de la IE se asocia significativamente con el desempeño. Además, el coeficiente de relación arrojó un  $r = 0.337^{**}$ , evidenciando relación de grado débil. De acuerdo a la tabla N° 19 se aprecia que mediante rho de Spearman la significancia bilateral es menor al 1%, por ello se rechaza la hipótesis nula, por lo que se evidencia relación entre la dimensión manejo de estrés y la variable desempeño laboral. Además, se observa un  $r = 0.404^{**}$ , evidenciando una relación de grado moderada. En conclusión, la dimensión manejo de estrés y el desempeño laboral se relacionan de manera significativa y de grado moderado.

En la tabla 20 se muestra el estadístico de prueba Rho de Spearman quien mediante significancia bilateral afirma relación significativa entre el estado de ánimo y el

desempeño laboral ( $p < 0.05$ ), lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y tomar de referencia la alterna. Además, el grado en que se asocia el factor estado de ánimo y el desempeño laboral es de grado débil ( $r = 0.188^{**}$ ). Pereira en el año 2012, en su estudio evidenció que existe una relación de grado débil en su estudio, es decir los factores de la variable IE están asociados de manera débil con el desempeño. Por su parte Rivas (2012) no menciona relación de significancia entre el factor intrapersonal y el desempeño, esto debido a la falta de motivación y buen ambiente laboral de la organización. Los hallazgos muestran que, si bien los factores de inteligencia emocional influyen en el desempeño, muchas veces pueden ser otros los factores que alteren estos resultados. Por lo que se torna relevante incluir otros factores en el estudio.

Como resultado general se planteó: determinar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de la DREA – 2019. Según N° 21, se evidencia relación estadísticamente significativa y de grado moderado entre las variables de estudio ( $p < 5\%$ ;  $r = 0.585^{**}$ ). Casos similares encontraron Rivas (2012), sin embargo, Pereira (2012), quienes afirman que por rho de Spearman la IE no se asocia al desempeño. Los hallazgos de Pereira pasan por la falta de motivación, conocerse a uno mismo, a los compañeros y a su entorno. En conclusión, el estudio fue discutido ya que presentó escenarios de relación y no relación entre variables.

## V. CONCLUSIONES

Se presentan las siguientes conclusiones siguiendo el orden de objetivos:

Los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas presentan en su mayoría niveles altos de inteligencia emocional, sin embargo, a su vez existe una cifra paralela de trabajadores con niveles muy bajos de la inteligencia emocional; en esa línea, los resultados demuestran que aún existe colaboradores con un nivel de inteligencia muy bajo, debido a que no existe un reconocimiento de sus sentimientos propios y hacia los demás, a ello se le adhiere la ausencia del manejo del estrés y en ocasiones la poca adaptabilidad adquirida, además existe una desmotivación para relacionarse con ellos mismos y con sus prójimos.

Aproximadamente la mitad de los colaboradores de la DREA presentan un desempeño laboral de nivel superior; por lo tanto, los colaboradores presentan una labor eficaz para alcanzar metas establecidas, y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en esa línea, es factible mencionar que los colaboradores presentan buenos niveles de las diferentes competencias ya fuesen genéricas o específicas, entre ellas una buena planificación, organización, entre destrezas propias como manejo de diferentes softwares.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; dicho de otro modo, las dimensiones de la variable independiente relacionados a los factores intrapersonales, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, tienen una relación directa con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas; ello significa que si los colaboradores de la DREA poseen mejores niveles de inteligencia emocional, en sus diferentes aspectos, se verá reflejado en su propio desempeño laboral mejorando a la vez mejore sus aspectos emocionales, pues ya sea de modo intra o inter personal, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el propio estado de ánimo, afectan directamente en un 58.5% al desempeño laboral del trabajador de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la Dirección Regional de Educación Amazonas, implementar charlas de capacitación, seminarios que promuevan el fortalecimiento motivacional con el fin de potenciar la IE de los trabajadores de la organización, así como fortalecer el factor intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estados de ánimo, para que realicen un trabajo eficaz y eficiente.

A la Dirección Regional de Educación Amazonas, aplicar un instrumento o plan de evaluación de desempeño laboral para mejorar los niveles productivos y potenciar sus competencias genéricas y técnicas, con el fin de alcanzar el máximo potencial en el trabajo en diversos aspectos competitivos.

De la misma manera, se recomienda desarrollar un programa motivacional a los colaboradores por departamentos de la Dirección Brindar que ayuden al trabajador a comprender que función cumple su área de trabajo y que rol desempeñara, para el fortalecimiento del desempeño laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2012). *Diccionario de competencias. Buenos Aires-Argentina*. Editorial Granica.
- Alles, M. (2011). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias (1era edición), Buenos Aires-Argentina*. Editorial Granica.
- Alles, M. (2011): *Dirección estratégicas de Recursos Humanos. Buenos Aires-Argentina*. Editorial Granica.
- Alles, M. (2010). *Desempeño por competencias: 360°, competencias (2da edición), Buenos Aires-Argentina*. Editorial Granica.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*, 18 (supl), 13-25.
- Bharwaney, Geetu. 2010: *Vida emocionalmente Inteligente: estrategias para incrementar el coeficiente emocional*. Editorial Desclée de Brouwer. Bilbao, España.
- Carrasco, Sergio. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Pero. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª. Ed.). Bogotá: McGraw
- Chiavenato, Idalberto. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Octava edición, México: Editorial McGrawHill.
- Chiavenato, Idalberto. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Novena edición, México: Editorial McGrawHill.
- Gan, F. & Triginé, J. (2012). *Inteligencia Emocional: Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

- González, H; Pérez, M y Castello, L. (2010): *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Primera edición, junio, D.R. © Secretaría de Salud Lieja 7 Col. Juárez 06696, México, D.F.
- Hernández, Roberto. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Interamericana Editores.
- Louffat, Enrique. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires – Argentina. 2da Edición. Editorial CENGAGE.
- Morales, Alfredo (2009): *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Editora Política.
- Temple, Inés (2011). Usted S.A. Lima-Perú
- Valenica y Salazar (2012): *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Tomo 13 ©. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca-Ecuador.
- Ferreria, K. (2013) “*Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*”. Publicado por el colegio universitario hotel escuela de los andes venezolanos. Mérida-Venezuela.
- Fienco, V., Grey y Itúrburo S, J. (2012): *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso Supply Chain en la ciudad de Quito, Ecuador*. Publicada por la Universidad Politécnica Salesiana.
- González, F. (2014): “*Propuesta para mejorar el desempeño laboral en una constructora en la ciudad de Guayaquil*”. Publicada por la universidad católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en administración de empresas- Ecuador
- Herrera, Linda (2012): “*Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*” Publicada por la Universidad Rafael Landivar de la ciudad Retalhuleu – Guatemala
- Landers, M. (2014): “*Inteligencia Emocional en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero de la ciudad de Trujillo*”. Publicada por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

- Matassini, H (2012): *Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión Educativa “Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla –Callao”*. Publicada por la Universidad Nacional del Callao, Lima-Perú.
- Quispe, Sheyla (2013). *“El estilo de dirección y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa familiar Bettos Import S.A.C. de la ciudad de Trujillo*. Publicada por la Universidad Privada César Vallejo en la ciudad de Trujillo, Perú.
- Pereira, S (2012): *En su tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral”*. Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango”. Publicada por la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango- Guatemala.
- Respeto Tatiana (2011): *“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI*. Publicada por la Universidad Santiago de Cali, Colombia.
- Rivas, Valeria (2014). *“Inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A”*. Publicada por la Universidad central del Ecuador (Quito).
- Salvador, A. (2010): *“Relación de la inteligencia emocional en liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de la zona de Centro Grande, UGEL N° 05 del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la ciudad de Lima, Perú.
- Schmidt (2010): *“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de ventas de Alimentos Xelapan, S.A.”*
- Velasco, María (2013). *“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI”*. Publicada por la Universidad ICESI de Colombia.

Yábar, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. (Tesis de 31 Maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú).*  
Recuperado de <http://bit.ly/2yi3wyc>

Zarate, Eber (2012). “*Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*”. Publicada por la Universidad Rafael Landívar (Guatemala)

Senior Manager, mayo del 2010: <http://www.seniorm.com/la-felicidad-en-eltrabajo-es-sinonimo-de-productividad-9-razone.html> en el documento actual.

## ANEXOS

### Anexo 01: INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

Nombres y Apellidos: ..... Edad: .....

Ocupación: ..... Especialidad: .....

#### INTRODUCCION

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

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. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

#### INSTRUCCIONES

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

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro (a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran, No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.

- 7 Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
- 8 Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
- 9 Reconozco con facilidad mis emociones.
- 10 Soy incapaz de demostrar afecto.
- 11 Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones.
- 12 Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
- 13 Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
- 14 Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
- 15 Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
- 16 Me gusta ayudar a la gente.
- 17 Me es difícil sonreír.
- 18 Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
- 19 Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
- 20 Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
- 21 Realmente no sé para que soy bueno (a).
- 22 No soy capaz de expresar mis ideas.
- 23 Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
- 24 No tengo confianza en mí mismo (a).
- 25 Creo que he perdido la cabeza.
- 26 Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
- 27 Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
- 28 En general, me resulta difícil adaptarme.
- 29 Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
- 30 No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
- 31 Soy una persona bastante alegre y optimista.
- 32 Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
- 33 Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
- 34 Pienso bien de las personas.
- 35 Me es difícil entender cómo me siento.
- 36 He logrado muy poco estos últimos años.
- 37 Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.
- 38 He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
- 39 Me resulta fácil hacer amigos (as).
- 40 Me tengo mucho respeto.
- 41 Hago cosas muy raras.
- 42 Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.
- 43 Me resulta difícil cambiar de opinión.
- 44 Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
- 45 Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
- 46 A la gente le resulta difícil confiar en mí.
- 47 Estoy contento (a) con mi vida.
- 48 Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).
- 49 No puedo soportar el estrés.
- 50 En mi vida no hago nada malo.
- 51 No disfruto lo que hago.
- 52 Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
- 53 La gente no comprende mi manera de pensar.
- 54 Generalmente espero lo mejor.
- 55 Mis amigos me confían sus intimidades.
- 56 No me siento bien conmigo mismo (a).
- 57 Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
- 58 La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
- 59 Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
- 60 Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.

- 61 Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
- 62 Soy una persona divertida.
- 63 Soy consciente de cómo me siento.
- 64 Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
- 65 Nada me perturba.
- 66 No me entusiasman mucho mis intereses.
- 67 Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo
- 68 Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
- 69 Me es difícil llevarme con los demás.
- 70 Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
- 71 Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo.
- 72 Me importa lo que puede sucederle a los demás.
- 73 Soy impaciente.
- 74 Puedo cambiar mis viejas costumbres.
- 75 Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
- 76 Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
- 77 Me deprimó.
- 78 Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
- 79 Nunca he mentado.
- 80 En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
- 81 Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
- 82 Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
- 83 Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
- 84 Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
- 85 Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
- 86 Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
- 87 En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
- 88 Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).
- 89 Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
- 90 Soy capaz de respetar a los demás.
- 91 No estoy muy contento (a) con mi vida.
- 92 Prefiero seguir a otros a ser líder.
- 93 Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
- 94 Nunca he violado la ley.
- 95 Disfruto de las cosas que me interesan.
- 96 Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
- 97 Tiendo a exagerar.
- 98 Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
- 99 Mantengo buenas relaciones con los demás.
- 100 Estoy contento (a) con mi cuerpo.
- 101 Soy una persona muy extraña.
- 102 Soy impulsivo (a).
- 103 Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
- 104 Considero que es muy importante para mí ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.
- 105 disfruta las vacaciones y los fines de semana.
- 106 En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
- 107 Tengo tendencia a depender de otros.
- 108 Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
- 109 No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
- 110 Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.

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

**Anexo 2: Plantilla de respuesta de ICE- BarOn**

HOJA DE RESPUESTA DEL INVENTARIO EMOCIONAL DE BARON																								
Nombre:-----										Edad: -----					Sexo: -----			Grado de Instrucción: -----						
Puesto de trabajo: -----										Ocupación: -----					Especialidad: -----			Fecha: -----						
Escoge UNA de las 5 Alternativas					Rara vez o Nnca 1 es mi caso				Pocas veces 2 es mi caso				A veces 3 es mi caso				Muchas veces 4 es mi caso				Con mucha frecuencia 5 o siempre es mi caso			
1					28					55					82					109				
2					29					56					83					110				
3					30					57					84					111				
4					31					58					85					112				
5					32					59					86					113				
6					33					60					87					114				
7					34					61					88					115				
8					35					62					89					116				
9					36					63					90					117				
10					37					64					91					118				
11					38					65					92					119				
12					39					66					93					120				
13					40					67					94					121				
14					41					68					95					122				
15					42					69					96					123				
16					43					70					97					124				
17					44					71					98					125				
18					45					72					99					126				
19					46					73				100						127				
20					47					74				101						128				
21					48					75				102						129				
22					49					76				103						130				
23					50					77				104						131				
24					51					78				105						132				
25					52					79				106						133				
26					53					80				107										
27					54					81				108										

FUENTE: Inventario Emocional de BarOn

**Anexo 3: Formato Evaluación de Desempeño Formato A-Personal Administrativo**

**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

										<b>Formato A</b>		
<b>Nombre empleado:</b>										<b>Área:</b>		2019-II
<b>Tiempo servicio:</b>		<b>Fecha eval:</b>		<b>Motivo de eval:</b>			<b>Inducción:</b>		<b>Capacitación:</b>		<b>Contrato:</b>	<b>Otro:</b>
<b>Evaluador:</b>			<b>Cargo:</b>						<b>Ciudad:</b>			
<b>INSTRUCCIONES:</b> A la izquierda se incluye una escala de competencias para calificar el desempeño del evaluado. Lea atentamente cada enunciado y marque con una X en la valoración que corresponda.												
<b>Calificación:</b>		1 – 2 Inferior		3 – 4 Medio		5 – 6 Superior						
<b>ASPECTOS DE EVALUACION</b>		<b>VALORACION</b>						<b>DESCRIPCION</b>				
		<b>Infe</b>		<b>Med</b>		<b>Sup</b>						
		1	2	3	4	5	6					
<b>Competencias Genéricas</b>	<b>Análisis y Síntesis</b>		1	2	3	4	5	6	Analiza y resuelve con rapidez situaciones imprevistas empleando la lógica.			
	<b>Planificación</b>		1	2	3	4	5	6	Genera objetivos, desarrolla planes de acción para conseguirlos y elige el más adecuado en base a la anticipación de consecuencias.			
	<b>Organización</b>		1	2	3	4	5	6	Realiza óptimamente tareas de manera simultánea y maneja favorablemente los tiempos y prioridades.			
	<b>Aprendizaje Continuo</b>		1	2	3	4	5	6	Busca constantemente información útil/práctica para la resolución de situaciones que se presenten al interior de sus funciones, mostrando constantemente interés en aprender.			
	<b>Compromiso</b>		1	2	3	4	5	6	Siente como propios los objetivos de la organización, previniendo, apoyando y superando los obstáculos que se presentan hasta el logro de dichos objetivos.			

<b>Honestidad</b>	1	2	3	4	5	6	Actúa de manera transparente con la Organización, compañeros y clientes desechando todo provecho o ventaja personal.
<b>Gestión de Emociones</b>	1	2	3	4	5	6	Controla las emociones personales evitando las reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones u hostilidades de los demás, especialmente cuando se trabaja en condiciones demandantes.
<b>Empatía</b>	1	2	3	4	5	6	Capaz de comprender a las personas captando una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc.
<b>Atención al Cliente</b>	1	2	3	4	5	6	Sirve y atiende a los clientes, comprende y satisface sus necesidades. Se esfuerza por conocer y resolver los problemas; tanto del cliente final al que van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como los clientes de sus clientes y todos aquellos que cooperan en la relación “empresa-cliente” (proveedores y personal de la organización).
<b>Comunicación</b>	1	2	3	4	5	6	Se comunica por escrito con concisión y claridad, hace preguntas y expresa conceptos e ideas en forma efectiva, escuchando y comprendiendo a los demás, aunque estos se hayan expresado parcialmente. Sabe cuándo y a quien preguntar para llevar adelante el propósito.
<b>Orden y Claridad</b>	1	2	3	4	5	6	Preocupación continúa por controlar el orden y adecuación del trabajo e información. Insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas.
<b>Iniciativa</b>	1	2	3	4	5	6	Actúa rápidamente ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día, sin esperar a consultar a toda línea jerárquica; de esta manera evita el agravamiento de problemas menores.
<b>Dinamismo y Energía</b>	1	2	3	4	5	6	Hábil para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, así como en jornadas de trabajo prolongados sin que esto afecte su nivel de actividad de tiempo, en jornadas de trabajo prolongados sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>Trabajo en Equipo</b>	1	2	3	4	5	6	Colabora y coopera con los demás, trabajando juntos y orientados al cumplimiento de objetivos comunes, de manera genuina. Transmite sus conocimientos y experiencia a los demás para la consecución de los objetivos organizacionales.

	<b>Solución de problemas</b>	1	2	3	4	5	6	Comunica claramente al cliente el valor y los beneficios de los servicios que la Dirección Regional de Educación Amazonas - 2019. Ofrece y resuelve las dudas, inquietudes y reclamos de los clientes, así como soluciona los problemas de la organización.
	<b>Tolerancia a la Presión</b>	1	2	3	4	5	6	Actúa con eficacia en situaciones de presión de tiempo, carga de trabajo y oposición; respondiendo y trabajando con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.
	<b>Adaptabilidad al Cambio</b>	1	2	3	4	5	6	Predispuesto a comprender y apreciar perspectivas diferentes, para adaptarse en situaciones cambiantes y aceptar modificaciones del contexto y de la competencia, en la propia organización y en la del cliente.
Competencias Específicas	<b>Gestión Administrativa</b>	1	2	3	4	5	6	Realiza en su área y otras áreas labores operativas de forma eficiente cumpliendo con las metas en los plazos establecidos
	<b>MSoftware: Word, Excel y Power Point</b>	1	2	3	4	5	6	Domina las herramientas informáticas y conocimientos a nivel usuario para desarrollar las labores de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019.
	<b>Software de DREA</b>	1	2	3	4	5	6	Conoce y domina el Sistema Informático de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 e ingresa información sin errores rápidamente.
		1	2	3	4	5	6	Conoce y domina el uso del Equipo orientando adecuadamente al cliente
<b>Subtotales de cada nivel</b>		puntos	Puntos	puntos				
<b>INFERIOR, MEDIO, SUPERIOR</b>								
<b>EVALUACION PERIODICA DE DESEMPEÑO</b>								<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>
<b>Formato A</b>								
<b>PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR:</b>								
1. En su opinión, ¿en qué áreas debe concentrar el evaluado sus esfuerzos de mejora?								
2. ¿Qué habilidades o competencias personales ha desarrollado el evaluado, desde que ingresó a la Dirección Regional de Educación Amazonas - 2019?								

3. Consigne un máximo de 5 logros sobresalientes o excepcionales del evaluado	
<b>Logro:</b>	<b>Comentario:</b>
<b>OBSERVACIONES DEL EVALUADOR:</b>	
<b>Nombre del evaluador:</b>	<b>Cargo del evaluador:</b>
Firma del evaluador:	Fecha y ciudad:

Fuente: Elaborado por autor

**Anexo 4: Formato de Evaluación de Desempeño Formato B-Personal Técnico.**

**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

Formato B									
Nombre empleado:					Área:			2019-II	
Tiempo servicio:	Fecha Eval:	Motivo de eval:			Inducción:	Capacitación:	Contrato:	Otro:	
Evaluador:			Cargo:				Ciudad:		
<b>INSTRUCCIONES:</b> A la izquierda se incluye una escala de competencias para calificar el desempeño del evaluado. Lea atentamente cada enunciado y marque con una X en la valoración que corresponda.									
<b>Calificación:</b>		1 – 2 Inferior		3 – 4 Medio		5 – 6 Superior		<b>DESCRIPCION</b>	
<b>ASPECTOS DE EVALUACION</b>		<b>VALORACION</b>							
		<b>Infe</b>		<b>Med</b>		<b>Sup</b>			
		1	2	3	4	5	6		
Competencias Genéricas	<b>Criterio y sentido común</b>	1	2	3	4	5	6	Analiza y argumenta con rapidez conceptos abstractos.	
	<b>Organización</b>	1	2	3	4	5	6	Realiza óptimamente tareas de manera simultánea y maneja favorablemente los tiempos y prioridades.	
	<b>Aprendizaje Continuo</b>	1	2	3	4	5	6	Busca constantemente información útil/práctica para la resolución de situaciones que se presenten al interior de sus funciones, mostrando constantemente interés en aprender.	
	<b>Compromiso</b>	1	2	3	4	5	6	Siente como propios los objetivos de la organización, previniendo, apoyando y superando los obstáculos que se presentan hasta el logro de dichos objetivos.	
	<b>Honestidad</b>	1	2	3	4	5	6	Actúa de manera transparente con la Organización, compañeros y clientes desechando todo provecho o ventaja personal.	

<b>Gestión de Emociones</b>	1	2	3	4	5	6	Controla las emociones personales evitando las reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones u hostilidades de los demás, especialmente cuando se trabaja en condiciones demandantes.
<b>Empatía</b>	1	2	3	4	5	6	Capaz de comprender a las personas captando una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc.
<b>Atención al Cliente</b>	1	2	3	4	5	6	Sirve y atiende a los clientes, comprende y satisface sus necesidades. Se esfuerza por conocer y resolver los problemas; tanto del cliente final al que van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como los clientes de sus clientes y todos aquellos que cooperan en la relación “empresa-cliente” (proveedores y personal de la organización).
<b>Comunicación</b>	1	2	3	4	5	6	Se comunica por escrito con concisión y claridad, hace preguntas y expresa conceptos e ideas en forma efectiva, escuchando y comprendiendo a los demás, aunque estos se hayan expresado parcialmente. Sabe cuándo y a quien preguntar para llevar adelante el propósito.
<b>Orden y Claridad</b>	1	2	3	4	5	6	Preocupación continua por controlar el orden y adecuación del trabajo e información. Insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas.
<b>Iniciativa</b>	1	2	3	4	5	6	Actúa rápidamente ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día, sin esperar a consultar a toda línea jerárquica; de esta manera evita el agravamiento de problemas menores.
<b>Dinamismo y Energía</b>	1	2	3	4	5	6	Hábil para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, así como en jornadas de trabajo prolongados sin que esto afecte su nivel de actividad de tiempo, en jornadas de trabajo prolongados sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>Trabajo en Equipo</b>	1	2	3	4	5	6	Colabora y coopera con los demás, trabajando juntos y orientados al cumplimiento de objetivos comunes, de manera genuina. Transmite sus conocimientos y experiencia a los demás para la consecución de los objetivos organizacionales.

	<b>Solución de problemas</b>	1	2	3	4	5	6	Comunica claramente al cliente el valor y los beneficios de los servicios que el policlínico ofrece y resuelve las dudas, inquietudes y reclamos de los clientes, así como soluciona los problemas de la organización.	
	<b>Tolerancia a la Presión</b>	1	2	3	4	5	6	Actúa con eficacia en situaciones de presión de tiempo, carga de trabajo y oposición; respondiendo y trabajando con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.	
	<b>Adaptabilidad al Cambio</b>	1	2	3	4	5	6	Predispuesto a comprender y apreciar perspectivas diferentes, para adaptarse en situaciones cambiantes y aceptar modificaciones del contexto y de la competencia, en la propia organización y en la del cliente.	
Competencias Específicas	<b>Gestión Operativa</b>	1	2	3	4	5	6	Realiza en su área y otras áreas labores operativas de forma eficiente cumpliendo con las metas en los plazos establecidos.	
	<b>MSoftware: Word, Excel y Power Point</b>	1	2	3	4	5	6	Domina las herramientas informáticas y conocimientos a nivel usuario para desarrollar las labores del Policlínico.	
	<b>Software de DREA</b>	1	2	3	4	5	6	Conoce y domina el Sistema Informático de la Dirección Regional de Educación Amazonas – 2019 e ingresa información sin errores rápidamente.	
<b>Subtotales de cada nivel</b>									
<b>INFERIOR, MEDIO, SUPERIOR</b>		puntos		puntos		puntos			
<b>EVALUACION PERIODICA DE DESEMPEÑO</b>						<b>PERSONAL TÉCNICO</b>			<b>Formato B</b>
<b>PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR</b>									
1. En su opinión, ¿en qué áreas debe concentrar el evaluado sus esfuerzos de mejora?									
2. ¿Qué habilidades o competencias personales ha desarrollado el evaluado, desde que ingresó a la Dirección Regional de Educación Amazonas - 2019?									

3. Consigne un máximo de 5 logros sobresalientes o excepcionales del evaluado	
<b>Logro:</b>	<b>Comentario</b>
<b>OBSERVACIONES DEL EVALUADOR:</b>	
<b>Nombre del evaluador:</b>	<b>Cargo del evaluador:</b>
Firma del evaluador:	Fecha y ciudad:

Fuente: Elaborado por el autor.







## Anexo 8. Base de datos del Instrumento 2 – Personal Administrativo

Muestra	Área	Cargo	Tiempo de servicio	Contrato	COMPETENCIAS GENÉRICAS																	COMPETENCIAS				
					Análisis y síntesis	Planificación	Organización	Aprendizaje continuo	Compromiso	Honestidad	Gestión de emociones	Empatía	Atención al cliente	Comunicación	Orden y claridad	Iniciativa	Dinamismo y energía	Trabajo en equipo	Solución de problemas	Tolerancia a la presión	Adaptabilidad al cambio	Gestión administrativa	MSOffice	DREA		
Colaborador 1	GESTION PEDAGOGICA	LICENCIADO EN EDUCACION	29	276	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4
Colaborador 2	AREA DE PERSONAL	BACH. ADM. EMPRESAS	37	276	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4
Colaborador 3	AREA PRESUPUESTO	BACH. ADM. EMPRESAS	38	276	3	3	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3
Colaborador 4	GESTION PEDAGOGICA	LIC. EN EDUC. PRIMARIA	32	276	2	4	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4
Colaborador 5	AREA DE RECEPCION	SECRETARIADO EJECUTIVO	33	276	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5
Colaborador 6	GESTION PEDAGOGICA	LIC. EN EDUC. PRIMARIA	18	276	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3
Colaborador 7	AREA DE ESTADISTICA	ESTADISTICO	30	276	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
Colaborador 8	AREA DE PUBLICIDAD	PERIODISTA	2	276	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Colaborador 9	AREA PLANIFICACION	INGENIERO II	20	276	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4
Colaborador 10	ESTADISTICA	ESTADISTICA	18	276	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3
Colaborador 11	AREA DE PRESUPUESTO	ANALISTA DE SISTEMA DE PAD	15	276	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	5	4	3	3	4	2	5	5	5
Colaborador 12	AREA DE PATRIMONIO	ESP. RACIONALIZACION	30	276	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3
Colaborador 13	AREA DE PLANIFICACION	PLANIFICADOR II	23	276	3	3	3	3	2	2	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 14	AREA DE CONTABILIDAD	CONTADOR	20	276	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Colaborador 15	AREA ADMINISTRACION	ESP. ADMINISTRATIVO II	38	276	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	5
Colaborador 16	AREA DE TESORERIA	ESP. ADMINISTRATIVO II	22	276	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 17	AREA ASES.JURIDICA	ABOGADO	2	276	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Colaborador 18	AREA OCI	AUDITOR II	38	276	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Colaborador 19	CONTABILIDAD	CONTADORA	2	LOCADOR	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Colaborador 20	ASES. JURIDICA	ABOGADO	2	LOCADOR	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3
Colaborador 21	ASES. JURIDICA	ABOGADO	1	LOCADOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3
Colaborador 22	CONSTANCIAS	CONTADOR	3	LOCADOR	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 23	CONSTANCIAS	ECONOMIA	39	276	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 24	ESCALAFON	ADMINISTRACION	6	276	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
Colaborador 25	ESCALAFON	ING. AMBIENTAL	2	LOCACION	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 26	ESCALAFON	LIC. EDUCACION	5	CAS	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Colaborador 27	PRESUPUESTO	ADMINISTRACION	3	CAS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 28	PRESUPUESTO	ECONOMIA	4	CAS	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
Colaborador 29	AREA OCI	ADMINISTRACION	6	CAS	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
Colaborador 30	AREA OCI	ABOGADA	22	276	4	4	4		3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 31	AREA LOGISTICA	CONTABILIDAD	1	CAS	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
Colaborador 32	AREA LOGISTICA	ECONOMIA	3	CAS	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
Colaborador 33	AREA PERSONAL	LIC. EDUCACION	33	276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 34	AREA DE PLANILLAS	CONTABILIDAD	8	CAS	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4
Colaborador 35	ESCALAFON	TURISMO Y HOSTELERIA	1	LOCADOR	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
Colaborador 36	ESCALAFON	TURISMO Y HOSTELERIA	1	LOCADOR	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
Colaborador 37	ESCALAFON	TURISMO Y HOSTELERIA	1	LOCADOR	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Colaborador 38	ESCALAFON	RELACIONES INTERNACIONALES	3	LOCADOR	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Colaborador 39	ESCALAFON	COMPUTACION	1	LOCADOR	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
Colaborador 40	ESCALAFON	SECRETARIA	8	276	3	3	3		3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4

## Anexo 9. Base de datos del Instrumento 2 – Personal Técnico

Muestra	Área	Cargo	Tiempo de servicio	Contrato	COMPETENCIAS GENÉRICAS																	COMPETENCIAS				
					Criterio y sentido común	Organización	Aprendizaje continuo	Compromiso	Honestidad	Gestión de emociones	Empatía	Orden y claridad	Comunicación	Iniciativa	Dinamismo y energía	Trabajo en equipo	Solución de problemas	Tolerancia a la presión	Adaptabilidad al cambio	Gestión operativa	Atención al cliente	MS Office	DREA			
Colaborador 1	DIRECCION	SECRETARIADO	8	276	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 2	MESA DE PARTES	SECRETARIADO	40	276	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 3	CONTABILIDAD	TECNICO ADMINISTRATIVO	39	276	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 4	PEDAGOGICA	SECRETARIA	6	276	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5
Colaborador 5	CONTABILIDAD	TECNICO ADMINISTRATIVO	34	276	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4
Colaborador 6	MESA DE PARTES	SECRETARIA	38	276	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 7	ECONOMIA	TECNICO ADMINISTRATIVO	38	276	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5
Colaborador 8	LOGISTICA	SECRETARIA	38	276	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5
Colaborador 9	ECONOMIA	TECNICO EN FINANZAS	38	276	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 10	PRESUPUESTO	OPERADOR PAD	37	276	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
Colaborador 11	PLANILLAS	TECNICO ADMINISTRATIVO	37	276	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 12	PLANILLAS	TECNICO ADMINISTRATIVO	37	276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 13	PLANILLAS	TECNICO ADMINISTRATIVO	32	276	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4
Colaborador 14	CONSTANCIA	TECNICO ADMINISTRATIVO	32	276	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 15	TESORERA	CAJERO	24	276	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 16	CHOFER	CHOFER	29	276	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 17	PERSONAL	SECRETARIA	30	276	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 18	ECONOMIA	TECNICO ADMINISTRATIVO	30	276	3	3	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 19	CONSTANCIAS	TECNICO ADMINISTRATIVO	30	276	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Colaborador 20	CHOFER	CHOFER	30	276	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 21	ADMINISTRACION	SECRETARIA	2	276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 22	ARCHIVO	TECNICO EN BIBLIOTECA	30	276	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 23	ARCHIVO	SECRETARIA	34	276	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Colaborador 24	ADMINISTRACION	SECRETARIA	34	276	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Colaborador 25	PLANEAMIENTO	TECNICO EN LABORATORIO	35	276	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Colaborador 26	PLANEAMIENTO	TECNICO EN LABORATORIO	42	276	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
Colaborador 27	PRESUPUESTO	OPERADOR PAD	40	276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 28	ARCHIVO	TECNICO EN BIBLIOTECA	22	276	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Colaborador 29	MESA DE PARTES	TECNICO EN BIBLIOTECA	25	276	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Colaborador 30	OCI	SECRETARIA	25	276	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 31	CONSTANCIAS	TECNICO EN LABORATORIO	25	276	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 32	ESCALAFON	TECNICO EN BIBLIOTECA	22	276	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 33	ASESORIA JURIDICA	SECRETARIA	22	276	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 34	PROMOCION HUMANO	TECNICO EN LABORATORIO	22	276	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 35	ESTADISTICA	TECNICO ADMINISTRATIVO	22	276	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 36	PEDAGOGICA	TECNICO EN LABORATORIO	2	276	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Colaborador 37	ESCALAFON	TECNICO EN BIBLIOTECA	34	276	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Colaborador 38	OCI	TECNICO ADMINISTRATIVO	37	276	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Colaborador 39	ASESORIA JURIDICA	SECRETARIA	37	276	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 40	OCI	TECNICO ADMINISTRATIVO	38	276	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
Colaborador 41	OCI	TECNICO EN LABORATORIO	36	276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 42	CONTRATACIONES	TECNICO EN BIBLIOTECA	36	276	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Colaborador 43	PRESUPUESTO	SECRETARIA	22	276	4	3	3		4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 44	ESCALAFON	TECNICO ADMINISTRATIVO	22	276	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 45	PERSONAL	TECNICO ADMINISTRATIVO	32	276	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
Colaborador 46	PROMOCION HUMANO	TECNICO ADMINISTRATIVO	43	276	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 47	PLANEAMIENTO	TECNICO EN BIBLIOTECA	43	276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 48	ESTADISTICA	PROGRAMADOR DE SISTEMAS P	32	276	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
Colaborador 49	ESTADISTICA	PROGRAMADOR DE SISTEMAS P	22	276	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 50	PEDAGOGICA	TECNICO ADMINISTRATIVO	20	276	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 51	FOTOCOPIADOR	TECNICO EN BIBLIOTECA	20	276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 52	LOGISTICA	TECNICO ADMINISTRATIVO	20	276	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
Colaborador 53	LOGISTICA	TECNICO ADMINISTRATIVO	20	276	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
Colaborador 54	PLANILLAS CESANTES	TECNICO ADMINISTRATIVO	25	276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
Colaborador 55	ALMACEN	TECNICO EN LABORATORIO	25	276	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Colaborador 56	IMAGEN INSTITUCIONAL	SECRETARIA	23	276	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
Colaborador 57	PRESUPUESTO	OPERADOR PAD	37	276	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
Colaborador 58	PERSONAL	TECNICO EN LABORATORIO	37	276	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
Colaborador 59	PERSONAL	TECNICO ADMINISTRATIVO	35	276	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5
Colaborador 60	PERSONAL	TECNICO ADMINISTRATIVO	33	276	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Colaborador 61	CONTABILIDAD	TECNICO ADMINISTRATIVO	33	276	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
Colaborador 62	CONTABILIDAD	SECRETARIA	32	276	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5
Colaborador 63	ALMACEN	TECNICO EN BIBLIOTECA	37	276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
Colaborador 64	CONSTANCIA	TECNICO EN LABORATORIO	39	276	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4
Colaborador 65	ARCHIVO	TECNICO EN BIBLIOTECA	33	276	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4
Colaborador 66	ECONOMIA	TECNICO ADMINISTRATIVO	33	276	3	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 67	CONTABILIDAD	TECNICO ADMINISTRATIVO	23	276	2	4	4																			