UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS PUCALLPA B46 - 2021”.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

JAIRO JERVIS, SOTO GÓMEZ

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:30 horas, del día 28 de Enero, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Presidente

Dra. Freysi Lilian Ring Villacrez ..... Secretario

Mg. Arturo Yupanqui Villanueva ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en:

.....

Mención: Gestión Pública

Don(ña) Jairo Jervis Soto Gómez ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de bomberos Pucallpa B46 - 2021

.....

....."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....16.....(Dieciséis)

Equivalente a .....Aprobado....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..11:30..horas del..28...de .....Enero..... del 20..23

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0526-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS PUCALLPA B46 - 202".

Autor(es)	:	**SOTO GÓMEZ, JAIRO JERVIS**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. ROCHA GONZÁLES, MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 25/08/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JAIRO JERVIS SOTO GOMEZ

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑIA DE BOMBEROS PUCALLPA N° 416 - 2021

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: MANUEL ROCHA GONZALES

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTION PÚBLICA

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 13 / 04 / 2023

Email: jairojervissotogomez@gmail.com
Teléfono: 961505609

Firma:
DNI: 72760734

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por ser quienes me han acompañado durante todo mi trayecto profesional y de mi vida, y por qué los amo infinitamente.

Jairo Jervis

AGRADECIMIENTO

Ante que todo agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mis padres por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por enseñarme a luchar en esta vida llena de adversidades, a conquistar las metas que me proponga hasta agotar los recursos que sean necesarios, a estar ahí conmigo cuando he caído y motivarme a seguir adelante, por brindarme su confianza, la y fortaleza el estímulo necesario para emprender nuevos desafíos profesionales.

Jairo Jervis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN xiii

ABSTRACT xiv

INTRODUCCIÓN xv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18

1.1. Descripción del problema 18

1.2. Formulación del problema 21

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 22

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 22

1.5. Variables 23

1.6. Justificación e importancia 26

1.7. Viabilidad 27

1.8. Limitaciones 27

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 28

2.1. Antecedentes 28

2.2. Bases teóricas 32

2.3. Bases o fundamentos filosóficos 46

2.4. Definiciones conceptuales 46

2.5. Bases epistemicos 49

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÒGICO 54

3.1. Tipo de investigación 54

3.2. Diseño y esquema de la investigación 54

3.3. Población, y muestra 55
3.4. Instrumento de recolecciòn de datos 55
3.5. Tecnicas de recojo, procedimiento y presentaciòn de datos 55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 59
4.1. Resultados 59
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones 59
4.1.2. Prueba de hipótesis General 62
CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS 69
5.1. Constrastacion de los resultados 69
Conclusiones 72
Recomendaciones 73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74
ANEXOS 81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionabilidad de Variables ……... 25

Tabla 2 Distribución de los trabajadores ……..…... 55

Tabla 3 Distribución de la muestra……. 56

Tabla 4 Elección técnica instrumento……..… 57

Tabla 5 Comparación de puntajes de las variables ……..…..59

Tabla 6 Valoración de las dimensiones de inteligencia emocional..……60

Tabla 7 Valoración de las dimensiones de desempeño laboral……... 61

Tabla 8 Correlación inteligencia emocional y desempeño laboral…….. 63

Tabla 9 Correlación de intrapersonal y desempeño laboral……..... 64

Tabla 10 Correlación de interpersonal y desempeño laboral…….. 65

Tabla 11 Correlación de adaptabilidad y desempeño laboral……. 66

Tabla 12 Correlación de estado de animo y desempeño laboral…….…… 67

Tabla 13 Correlación de manejo del estrés y desempeño laboral…..…… 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Comparación de puntajes de la variables 60

Figura 2: Valoración de las dimensiones de inteligencia emocional 61

Figura 3: Valoración delas dimensiones de desempeño laboral 62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia..... 82

Anexo 2: Instrumentos 83

Anexo 3: Ficha de validación emitida por los expertos 85

Anexo 4: Formato de confiabilidad 88

Anexo 5: Matriz de validación de las variables de estudio 94

Anexo 6: Base de datos 109

Anexo 7: Evidencia fotográfica de la investigación 111

RESUMEN

La presente investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021”, se realizó con el objetivo de determinar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. el estudio es de tipo no experimental, diseño correlacional, con una población y muestra de 33 bomberos voluntarios; siendo la hipótesis general: la inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. Para la selección de los datos se utilizaron instrumentos validados como cuestionarios, todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento elegido, fue de elaboración propia. Para la variable inteligencia emocional consta de 29 ítems, y en relación con la segunda variable desempeño laboral consta de 20 ítems, valorando los instrumentos obtenidos para el presente estudio, el análisis estadístico se hizo aplicando el programa SPSS 23, lo cual arrojó resultados confiables en la investigación. Se logró determinar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. La conclusión general se llegó a que se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un valor $r = 0.901$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research entitled "Emotional intelligence and job performance in the Pucallpa Fire Company B46 - 2021", was carried out with the objective of determining emotional intelligence and job performance in the Pucallpa Fire Company B46 - 2021. The study is non-experimental type, correlational design, with a population and sample of 33 voluntary bombers; being the general hypothesis: emotional intelligence is directly related to job performance in the Pucallpa Firefighters Company B46 - 2021. Validated instruments such as questionnaires were used to select the data, all of this to give reliability and validity to the chosen instrument, it was of own elaboration. For the variable emotional intelligence it consists of 29 items, and in relation to the second variable work performance it consists of 20 items, evaluating the instruments obtained for the present study, the statistical analysis was done applying the SPSS 23 program, which yielded reliable results in the investigation. It was possible to determine that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance in the Pucallpa Fire Company B46 - 2021. The general conclusion was reached that the alternative hypothesis is accepted because r <0.05 and the null hypothesis is rejected. There is a relationship between emotional intelligence and job performance, with an r = 0.901 value estimated by the Pearson correlation coefficient. There is a significantly high positive relationship.

Keywords: Emotional intelligence, job performance.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano dentro de las empresas u organizaciones desempeña un papel fundamental, es el instrumento más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen, por tanto es responsabilidad de los propietarios, jefes y encargados el proporcionarles las herramientas físicas, intelectuales y emocionales para el buen desempeño en sus actividades cotidianas, definidas en los manuales de funciones y descriptores para cada puesto.

El ser humano dentro de su existencia es un solo ser, conformado en diversas áreas; tanto mentales e intelectuales que se orientan hacia los conocimientos adquiridos, áreas físicas dirigidas a aptitudes, habilidades y destrezas, áreas espirituales regidas con el conocimiento y experiencias obtenidas con un ser supremo y principalmente áreas emocionales que es lo que guía, orienta, y conduce todo lo que realiza.

La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional y el desarrollo de las personas, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo. El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto la garantía del éxito. Las emociones a las que una persona puede recurrir en el

centro de trabajo, son las que le ayudan a exponer con mayor claridad la personalidad de los clientes, las relaciones con la competencia, la capacidad de conseguir los objetivos que se ponen por delante en los equipos auto-gestionados. Así es como nace la inquietud de orientar la presente investigación ya que se desea conocer y entender si las emociones influyen en el desempeño laboral y contemplar datos que guíen a saber de qué manera y cómo se ve perturbado el ser humano al tener emociones positivas o negativas.

El propósito de esta investigación de tesis es establecer la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020, para conocer con mayor profundidad desde un punto de vista científico cual es el grado y nivel de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46; esto conllevó a recopilar información para verificar el nivel de conocimiento, del marco conceptual de las variables en estudio en la institución.

La presente investigación se ha sido desarrollado teniendo en cuenta cinco capítulos:

Capítulo I; menciona el Planteamiento del Problema el cual señala detalladamente la contextualización de la variable, antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, objetivo de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

Capítulo II; el Marco Teórico basado en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; Se precisa la Metodología de la investigación, donde se considera el método, tipo, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

Capítulo IV; Resultados, la prueba de hipótesis y discusión el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Discusión de los resultados, contiene la constrastacion de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, constratacion de hipótesis.

Además se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los respectivos anexos respectivos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Dentro de las organizaciones un tema importante, está representado por el capital humano, representado por las personas que participan, se integran y aportan al interior de estas. La forma como las personas se relacionan, su forma de ser y actuar necesariamente merece un análisis, pues no existen patrones de comportamiento y las evidencias señalan que existe un componente importante a la hora de hablar de capital humano o recurso humano. Así la inteligencia emocional, llega a ser la capacidad de autoevaluar los sentimientos de uno mismo y de otros, la capacidad de automotivarse y en general como se manejan de las emociones y la forma de relacionarse deben ser claramente delimitada y diferenciadas de algo tan simple como el coeficiente intelectual. Dicho de otro modo, la inteligencia emocional dista mucho de conceptos como el coeficiente intelectual, pues no llegan a describir ni siquiera la capacidad cognitiva de las personas (Troncoso, 2018, como se citó en Federación de Enseñanza del CC.OO., Pagina 12). Es que la inteligencia emocional es un tema más complejo que el que se presume, pues involucra al sujeto pero además a las relaciones que este puede establecer, pues se ocupa de las aptitudes complementarias, que distan mucho de lo que se denomina inteligencia académica, claramente vinculada solo a la capacidad intelectual (Troncoso, 2018, como se citó en Federación de Enseñanza del CC.OO., Pagina 12).

Actualmente este concepto de inteligencia emocional se reconoce como de importancia y popularidad creciente dentro de la administración (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005), se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición obligatoria en la obtención de un mejor desempeño y mayor eficiencia organizativa. Para Danvila y Sastre, al hablar de inteligencia emocional y de inteligencia colectiva hay que incidir que "ambas son complementarias, (…) el auge de este concepto se ha debido en una buena parte a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los distintos niveles de éxito en diversos ámbitos de la vida" (Danvila Del Valle & Satre Castillo, 2010). Algunos estudios de investigación efectuados sobre el tema, como el de Pereira arrojan que el personal tiene "nivel medio de inteligencia emocional" (Pereira Samayoa, 2010), lo que es significativo puesto que se puede tomar en cuenta estos resultados para mejorar el trabajo en una empresa, ya que no se puede dejar de lado que "los sentimientos llegan a ser indispensables para ejercer de modo racional decisiones, porque (…) orientan en la dirección adecuada para sacar el mejor provecho a las posibilidades que (…) ofrece la fría lógica" (Ibarrola L. De Davalillo, s.f). Dicho de otro modo, atrás queda la idea de que las decisiones se basan en aspectos tan fríos como la inteligencia, sino que es preciso unirla al sentimiento. Por otra parte, el desempeño laboral se conceptualiza como comportamientos que se observan en los colaboradores de una institución que son importantes para el logro de objetivos organizacionales (Chiavenato, 1995), cuando se tiene un buen desempeño se asume que la empresa funciona de modo satisfactorio. Unir estos dos conceptos que guardan estrecha relación es bastante significativo, pues permite verificar si la inteligencia

emocional (manejo de emociones) está en niveles adecuados hay un mejor desempeño del capital humano. Además porque se asume la importancia de saber si los resultados que se derivan de un trabajo tienen tendencia a la mejora cuando se efectúa al interior de un ambiente apropiado, este debe garantizar que los colaboradores gozan de bienestar y salud, lo que junto a la inteligencia emocional redunda en la productividad y ganancias, trayendo así mismo la disminución de los costos de producción para los empleadores (Sum Mazariegos, 2015).

En la Compañía de Bomberos de Pucallpa B46 se ha podido verificar que respecto al desempeño laboral, los bomberos voluntarios cumplen con las funciones asignadas comenzando por el horario, las tareas delegadas, los encargos del administrador y otros; sin embargo, parece ser un mero cumplimiento de la tarea, no apreciándose iniciativa o parte hacia la institución que les brinda una oportunidad de trabajo, es más no toman en cuenta los contenidos de las capacitaciones realizadas, no conocen los fundamentos de las actividades que efectúan, su productividad se circunscribe a cumplir con tareas de manera rutinaria. En cuanto a la relación con sus jefes esta es básicamente receptiva, es decir escuchan y cumplen con las tareas, pero no tienen capacidad de debate, limitando con ello la posibilidad del cumplimiento de metas que plantea la empresa y alcanzar adecuadamente los estándares de servicio ofrecidos por la compañía de bomberos, por otro lado, en la eficiencia laboral no logran hacer las cosas acordes a lo que debería ser su trabajo. Lo descrito anteriormente debe determinarse como se relaciona con la inteligencia emocional de los colaboradores, en vista de que su forma de actuar y como regulan sus emociones

puede estar relacionado con su desempeño laboral. Concordante con esta idea, está la posibilidad de analizar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral y poder establecer finalmente su influencia con este último.

En la actualidad, lamentablemente, la falta de control emocional es una realidad que aqueja a todas las personas, indistintamente de los niveles sociales, las familias están perdiendo el control en su entorno familiar.

Bajo lo antes expuesto, es entonces que se decide estudiar estas variables, con la finalidad de proporcionar cifras reales acerca de estos fenómenos y plantear posibles alternativas de solución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos de Pucallpa B46 – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida lo intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021?
- ¿En qué medida el interpersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021?
- ¿En qué medida la adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021?
- ¿En qué medida el estado de ánimo se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021?
- ¿En qué medida el manejo del estrés se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos B46 - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre lo intrapersonal y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021.
- Determinar la relación que existe entre lo interpersonal y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021.
- Determinar la relación que existe entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021.
- Determinar la relación que existe entre el estado de ánimo y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021.
- Determinar la relación que existe entre el manejo del estrés y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 – 2021.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Lo intrapersonal se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

- El interpersonal se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.
- La adaptabilidad se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.
- El estado de ánimo se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.
- El manejo de estrés se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual

Para Bar-On (Citado por Montoya, 2019 p.35), la inteligencia emocional son las habilidades, potencialidades y destrezas personales que determinan significativamente en la adaptación de las personas frente a las exigencias de su medio ambiente. Este autor hace un hincapié en diferenciarlo de las clásicas competencias netamente cognitivas de la inteligencia.

Definición operacional

Dimensiones

- Intrapersonal
- Interpersonal
- Adaptabilidad
- Estado de animo
- Manejo de estrés

1.5.2 Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y otras que se puedan deducir. Vicente (1997)

Definición operacional

Dimensiones

- Competencias del individuo
- Competencias para el puesto

1.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	ESCALA
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como un conjunto de competencias emocionales y sociales, estas se expresan a través de habilidades relacionadas que permiten actuar con eficacia, expresar de forma adaptativa lo que sentimos a los demás; así como, manejar el estrés y el estado de ánimo frente a las diversas demandas del ambiente.	Para medir el Instrumentos de inteligencia emocional en donde se Consideran lo siguiente: 5 Dimensiones, 13 Indicadores, y 29 Ítems				ORDINAL
			Intrapersonal	*Comprensión de si mismo	1, 2	
				*Asertividad	3,4	
				*Autorrealización	5,6	
				*Empatía	7,8	
				*Responsabilidad social	9,10	
			Interpersonal	*Relaciones interpersonales	11,12	
				*Solución de problemas	13,14	
				*Prueba de realidad	15,16	
			Adaptabilidad	*Flexibilidad	17,18	
					19,20,21	
					22,23,24	
			Estado de animo	*Felicidad		
				*Optimismo		
					25,26	
					27,28,29	
			Manejo del estrés	*Tolerancia del estres		
				*Control de impulsos		
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato, I. (2000) determina al desempeño como el comportamiento del trabajador en la búsqueda continua de los objetivos fijados. Esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, por tanto para comprobar el grado de desempeño de un trabajador es necesario evaluar sus habilidades.	Para medir el Instrumento de desempeño laboral en donde se Consideran lo siguiente: 2 Dimensiones, 12 Indicadores, y 20 Ítems		*Iniciativa y excelencia	1,2	ORDINAL
				*Integridad	3,4	
				*Comunicación a todo nivel	5,6	
			Competencias del individuo	*Supervisión	7,8	
				*Apertura para el cambio	9,10	
					11	
				*Calidad administrativa	12,13	
				*Trabajo en equipo	14,15	
				*Control interno	16	
				*Sentido costo / beneficios	17	
			Competencias para el puesto	*Toma de decisiones	18,19	
				*Compromiso de servicio	20	

Fuente: Elaboración propia

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1 Relevancia social

podría tomar en cuenta a la hora de asignar responsabilidades y cumplimiento de metas La compañía de Bomberos Pucallpa podrán beneficiarse de los resultados del presente estudio que incorpora una variable tan importante como la Inteligencia Emocional que permitiría obtener un mejor desenvolvimiento de los colaboradores, lo que a su vez se.

1.6.2 Implicancias prácticas.

La comprensión de la dinámica entre inteligencia emocional y desempeño laboral, puede optimizar la forma como se desenvuelven los colaboradores en compañía. En especial si se toma en cuenta en cuál de las dimensiones de la Inteligencia Emocional es la más influyente en el desempeño laboral, esto permitirá tener una mejor visión de cómo poder llegar a mejorar la gestión de la empresa.

1.6.3 Valor teórico

Se aportará referentes teóricos de la dinámica entre las dos variables de estudio, para analizar sus interrelaciones. Esto ayudará a tener una noción de cómo interactúan los colaboradores y cómo se desempeñan en sus actividades diarias, ello favorecerá a una mejor optimización y desarrollo de la compañía.

1.6.4 Utilidad Metodológica

Los resultados del estudio servirán como antecedentes en la ejecución de nuevos estudios de investigación sobre el tema.

La investigación se basa en la aplicación de instrumentos que fueron validados para medir la gestión motivacional y el desempeño laboral, que hará posible la obtención de hallazgos confiables para la comprobación de los objetivos del estudio.

Esta investigación hizo posible el conocimiento, la elaboración, la validación y aplicación de los instrumentos de acuerdo a la particularidad de la entidad.

La investigación ha hecho posible el conocimiento, la elaboración, la validación y aplicación.

1.6.5 Importancia

Cuando hablamos de inteligencia emocional (IE), nos referimos a la habilidad de entender, usar y administrar nuestras propias emociones en formas que reduzcan el estrés, ayuden a comunicar efectivamente, empatizar con otras personas, superar desafíos y aminorar conflictos.

Un nivel alto de inteligencia emocional nos permite forjar relaciones sanas y equilibradas dentro del núcleo familiar, en la escuela y en el trabajo. También es la herramienta básica para la autocrítica positiva, un recurso muy útil para aproximarnos sin juicio a nuestras propias cualidades y áreas de oportunidad con un propósito de mejora. (Sofía García-Bullé, 2021). https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/

1.7 Viabilidad

El presente estudio es viable, por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

1.8 Limitaciones

La presente investigación se realizó con toda normalidad, por lo que no se presentaron ninguna dificultad para su desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacional

Férreo (2016) en su tesis titulada: "*Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas*" realizado en la ciudad de Madrid, explica que en los últimos tiempos existen estudio intentando definir la Inteligencia Emocional, la Formación laboral y el Desempeño Laboral por lo que su estudio tiene como dirección aportar luces al respecto, por lo que se situó en organizaciones empresarias actuales más dinámica como son los Centro de Llamadas (Call Center), su objetivo textualmente expresado fue entender de manera concreta "la relación entre la Inteligencia emocional de los supervisores de equipos de trabajo y el Desempeño Laboral de los equipos de trabajo bajo su responsabilidad, observando si hay diferencias en los niveles de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral" para lograr esto también incluyo indicadores socio-demográficos de los evaluados, determinar si la induccion a través de un programa interventor en formación emocional, puede influir en la mejora de la inteligencia emocional de los mismos y si estos resultados encontrados influencia en la variable de Desempeño Laboral de los equipos bajo supervisión. Para lo cual utilizo el TMMS-24 para medir la Inteligencia interpersonal y TECA para medir la empatía y algoritmos específicos de la organización implicada (CC) para el nivel de desempeño. Despues de la aplicación de los test antes mencionados se dieron resultados que pusieron en evidencia que, en la situación anterior al test, no había ninguna diferencia en ninguna de las variables que miden

Inteligencia Emocional de los supervisores y tampoco en el Desempeño Laboral de los equipos que supervisan, asi como tampoco en la situación posterior al test. Caba destacar en que en la situación en la que se puso en practica el programa interventor, se ha encontrado un impacto significativo en todas las variables estudiadas en la situación posterior al test.

Roman (2014) en su investigación titulada: *"La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Textil-Vicunha Ecuador S.A."*, de diseño no experimental-correlacional, con método inductivo-deductivo, descriptivo y estadístico con una población de 54 individuos aplico el Cuestionario de Coeficiente Emocional de Cooper para medir la Inteligencia Emocional y para el desempeño laboral el sistema de evaluación de desempeño propio de la compañía.

Restrepo (2013) en el libro de su autoria titulado "*Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño*" declara que busca que su investigación de mayores luces respecto a la influencia de la inteligencia emocional y en el desempeño laboral de los supervisores de los estudiantes de práctica de la Universidad ICESI, como bien indica el titulo el objeto de dicha investigacion es descubir el nivel en que impacta la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral en los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI, otro objetivo constituia la identificación de los factores de la inteligencia emocional que se asocian más con el desempeño laboral general y terminar identificando los factores de la inteligencia emocional que impactan más en las variables de desempeño laboral.

Pereira (2012) quien en su estudio de tipo descriptivo y diseño correlacional titulado "*Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango*", aplicado a una población de 36 trabajadores, tuvo como objetivo medir la relación entre estas dos variables llegando a conclusiones tales como que el personal de la empresa muestra un nivel de inteligencia emocional promedio, lo cual significa que cuenta con buen manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, los hallazgos encontrados determninan que el setenta y dos por ciento de la población estudiada se encuentra por encima del promedio, otra conclusión es que el ochenta y un porciento de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior, se demostró una correlación débil a través de coeficiente de correlacion de Pearson, lo cual demostraría que la inteligencia emocional no necesariamente ejerce influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. En tal sentido este estudio nos alejaría del ímpetu de encontrar relación sustenacial entre estas dos variables, sin embargo, se persiste en la búsqueda de esta.

2.1.2 Nacional

Fajardo, R. (2017) en su tesis *"La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en Linea Lima - 2017".* Concluye: se determinó la inteligencia emocional sí se relaciona directa, muy alta y significativamente con el desempeño laboral del personal teleoperador de EsSalud en Linea Lima, 2017; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,925** en el *rho* de Spearman. Se determinó que, si existe relación directa, muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión autoconciencia de la variable inteligencia emocional del personal teleoperador de EsSalud en Linea Lima, 2017; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,916** en el *rho* de

Spearman

Troncoso, R. (2018) en su tesis "*La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018".* Concluye: Como el valor de significancia (valor critico observado) es 0.349 > 0.05 se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula es decir La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Que nos muestra que el autoconocimiento que tienen los colaboradores de sí mismos, el autocontrol de sus emociones, su automotivación, su empatía y las relaciones interpersonales no se relaciona con su Desempeño laboral, por tanto, se puede afirmar que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si los colaboradores si desarrollasen una inteligencia emocional acorde a las necesidades de la organización

Saldaña (2015), realizo la investigación titulada "*Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera Credimujer región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*", se planteó como objetivo describir si existe relación o no entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. La investigación de carácter no probilistico a quince colaboradores, se aplicó una encuesta para medir los niveles de relación encontrándose que tal como se intuía existe una determinante correlacion entre las dos variables.

Varas (2014), investigo sobre "*Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institucional educativa estatal de Trujillo*", se planteó como objetivo identificar el nivel de factores de la Inteligencia Emocional tales como son Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y del estado de Ánimo, asi también determinar el nivel de los factores del

Clima Organizacional como Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones Laborales, en el personal Docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. Se determinó que exite relación directa entre las dos variables expuestas, evidenciándose correlación positiva entre los factores evaluados.

Carbonel y Espino (2014), en su investigación titulada "*La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chilca en el año 2013*" la misma que tenía como objetivo descubrir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo. El estudio correlacional consistió en una muestra de 17 empleados (incluyendo a los ejecutivos y funcionarios) del Área de Ventas. Una encuesta de 27 preguntas fue aplicada y los resultados se obtuvieron a partir del software estadístico SPSS. La conclusión fue que un alto porcentaje de empleados en promedio obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. ($p < 0,05$). El coeficiente de Pearson fue de 0,782.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha sido propuesta como una alternativa a la clásica afirmación de la inteligencia cognitiva, la cual había sido criticada por diversos autores por solo incluir conocimientos y destrezas generales, no contemplando la habilidad para autorregularse y llevar una mejor interacción con los demás; así como, responder de forma adaptativa ante el ambiente. Es así que muchos individuos a pesar de los conocimientos y destrezas adquiridas a lo largo de una provechosa vida académica, terminaban teniendo resultados

desagradables, esto debido a la falta de manejo de las propias emociones, ya sea a través de su identificación, y regulación. En conclusión, la inteligencia emocional resulta un concepto importante ya que ha sido señalado como un elemento predictor de éxito tanto a nivel personal como social (Dulewicz y Higgs, 2000).

Goleman (2004), define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

Londoño (2009), explica que la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente.

Características de la inteligencia emocional

Los sujetos con elevado nivel de inteligencia emocional pueden ser reconocidos por el éxito que tienen en el área personal, familiar, académica y social, ya que esta inteligencia permite identificar y autorregular las emociones, habiendo una expresión de ellas mucho más adaptativa y conciliadora con los demás, en este sentido.

Cuando los niveles de inteligencia emocional resultan altos, es consecuente que existe un mejor manejo tanto en la relación con las emociones como en la forma como interactuar el sujeto con su entorno, de esta forma los individuos que suelen presentar conductas mucho más ajustadas socialmente saben reconocer las emociones hostiles y canalizarlas por medio del dialogo o la manera como desatan la cólera que siente, esta forma no es nociva ni tan hiriente a los demás; sin embargo, es una acción para protegerse. Los individuos con alta

inteligencia emocional son asertivos; es decir, saben cómo manejar situaciones de tensión social, respetando los derechos de los demás, sin embargo, ello tampoco involucra que no van a defender sus propios derechos, por eso no debe confundirse la idea con sujetos totalmente pasivos o altruistas, la inteligencia relacionada a lo interpersonal es la habilidad para comprender las intenciones de los demás, de esta forma reaccionaria de forma complementaria a ello, apaciguando las posibles consecuencias negativas que pudiesen generarse.

La inteligencia emocional ha sido criticada en algunas ocasiones, debido a que las propiedades que le son atribuidas en ocasiones parten de textos sin la suficiente discusión, siendo diseños sin robustez metodológica; encontrando investigaciones como Hernández (2019), donde identificó el papel modulador de un grupo con bajo nivel de inteligencia emocional sobre la presencia de acoso escolar, siendo este de un tamaño del efecto pequeño. Por ello nace la intención por someter a evidencia empírica los modelos de inteligencia emocional propuestos en la literatura científica. A través de los estudios de meta análisis el modelo propuesto por (Mayer, Salovey y Carusso, 2004) ha ganado mayor relevancia; sin embargo, aún queda bastante por analizar. En este sentido, la definición controversial de inteligencia, aun en la actualidad sigue siendo debatido; pero, no se debe perder de vista los resultados de algunos análisis en donde el alto nivel de inteligencia emocional se ha mostrado como un elemento predictor de una mejor interacción social, mayores oportunidades laborales y un menor riesgo a padecer problemas emocionales.

La inteligencia emocional puede ser entendida como un coeficiente, el cual se encuentra principalmente caracterizado por la mayor presencia de habilidades para entenderse a sí mismo. Una alta autoconciencia hace que se tenga una evaluación más objetiva de la reacción que se tendrá, de esta forma, es posible

clasificar las emociones como positivas o negativas. Muchas de las negativas ponen en un estado de ausencia de consciencia y poco juicio al sujeto que la experimenta, llevándolo a realizar acciones con un arrepentimiento consecuente.

Goleman (1998) afirmaba que quienes tienen un bajo nivel de inteligencia emocional padecen de muchas más complicaciones, siendo más importante que la inteligencia general o cognitiva como fue denominada en otros textos. Las habilidades cognitivas permiten resolver problemas, especialmente si involucran aspectos abstractos; sin embargo, no brindan la oportunidad para manejar mejor las situaciones sociales al individuo. Para este autor, una gran cantidad de estudiantes que en la universidad han tenido éxito en su rendimiento, se han visto en desventaja al entrar en el campo laboral, pues, estos tipos de trabajo requerían habilidades que ellos no habían desarrollado; de esta forma, la ausencia de capacidades para identificar, manejar y mostrarse empático con los demás nublaba su juicio en situaciones de alta tensión, dificultando la resolución de problemas.

Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional.

Cooper y Sawaf (2004), exponen el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

Conocimiento emocional, crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes, honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Aptitud emocional, este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, amplia su círculo de confianza y capacidad de escuchar, permite manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes; presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

Profundidad emocional, en este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumenta su influencia sin autoridad. Elementos presentes; potenciales únicos y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

Alquimia Emocional, implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos presentes; flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, crea un futuro.

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional y crea un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional y crea un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

Factores que incrementan la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que potencian la capacidad de un individuo para ajustarse a la sociedad, es decir, mejora la capacidad de ajuste y adaptabilidad, posibilitando en él una mejor interacción con los demás individuos; por el contrario, no contar con tales habilidades podría significar afrontar muchos problemas en cuanto a la relación que tiene con sus amigos, pues se encontraría constantemente vulnerable a ser presa de sus

estados emocionales (Salovey y Mayer, 1990). Para este autor la inteligencia emocional no solo representa una habilidad cognitiva; sino que, brinda mejores oportunidades sociales para la persona que las ha desarrollado. De esta forma, los adolescentes que empleen en mayor medida aquellos factores que incrementan la habilidad para manejar su interacción con los demás, estarían en mayor ventaja con los menos hábiles en la identificación y regulación de las emociones. Otro de los puntos por el que la inteligencia emocional representa un gran potencial en la vida de los adolescentes, es por la facilidad que da para manejar situaciones de tensión, pues el sujeto con un mejor manejo del estrés y adaptabilidad puede responder a tales situaciones de forma controlada y agradable; además, la rápida identificación de las emociones externas que puedan tener los demás, permite relacionarse en sincronía (Bar-On, 1997).

Salovey y Mayer (1990) mencionaron que las habilidades que posee el sujeto para la regulación de sus emociones, está muy ligada al éxito que van a tener dúrate su vida, de esta forma, aquellos que aprendieron a identificar los estados emocionales de ira o frustración, manejarlos a través de acciones que canalizan la energía y su posterior expresión en dosis agradables para los demás, tendrían un mayor éxito en el área académica y laboral, pues en ambas se requiere de un adecuado ajuste para obtener favores de los demás. La regulación de los estados emocionales se daría tras la percepción emocional que clasifica aquellas reacciones abruptas e inadecuadas, estas no pueden demostrarse por el potencial desadaptativo de ellas.

Entre los factores que incrementan la inteligencia emocional es posible apreciar en un primer plano a la familia, ya que esta llevaría a cabo los primeros aprendizajes del individuo a través de la relación con los padres, la actitud paterna, el manejo de frustraciones, el optimismo, el manejo de situaciones

estresantes y el entrenamiento para tolerar la frustración (Guil, Gil-Olarte, Mestre y Nuñez, 2006).

Incrementar la inteligencia emocional ha sido uno de los motivos de varios investigadores, pues a pesar de los cambios que se han venido desarrollando a través del tiempo, ha quedado constatado que impacta sobre el manejo de las situaciones tensas, de esta forma, alguien con un mejor manejo de sus emociones reacciona de forma altamente adaptativa, pues es, alguien flexible, abierto y con mente abierta para aceptar las críticas constructivas. La familia ha mostrado propiedades que incrementan el nivel del funcionamiento familiar, al punto de ser considerado como un factor altamente influyente; sin embargo, los estudios lineales no han aportado la evidencia necesaria para conocer el grado de influencia, pues, no consideran varios supuestos estadísticos como el reporte del tamaño del efecto para conocer la magnitud del efecto de las variables familiares sobre el desarrollo de la inteligencia emocional (Sánchez-Núñez y Latorre, 2012).

Dimensiones de la inteligencia emocional

Las dimensiones que se sintetiza de la inteligencia emocional propuesta por Bar On (1997):

a) Intrapersonal

Los sujetos con un alto puntaje en este componente presentan como característica una mayor comprensión emocional de sí mismo, habilidad de ser asertivos, destreza para concebirse así mismo de manera positiva y la habilidad para llegar a la autorrealización e independencia. De esta forma hay una mayor conciencia de las emociones que va sintiendo; así como, de los cambios bruscos a los que se enfrenta en determinadas situaciones, para él es primordial saber si el estado emocional es negativo, por lo que terminaría cambiándolo por uno

mucho más adaptativo. Se trata de la alta habilidad para identificar las emociones y gestionarlas, consiguiendo un mejor ajuste social.

Para el autor la inteligencia emocional está muy ligada al ajuste social que va desarrollando el individuo, de esta forma conocer de qué manera se van manifestando sus emociones, le permite anticiparse a estas y canalizarlas. Puede manejar un estado emocional negativo porque tiene un mayor nivel de consciencia sobre las reacciones emocionales que presenta; sin embargo, los sujetos con un bajo nivel en el componente intrapersonal tienen una deficiente comprensión de sí mismos, exaltando más los aspectos negativos, defectos y deficiencias en el desarrollo de actividades, por ello existe mayor probabilidad de sentir frustración.

b) Interpersonal

Los sujetos con una alta presencia en el componente interpersonal suelen presentar destrezas como la empatía, la responsabilidad social y el mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias. De esta forma la relación que entablan con los demás lleva consigo mucha calidad, siendo altamente positiva. Son apreciados por los demás como sujetos altamente agradables, con los que genera seguridad entablar una conversación, por ello suelen obtener cargos importantes, ya que la etiqueta social que le es asignada es una positiva.

Cuando los sujetos están en un muy alto nivel cuanto, al componente interpersonal, presentan empatía, es decir pueden sufrir al observar a otros individuos pasar por situaciones penosas, lo que trae como consecuencia una mayor responsabilidad social; por ello, suelen ser etiquetados como responsables, atentos y comprometidos. Finalmente, estos individuos suelen desarrollar amistades duraderas, puesto que, la frecuencia de las discusiones sea tan baja

conlleva a entablar una conversación que resulta una actividad agradable. Al contrario de aquellos individuos que hayan reportado un bajo nivel en el componente interpersonal, los cuales estarían caracterizados por una baja asertividad, comunicación algo hostil y con una marcada distancia de los demás.

c) Adaptabilidad

Se encuentra definida como la capacidad o habilidad para solucionar los problemas y la prueba de la realidad, ser flexibles, realista y ser eficaces para enfrentar los problemas cotidianos.

Los sujetos con un alto nivel en el componente de adaptabilidad se mostrarían mucho más confiados cuando se enfrentan a un problema; además, las reglas pueden ser modificadas dependiendo del objetivo que esté buscando, de esta forma, son flexibles consigo mismos y las consecuencias que puedan estar consiguiendo del contexto. La objetividad que tienen les permite reconocer no solo las potencialidades que han desarrollado; además, suelen conocer que sus limitaciones les permiten comprender cuál es la mejor alternativa para solucionar un problema, sin sentir una gran frustración cuando no haya cumplido con sus expectativas. Al referirse a la prueba de la realidad, se refiere a que estos sujetos no tienen miedo a fracasar, por el contrario, constituye una oportunidad nueva de aprendizaje, de esta forma al realizar acciones, pueden ir tanteando su desempeño en la realidad hasta conseguir uno altamente deseable.

Al reportar un muy bajo o bajo nivel en el componente adaptabilidad, el sujeto estaría manifestando que refiere un estilo de vida rígido, sin sorpresas, por eso prefieren la rutina como una medida para evitar la mayor cantidad de imprevistos, visto por ellos como problemas. Estos sujetos estarían presentando una mayor cantidad de frustraciones e incomodidades, puesto que, la realidad no permite solucionar todo con la misma herramienta, producto de ello. El estilo de

vida se ve perjudicado y la inseguridad crece. También puede fortalecer emociones como la ira y cólera frente a los demás, manifestándose en respuestas hostiles e inapropiadas que no hacen más que generar un desajuste social. Se suele manifestar que, al mantener un patrón rígido en la solución de problemas, las alternativas se ven limitadas, puesto que cualquier acción improvisada o relativamente nueva es descartada por la incertidumbre que genera.

d) Estado de ánimo general

Se trata de uno de los componentes más positivos, pues engloba la felicidad y el optimismo, las personas tienen una apreciación positiva sobre las cosas o eventos y es particularmente placentero estar con ellos. Las personas con un mayor nivel en este componente tienen una visión mucho más optimista de la vida, sus expectativas son favorables. Para ello los sujetos han tenido que pasar por experiencias positivas en donde su habilidad para resolver problemas ha sido la indicada, como consecuencia estarían acostumbrados a manejar situaciones de forma exitosa.

e) Manejo del estrés

Son sujetos que por lo general presentan una alta tolerancia al estrés y el control de los impulsos, siendo por lo general calmados; además, trabajan bien bajo presión, son rara vez impulsivos y responden a eventos estresantes sin desmoronarse emocionalmente.

Es referida como la capacidad del individuo para manejar los eventos altamente estresantes, no perdiendo los estribos y comportándose a la altura de los hechos. De esta forma la manifestación del estado emocional se torna muy adaptativa y agradable para los demás, caso distinto al ocurrido en los estudiantes con un bajo nivel en este componente, quienes tendrían una baja tolerancia a la frustración y dicho estado emocional negativo podría encaminarlos

a tomar decisiones equivocadas como agredir a alguien o realizar reclamos fuera de lugar.

2.2.2. Variable 2: Desempeño del trabajador

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

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

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

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

Evaluación del desempeño.

El desempeño laboral es el grado en el que el empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, además afirma que la evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y al mismo tiempo de búsqueda de consonancia. La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre

el empleado y su gerente. La evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y al cliente.

Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño pueden presentarse de las siguientes maneras; permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, además, dependen del sistema de administración y de una estructura organizacional bien definida según sus condiciones y por último, dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, se tienen en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

Según Robbins (2004), los criterios a evaluar más utilizados son; evaluar los resultados de tareas, los cuales evalúan los resultados tangibles obtenidos por el colaborador que van ligados directamente a la productividad, como los niveles de producción, volumen de ventas, cumplimiento de tiempos, entre otros.

La relación es directamente con el comportamiento de los empleados, ya que existen puestos en los que no se pueden identificar resultados concretos y medibles, pero que ayudan al rendimiento general de la empresa, entre los cuales se mencionan la puntualidad para entrega de informes, estilo de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otros.

Por último, los rasgos, son los más ajenos al desempeño laboral, pueden o no relacionarse o influir positiva o negativamente en los resultados de las tareas, lo cual lo convierte en los criterios más débiles y ente los que se encuentran el tener buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, entre otros.

Es importante hacer notar que los criterios que se eligen tienen gran influencia en el comportamiento de los empleados en la organización y crean un punto de equilibrio entre los ambientes de trabajo y el desempeño de los colaboradores, permitirán a la organización contar con un personal altamente calificado, capaz de compartir los valores, ritos, creencias, mitos, lenguaje, estilos de comunicación y normativa propia de la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

Davis y Guzmán (2014) mencionan que la evaluación 360° es una herramienta importante por la información sistematizada que se obtiene de diferentes personas sobre el desempeño de un trabajador, además que proporciona información objetiva y cuantificada de factores difíciles de medir como el trabajo en equipo, liderazgo, administración del tiempo, entre otros. De acuerdo a esta teoría la evaluación se realiza desde dos expectativas: las competencias para el individuo y las competencias para el puesto. La importancia de este modelo es el rompimiento del paradigma que el supervisor o jefe es la única persona que puede evaluar las competencias de los trabajadores.

Las competencias para el individuo, que está orientado a evaluar las características que ya posee el trabajador y que está relacionado con el puesto de trabajo, siendo evaluados los aspectos de iniciativa y excelencia, integridad, comunicación a todo nivel, supervisión, acompañamiento, apertura para el cambio. Mientras que las competencias para el puesto miden las competencias necesarias del trabajador para un buen desempeño en el puesto de trabajo. Los aspectos a evaluar son la calidad administrativa o programática, trabajo en equipo, trabajo con otras organizaciones, control interno, sentido costo, beneficio, tomas de decisiones y solución de problemas, compromiso de servicio.

La evaluación del desempeño se realiza observando las competencias que tiene el trabajador, este proceso se realiza desde dos perspectivas o dimensiones.

a. Competencias del Individuo.

Consiste en la evaluación de las características o las competencias del trabajador que ya posee y que están relacionados con el puesto de trabajo, esta se mide en base a indicadores que son:

 Iniciativa y excelencia, relacionada a la iniciativa del trabajador para aprender nuevas habilidades y ampliar sus horizontes, fijación de metas y promueve la innovación en el puesto de trabajo.

 Integridad, el trabajador es honesto, asume la responsabilidad de las tareas en equipo o personal, asegurando la transparencia en la administración de los recursos de la empresa.

 Comunicación a todo nivel, orientado a la comunicación que dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla relaciones eficaces con sus jefes, colegas y clientes.

 Supervisión, compromiso del personal a desempeñar con compromiso el máximo de su habilidad.

 Apertura para el cambio, se sensibiliza hacia los puntos de vista de otros y los entiende, aun cuando son opuestas a los suyos.

b. Competencias para el puesto

Mide las competencias que son necesarias para el buen desempeño de un puesto de trabajo, los indicadores para medir estas competencias son:

 Calidad Administrativa – Programática, posee conocimientos y destrezas que permiten ejercer su trabajo con eficacia.

 Trabajo en equipo, orientada a la participación a todo nivel en el desarrollo de las tareas de la organización, aplicando estrategias para una mejor relación con sus colegas.

 Trabajo con otras organizaciones, colabora comparte y promueve oportunidades de colaboración con otras organizaciones.

 Control interno, realiza el control de manera constante y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia.

 Sentido Costo – Beneficio, Orientado al uso eficaz y protección de los recursos de la organización.

 Tomas de decisiones y solución de problemas, identifica los problemas e establece soluciones de manera oportuna.

 Compromiso de servicio, El trabajador posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos establecidos.

2.3. Bases o fundamentos filosóficos

Las bases filosóficas relacionadas a la presente investigación han sido la siguiente:

La Filosofía de la prestación de los servicios públicos según López,

López, (2014) sostiene que el Estado es el ente que está obligado a lograr el bienestar de sus ciudadanos, para el efecto debe procurar prestar servicios de calidad a sus usuarios para satisfacer sus necesidades, estableciendo escenarios que procuren la participación ciudadana, orientar la conducta, aptitud y actitud para modificar su conducta y comportamiento, ya que para brindar dichos servicios se necesitan contar con los recursos financieros que justamente son recaudados cuando los ciudadanos cumplen con sus obligaciones; debe existir un

conocimiento claro y concreto del papel del Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local cuyas actividades a través de sus entidades públicas deben estar orientadas a utilizar de manera óptima los recursos recaudaos en la prestación de servicios de calidad, así como se debe entender la participación de los ciudadanos como usuarios para juzgar la prestación de dichos servicios cuando sienten que sus necesidades han sido satisfechas.

2.4. Definición de términos básicos

Conocimiento

Wong (2015), define, “El conocimiento es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación” (p.77).

Datos

Wong (2015), define, “Los datos representan un fragmento de una cantidad, medida, descripción o palabra, los cuales son agrupados o clasificados de una determinada manera para generar de información” (p.99).

Valor

Wong (2015), conceptualiza que, “Valor es un concepto amplio que puede referirse a la importancia, el precio o la utilidad de algo; a una cualidad, una virtud o un talento personal; al coraje o el descaro de una persona, así como a un bien o a la validez de una cosa”(p.99).

Tiempo

“Tiempo, es lo que demora elaborar el bien o servicio” (Hernández, 2011, p.161).

Habilidades

“Habilidades, es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio” (Chiavenato, 2012, p.125).

Talento

“El Talento es un término utilizado para referirse a esa cualidad particular que puede poseer una persona en un campo específico, debido a que se desenvuelve con gran facilidad en esa actividad” (Hernández, 2011, p.355).

Competencia

“Competencia, se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores” (Hernández, 2011, p.356).

Inteligencia

“Inteligencia es la capacidad o facultad de entender, razonar, saber, aprender y de resolver problemas. En este sentido se asemeja a conceptos como 'entendimiento' e 'intelecto'” (Hernández, 2011, p.356).

Motivación

La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. (Chiavenato, 2012, p.125).

Voluntad

“La voluntad es la intención o el deseo de hacer algo. Significa también 'libre albedrío'. Se utiliza también para referirse a esfuerzo, coraje y determinación” (Hernández, 2011, p.355).

Interés

"Interés se denomina a la dedicación, motivación o empeño que alguien pone en una tarea, actividad o asunto" (Hernández, 2011, p. 356).

Sentimiento

"Son asociaciones mentales y reacciones hacia las emociones según nuestras experiencias personales" (Hernández, 2011, p.366).

Compromiso personal

Capacidad de lograr identificarse con un objetivo, reconociéndose como parte de una organización, es decir conformante de un equipo de trabajo (Universidad Politécnica de Madrid, s.f).

Eficiencia

Logro de objetivo institucional con el menor costo de recursos económicos o de tiempo (MEF, 2015).

Productividad

Proceso de generar bienes o servicios (EAE Business School, 2017).

2.5. Bases Epistémicos

Variable 1: Inteligencia emocional

Las teorías que se tomaron en cuenta en la presente investigación fueron las siguientes:

La Teoría de la inteligencia emocional

De lo precisado por Cooper y Sawaf (2004) en su obra "*La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones* ", definen a la Inteligencia Emocional "como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan" (pag.23).

Según lo precisa Goleman (1998) en su libro "*La Inteligencia Emocional*", plantea lo siguiente: "Inteligencia Emocional término acuñado por dos psicólogos norteamericanos de la Universidad de Yale Peter Salovey y John Mayer en 1990 y difundida mundialmente por el mismo; se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales".

Ya anteriormente se hablaba de la prevalencia de las emociones en el rendimiento intelectual que han ido variando y alimentándose de estudios determinen que las emociones están directamente relacionadas con la cognición y con el intelecto.

Tal como lo indica Salvador (2010), en su libro "*Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*" plantea que: "inteligencia emocional podría definirse como un conjunto de habilidades como automotivarse, persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía" (p. 17).

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

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

La inteligencia emocional nos da la posibilidad de expresar las emociones de manera efectiva, dando paso a la que las personas se desenvuelvan en su centros o lugares de trabajo de la mejor manera posible de tal manera que estas interrelaciones sin llegar a la fricción encallen en un fin que es compartido por todos, de esta manera los objetivos comunes se manejan de manera asertiva. A medida que los personas van experimentando situaciones en su vida y tomando las lecciones de estas mismas situaciones van madurando con el paso del tiempo la inteligencia emocional, por consiguiente, nuestra aptitud puede continuar evolucionando en ese sentido. De lo anteriormente expuesto se puede deducir que en la medida que la personas adquieren la capacidad de manejar sus emociones e impulsos va mejora de esta aptitud es directamente proporcional, asimismo se automotiva y determina mejor su capacidad de ser empática.

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

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

e intuiciones, enfocarse en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren" (pág. 82). En ese sentido definiremos las dimensiones a las que hago mención es este trabajo de investigación:

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

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

Motivación: Propensión emocional que dirige el logro de metas. La motivación refiere la capacidad de orientarse hacia la mejora al logro de los niveles óptimos de excelencia así como también involucra el compromiso y que en el caso del área corporativa indica la capacidad de involucrase en todo aquello que hará que la empresa logre buenos resultados por el bien común de la misma y que además este seguramente enmarcados en la política de cualquier empresa aprovechando las oportunidades sin perder el optimismo y la sagacidad para buscar el objetivo, sin disminuirse ante las situaciones adversas a lo que otras palabras se puede denominar tenacidad.

Empatía: Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, desarrollando así la capacidad de entender, comprender, asimilar lo que está

sintiendo el otro, logrando con esta aptitud mantener una respuesta que pueda resultar positiva y satisfactoria para el paciente, cliente, etc. Ser empático entonces permite que se pueda lograr una comunicación con más éxito que si no lo eres, como bien sabemos ninguna comunicación se da al cien por ciento debido a que desde que la palabra sale del aparato fonológico del ser humano hasta que llega a la recepción de las ondas sonoras atreves del oído por el otro individuo existe el paso de la información por el cerebro de este y desde ese punto ya se puede deducir que las comunicaciones están intervenidas por todo ese bagaje de pensamiento y emociones que trae el ser humano, no obstante ello si una persona ha desarrollado la aptitud de la empatía existen muchas posibilidades que el interlocutor escuche lo que quiere escuchar inferido claro está, por el locutor.

Variable 2: Desempeño laboral

La Teoría del desempeño, según Guerra

Guerra, (2015) sostiene que son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel, es decir que el desempeño y rendimiento de los empleados de una organización sea privada o pública tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivaciones, liderazgos, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permite contribuir con las metas empresariales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

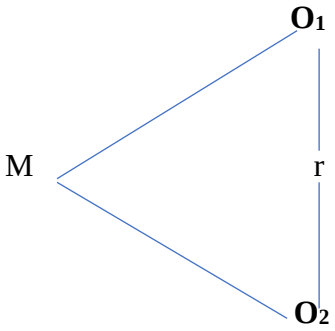
3.1. Tipo de investigación

Hernández. R. (2010), define el tipo de estudio No Experimental, es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el tipo de estudio, aunque el método científico es uno, existen diversas. En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. El presente trabajo, será el tipo No Experimental, cuyo objeto de estudio se orienta a analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional, porque permite medir, evaluar o recolectar datos sobre las variables, dimensiones o componentes cuyo propósito es explicar el índice y el grado de correlación entre dos o más conceptos, así lo indica Hernández C., Fernández C., y Baptista P. (2006), para este caso las variables: inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Dónde:

M: Compañía de Bomberos Pucallpa B46.

O_1: Variable Inteligencia emocional

O_2: Variable desempeño laboral.

r: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según Hernández (2010). Toda investigación requiere de información para poder estudiar y analizar el problema investigado, de allí que se requiere de una población a consultar. La población se denomina a la totalidad de individuos a quienes se generalizan los resultados del estudio, que se encuentran delimitados por características comunes y que son precisados en el espacio y tiempo, esta puede ser finita o infinito, según se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2:

Distribución de los bomberos voluntarios de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46.

DISTRIBUCIÓN	TOTAL
Bomberos Voluntarios	33
TOTAL POBLACIÓN	**33**

Fuente: Compañía de Bomberos Pucallpa B46
Elaboración propia.

3.3.2. Muestra

Según Hernández (2010), una muestra es apropiada cuando está compuesta por un número de elementos suficientes para avalar la existencia de las mismas características del universo. Siendo la muestra de 33 bomberos voluntarios del total de la población, según se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 3:

Distribución de la muestra de bomberos voluntarios de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46

DISTRIBUCIÓN	TOTAL
Bomberos Voluntarios	33
TOTAL MUESTRA	**33**

Fuente: Compañía de Bomberos Pucallpa B46
Elaboración propia.

3.4. Instrumento de recolección de datos

Para investigar sobre las variables de la presente investigación se utilizaron los siguientes recursos.

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el Cuestionario Escrito, que consta de 29 ítems para la variable inteligencia emocional y 20 ítem para la variable desempeño laboral.

3.5. Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

Técnica.

Según Carrasco (2014) indica que "la encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen". (Pág. 65)

Instrumento.

Hernández (2010), señalan que "los instrumentos están referidos al aspecto que se entiende como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (Pág. 217)

Estas deben ser respaldados mediante la aplicación de 2 cuestionarios como instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios aplicados a los bomberos voluntarios de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46. para evaluar la variable 1: inteligencia emocional y para evaluar la Variable 2: desempeño laboral.

Tabla 4

Elección de Técnica e Instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario 1
Variable 2: Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario 2

Validez

Va a ser efectuada por medio de la evaluación realizada por 3 jueces, quienes revisaran el contenido de los instrumentos a fin de evidenciar objetividad en función a los objetivos y teorías, podrán dar su visto bueno para que luego los instrumentos sean aplicados con el fin de recabar la información pertinente para la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad de Alfa de Cronbach es un coeficiente de equivalencia por tanto no tiene en cuenta ciertas fuentes de error como el error temporal, y por ello no puede tomarse como reemplazo de un coeficiente de estabilidad.

Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	29	0.892
Desempeño laboral	20	0,898

“Inteligencia emocional” de a=0,892 (altamente confiable) y para el instrumento: “Desempeño laboral” de a=0,898 (altamente confiable).

Procesamiento de los datos

Para el análisis de los datos obtenidos se han aplicado métodos estadísticos, utilizado el software estadístico SPSS – 23 y la hoja de cálculo EXCEL, sistema que ha permitido, definir una base de datos, determinar el promedio, desviación típica, varianza y coeficiente de variación. Asimismo, con la estadística descriptiva se ha podido determinar la contrastación de la hipótesis, utilizado el software estadístico SPSS v 23 correlación de coeficiente de Pearson.

Presentación de datos

Para la presentación de los datos obtenidos se emplearán los Gráficos, que son formas visibles de presentar los datos. Permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

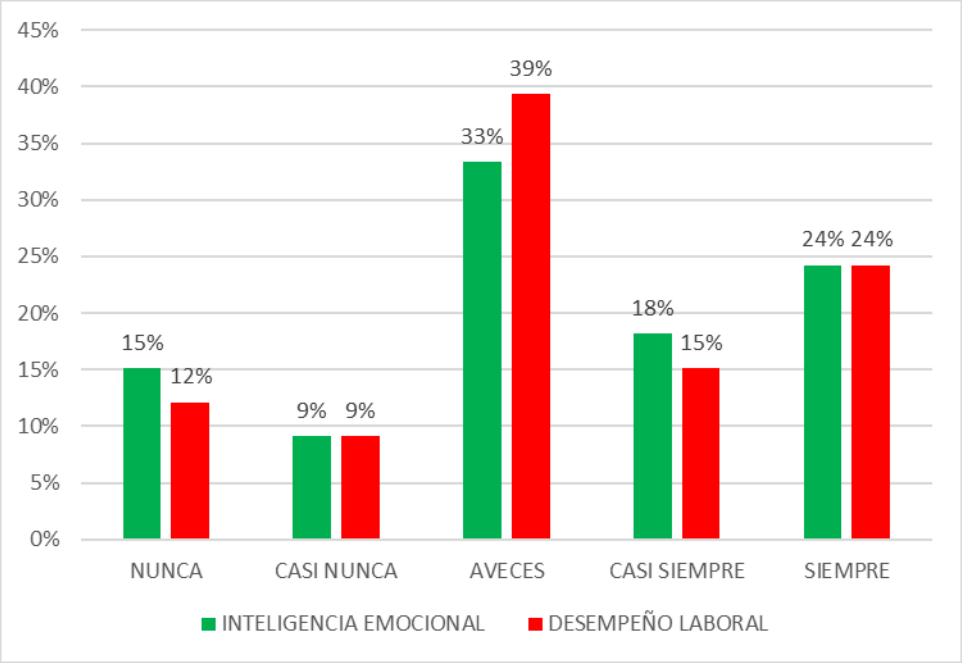
Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación.

Tabla 5:
Comparación de puntajes de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46.

NIVEL	INTELIGENCIA EMOCIONAL		DESEMPEÑO LABORAL	
	f	%	f	%
NUNCA	5	15%	4	12%
CASI NUNCA	3	9%	3	9%
AVECES	11	33%	13	39%
CASI SIEMPRE	6	18%	5	15%
SIEMPRE	8	24%	8	24%
TOTALES	33	100%	33	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los bomberos voluntarios

Figura 1: Nivel de percepción de inteligencia emocional y desempeño laboral



Interpretación: en la tabla 5 y figura 1 la inteligencia emocional se observa que sobresale el nivel a veces con un 33%, seguido de un nivel siempre con un 24%. Situación similar que se presenta la variable desempeño laboral a un nivel ra veces con un 39%, seguido de un nivel siempre con 24%.

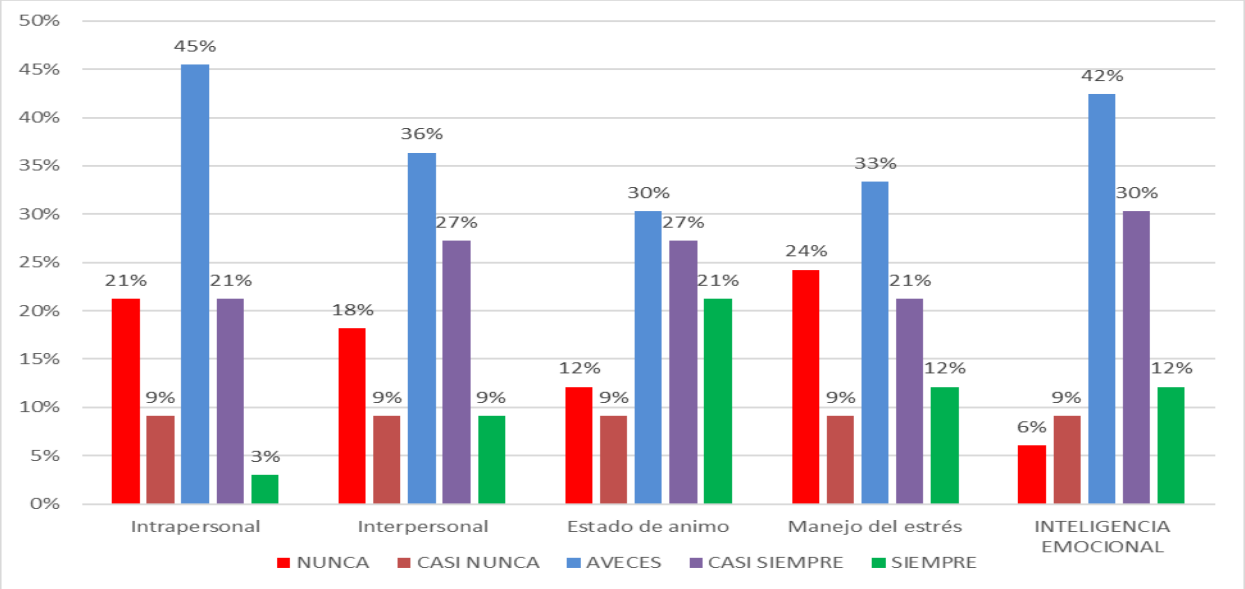
Tabla 6

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable inteligencia emocional en los bomberos voluntarios de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46.

NIVEL	Intrapersonal		Interpersonal		Estado de animo		Manejo del estrés		INTELIGENCIA EMOCIONAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	7	21%	6	18%	4	12%	8	24%	2	6%
CASI NUNCA	3	9%	3	9%	3	9%	3	9%	3	9%
AVECES	15	45%	12	36%	10	30%	11	33%	14	42%
CASI SIEMPRE	7	21%	9	27%	9	27%	7	21%	10	30%
SIEMPRE	1	3%	3	9%	7	21%	4	12%	4	12%
TOTALES	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los bomberos voluntarios

Figura 2: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable inteligencia emocional.



Interpretación: en la tabla 6, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 45% a 30% en intrapersonal y estado de animo respectivamente, seguido del nivel casi siempre que resalta en la dimensión de interpersonal con un 27% y en la dimensión interpersonal con un 23% de siempre.

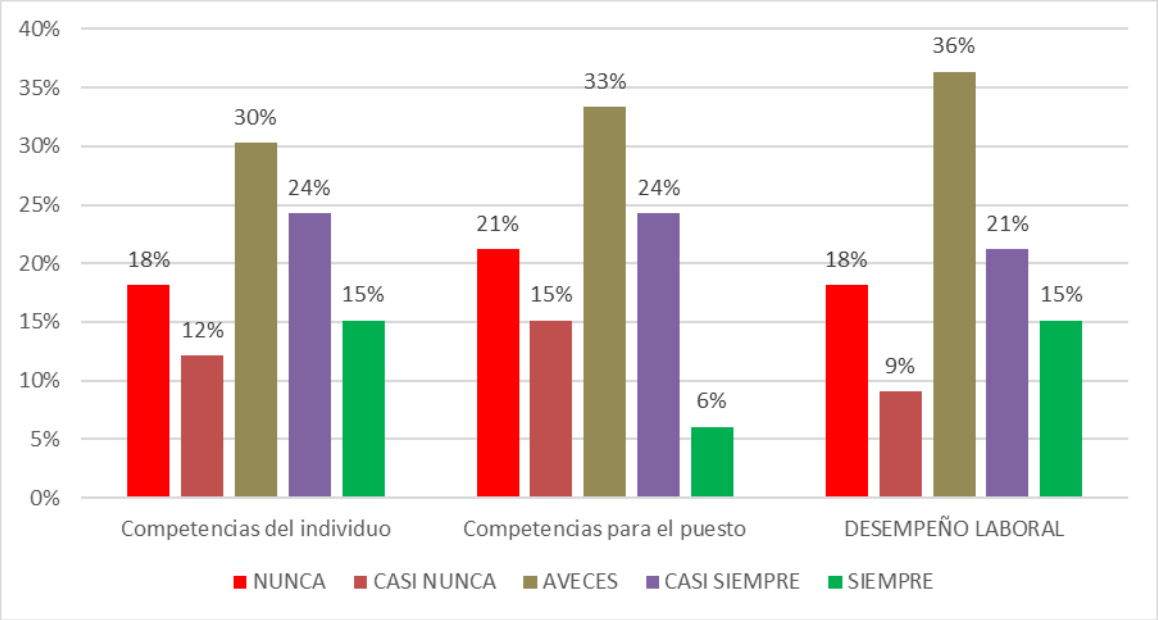
Tabla 7

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46.

NIVEL	Competencias del individuo		Competencias para el puesto		DESEMPEÑO LABORAL	
	f	%	f	%	f	%
NUNCA	6	18%	7	21%	6	18%
CASI NUNCA	4	12%	5	15%	3	9%
AVECES	10	30%	11	33%	12	36%
CASI SIEMPRE	8	24%	8	24%	7	21%
SIEMPRE	5	15%	2	6%	5	15%
TOTALES	33	100%	33	100%	33	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los bomberos voluntarios

Figura 3: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable desempeño laboral



Interpretación: en la tabla 7, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 33% a 30% en competencias para e puesto y competencias del individuo respectivamente, seguido del nivel casi siempre que resalta en la dimensión competencias del individuo con un 24% y en la dimensión competencias del puesto con un 21% de nunca.

Prueba de Hipótesis General

A continuación, se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la H_i, y se rechaza la H_o.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la H_o y se rechaza la H_i.

Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Hipótesis estadística:

H_0 : $\alpha <$ Sig. (Bilateral)

La inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

H_0: La inteligencia emocional no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Tabla 8. Correlación de Pearson de las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Correlaciones			
		INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,901**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,901**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un valor r = 0.901 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis especificas

HE1. Lo intrapersonal se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Tabla 9.
Correlación de Pearson de intrapersonal y desempeño laboral

Correlaciones			
		INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
INTRAPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre Lo intrapersonal y el desempeño laboral, con un valor r = 0.899 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva muy alta.

HE2. Lo interpersonal se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Tabla 10.
Correlación de Pearson de interpersonal y el desempeño laboral

Correlaciones

		INTERPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
INTERPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,893**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,893**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre lo interpersonal y el desempeño laboral, con un valor r = 0.893 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE3. La adaptabilidad se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Tabla 11.
Correlación de Pearson de adaptabilidad y el desempeño laboral

Correlaciones

		ADAPTABILIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
ADAPTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral, con un valor r = 0.858 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE4. El estado de animo se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Tabla 12.
Correlación de Pearson de estado de animo y el desempeño laboral

Correlaciones			
		ESTADO DE ANIMO	DESEMPEÑO LABORAL
ESTADO DE ANIMO	Correlación de Pearson	1	,879**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,879**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el estado de animo y el desempeño laboral, con un valor r = 0.879 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE5. El manejo del estres se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

Tabla 13.
Correlación de Pearson de manejo del estres y el desempeño laboral

Correlaciones			
		MANEJO DEL ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
MANEJO DEL ESTRÉS	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el manejo del estrés y el desempeño laboral, con un valor r = 0.895 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

5.1. CONSTRASTACION DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021, que de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se observó que el objetivo general, fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46. El valor de la correlación fue de 0.901 (correlación positiva alta). De igual manera se determinó que la variable la inteligencia emocional se observa que sobresale el nivel a veces con un 33%, seguido de un nivel siempre con un 24%. Situación similar que se presenta la variable desempeño laboral a un nivel ra veces con un 39%, seguido de un nivel siempre con 24%.

Estos resultados de la variable inteligencia emocional se encuentra sustentado en la investigación realizada por Fajardo, R. (2017) en su tesis *“La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en Linea Lima - 2017”.* Concluye: se determinó la inteligencia emocional sí se relaciona directa, muy alta y significativamente con el desempeño laboral del personal teleoperador de EsSalud en Linea Lima, 2017; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,925** en el *rho* de Spearman. Se determinó que, si existe relación directa, muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión autoconciencia de la variable inteligencia emocional del personal teleoperador de EsSalud en Linea Lima, 2017; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,916** en el *rho* de Spearman

En relación con la variable desempeño laboral los resultados se encuentran sustentados en la investigación de Carbonel y Espino (2014), en su investigación titulada "*La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chilca en el año 2013*" la misma que tenía como objetivo descubrir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo. El estudio correlacional consistió en una muestra de 17 empleados (incluyendo a los ejecutivos y funcionarios) del Área de Ventas. Una encuesta de 27 preguntas fue aplicada y los resultados se obtuvieron a partir del software estadístico SPSS. La conclusión fue que un alto porcentaje de empleados en promedio obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. ($p < 0,05$). El coeficiente de Pearson fue de 0,782.

Con respecto a las hipótesis específicas, se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estado de animo y manejo de estrés, la variable desempeño laboral con las dimensiones competencias del individuo y competencias para el puesto en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46, concordando con Varas (2014), investigo sobre "*Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institucional educativa estatal de Trujillo*", se planteo como objetivo identificar el nivel de factores de la Inteligencia Emocional tales como son Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y del estado de Ánimo, asi también determinar el nivel de los factores del Clima Organizacional como Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones Laborales, en el personal Docente de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. Se determino que exite relación

directa entre las dos variables expuestas, evidenciándose correlacion positiva entre los factores evaluados.

Del mismo modo coincide con la teoría relacionada a la Teoría de la inteligencia emocional Cooper y Sawaf (2004) en su obra "*La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones* ", definen a la Inteligencia Emocional "como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan" (pag.23). De igual manera Salvador (2010), en su libro "*Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*" plantea que: "inteligencia emocional podría definirse como un conjunto de habilidades como automotivarse, persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía" (p. 17). Y en relación al desempeño laboral concuerda con la teoría de Guerra, (2015) sostiene que son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel, es decir que el desempeño y rendimiento de los empleados de una organización sea privada o pública tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivaciones, liderazgos, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permite contribuir con las metas empresariales.

CONCLUSIONES

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un valor r = 0.901 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.
- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre Lo intrapersonal y el desempeño laboral, con un valor r = 0.899 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva muy alta.
- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre lo interpersonal y el desempeño laboral, con un valor r = 0.893 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.
- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral, con un valor r = 0.858 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.
- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el estado de animo y el desempeño laboral, con un valor r = 0.879 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.
- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el manejo del estrés y el desempeño laboral, con un valor r = 0.895 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda sensibilizar a los colaboradores acerca de cómo deben desarrollar su inteligencia emocional orientándola a obtener beneficios en cuanto al desempeño laboral. Con esto se logrará que las personas desarrollen sus aptitudes emocionales y en el futuro poder lograr estas dos variables puedan relacionarse, logrando que la labor de los colaboradores esté orientada por el autoconocimiento de ellos, su control de emociones, automotivación empatía y relaciones interpersonales. Dado que no existe relación entre las variables, será más óptimo desarrollar la inteligencia emocional de los colaboradores hacia la construcción de una cultura organizacional acorde a la visión de la organización. Esto se puede lograr contratando un especialista en psicología o psicología organizacional, a fin de que asuma un rol de coach que estimule el desarrollo de la inteligencia emocional.
- Se recomienda sensibilizar a los colaboradores la importancia de conocerse a sí mismos y entender que tienen capacidades que pueden ser aprovechadas en la labor que realizan, hacerles entender que su autopercepción y dominio de su madurez es importante para que logren un desempeño laboral óptimo.

- Se recomienda dar a entender a los colaboradores que la automotivación que tienen, debe ser utilizada para mejorar su desempeño. Utilizar el afán de triunfo de cada colaborador para incentivarlos a mejorar su trabajo, darles a entender que el compromiso e iniciativa que tienen ellos puede ser utilizado en su labor, y que al ser utilizados para mejorar su desempeño hará que no solo sientan que cumplen su labor, sino que están cumpliendo sus metas personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araujo y Guerra. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas. Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín.

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

Bar-On, R. (2006). El modelo Bar-On de inteligencia emocional-social (ESI). *Psicothema, 18*, supl., 13-25.

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligente.* Toronto: Multi-Health Systems.

Carrasco (2014), Metodología de la investigación. 5ta. Edición

Carbonel y Espino (2014), "*La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chilca en el año 2013*".

Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá. Editorial Norma.

Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos.* Bogotá, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill (Quinta Edición). Pág. 86 y 119.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. (3ª. Edición). Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos.* Lima: El sol.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión De Talento Humano.* Mercurio.

Chiavenato, I. (2010), *definición de gestión del talento humanos*. México, Editorial Alto.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.) Colombia: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano*. (3 ª ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos.* México: Editorial McGraw.

Chiavenato, I. (2012).*Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.) México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano.* México: Editorial McGraw.

Davis y Guzman (2014) Gerencia del Talento Humano y Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas de la Región Caribe de Colombia. Revista ESPACIOS, 40(44), 10-20.

Danvila Del Valle, I., & Satre Castillo, M. Á. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del. Cuadernos de Estudios Empresariales, 20, 107-126. Recuperado el 4 de Enero de 2021, de https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595.

Dulewicz, V. y Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: a review and evaluation study*. Journal of Managerial Psychology, 15* (4). 341 - 372.

ELUA - 2015, N. 29. Universidad de Alicante. España.

EAE Business School. (2017). *Proceso de producción: en qué consiste y cómo se desarrolla*. Obtenido de Retos en Supply Chain: https://retos-operaciones-logistica.eae.es/proceso-de-produccion-en-que-consiste-y-como-se-desarrolla.

Fajardo, R. (2017) en su tesis *"La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadores de Essalud en Linea Lima - 2017".* Universidad César Vallejo.

Ferreo Cruzado, M. (2016). Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas: Madrid, España. Universidad Complutense de Madrid.

Gil-Olarte, P., Guil, R., Mestre, J. y Núñez, I. (2006). *Correlación de la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria*.

Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Kairós S.A.

Goleman, D. (2000). La Inteligencia Emocional en el trabajo. Barcelona, España: Kairos.

Goleman, D. (2004). La inteligencia emocional en la empresa. Argentina. Editorial Vergara.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence.* New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1999). ¿Que hace un lider? Estados Unidos: Harvard Busines Review.

Gonzales, García, M. (2006), Tesis “Habilidades Directivas”, Málaga Innovación y califican.

Guerra, M. (2015). *Teoría del Desempeño.* México: Mc Grill.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México. Pág. 121.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014), Metodología de la investigación. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 92),

Investigación cuantitativa (p. 5), Formulación de hipótesis (p. 104), Diseños no experimentales (p. 152), Los estudios de caso (pp. 164-165), Muestra (p. 173), ¿Cómo se delimita una población? (p. 174), Análisis no paramétricas (pp. 318-319). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hills.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hills.

Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración*. (5a ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill.

Hernández, D. (2019). *Acoso escolar en estudiantes de secundaria de una institución educativa en Villa El Salvador con alto y bajo nivel de inteligencia emocional* . Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.

Ibarrola L. De Davalillo, B. (s.f). Dirigir y educar con Inteligencia Emocional. Ponencia del VII Congreso de Educación y Gestión. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4980/iegfernandez4.pdf

(Sofía García-Bullé, 2021). *La importancia de Gestionar las emociones.* Obtenido de https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/

López, F. (2014). Las emociones en la educación. Ediciones Morata

Londoño, M. (2009). Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa. Madrid. FC editorial.

Mayer, Salove y Carusso (2004) A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 90(2), 177- 202. http://doi.org/10.1111/joop.12167

MEF. (Junio de 2015). *Instructivo para la Formulación de Indicadores de desempeño.* Lima: MEF.

Montoya (2019). Resolviendo la escasez de talento.

Pereira Samayoa, S. V. (2012). Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral. (Estudio realizado con el personal dela Empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango . Universidad Rafael Landívar: Facultad de Humanidades.

Restrepo Certuche, T. (2013). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño. Santiago de Cali, Cali, Colombia, Universidad ICESI.

Robbins P. (2004), Comportamiento Organizacional. (10ª. Edición), México. Editorial Pearson Education.

Roman Felix, M. (2014). La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A.", Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Saldaña Saenz, M. d. (2015). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos. Trujillo, la Libertad: Universidad Nacional de Trujillo.

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality*. New York: Basic Books.

Segredo, A. (2009). Caracterización del sistema de dirección en la atención primaria de salud. Revista Cubana de Salud Pública, 35(4), 78-109.

Sum Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la

zona 1 de Quetzaltenanago. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 5 de diciembre de 2020, de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf

Sánchez-Núñez, M. y Latorre, J. (2012). Inteligencia emocional y clima familiar. *Psicología Conductual, 20* (1), 102 - 117.

Salvador Ferer, C. M. (2010). Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional. Almeria, España: Universidad de Almeria.

Stoner, J. (1994). Administracion. Mexico: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Stoner, J. W. (1996). Administración de Empresas Publicas. México: McGraw Hill Education.

Troncoso, R. (2018) en su tesis "*La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018".* Universidad Andina de Cusco.

Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (Enero-Junio de 2005). INNOVAR, 9-24. Recuperado el 4 de Enero de 2021, de http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf

Universidad Politécnica de Madrid. (s.f). *Trabajo en equipo.* Obtenido de Competencias genéricas: https://innovacioneducativa.upm.es/competenciasgenericas/formacionyevaluacion/trabajoEquipo.

Varas Napan, M. A. (2014). Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institucional educativa estatal de Trujillo. Trujillo, la Libertad: Universidad Privada Antenor Orrego.

Werther (2001). Investing in what matters: the impact of emotional and social competency development and executive coaching on leader outcomes.

Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 71(4), 249-269. http://dx.doi.org/10.1037/cpb0000141

Wong, E. (2015). *Un modelo para el análisis semántico-discursivo de la causalidad.* Revistas.

ANEXOS

ANEXO 1.

Matriz de consistencia

Título: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿En qué medida La inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.	La inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa - 2021.	VARIABLE 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL ■ DIMENSIÓN INTRAPERSONAL Compresión de si mismo Asertividad Autorrealización ■ DIMENSIÓN INTERPERSONAL Empatía Responsabilidad social Relaciones interpersonales ■ DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD Solución de problemas Prueba de realidad Flexibilidad ■ DIMENSIÓN ESTADO DE ANIMO Felicidad Optimismo ■ DIMENSIÓN MANEJO DE ESTRES Tolerancia del estrés Contro Ide impulsos VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL ■ DIMENSIÓN COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO Iniciativa y excelencia Integridad Comunicación a todo nivel Supervisión Apertura para el cambio ■ DIMENSIÓN COMPETENCIAS PARA EL PUESTO Calidad administrativa Trabajo en equipo Trabajo con otras instituciones Control interno Sentido costo / beneficios Toma de decisiones Compromiso de servicio	**TIPO DE INVESTIGACIÓN** DESCRIPTIVA – NO EXPERMENTAL. **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN** Correlacional **POBLACIÓN** Está constituida por 33 bomberos voluntarios de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46. **MUESTRA** Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo No Probalístico, por conveniencia. El tamaño de la muestra es 33 bomberos voluntarios de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46. **SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS:** SPSS v23.
a) ¿En qué medida lo intrapersonal se relacionan con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021? b) ¿En qué medida lo interpersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020? c) ¿En qué medida la adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021? d) ¿ En qué medida el estado de ánimo se relacionan con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021? e) En qué medida el manejo del estrés se relacionan con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.	a) Determinar la relación que existe entre la intrapersonal con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. b) Determinar la relación que existe entre la interpersonal con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. c) Determinar la relación que existe entre la adaptabilidad con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. d) Determinar la relación que existe entre el estado de ánimo con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. e) Determinar la relación que existe entre el manejo del estrés con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.	a) La intrapersonal se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. b) El interpersonal se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. c) La adaptabilidad se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. d) El estado de ánimo se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021. e) El manejo del estrés se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021.		

Fuentes	Técnicas	Herramientas
Primaria	Encuesta	Cuestionario
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores

ANEXO 2.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Cuestionario de inteligencia emocional

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de inteligencia emocional. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4
1	Me importa lo que les sucede a las personas				
2	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
3	Me agradan todas las personas que conozco.				
4	Soy capaz de respetar a los demás				
5	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
6	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
7	Pienso bien de todas las personas.				
8	Peleo con la gente.				
9	Tengo mal genio.				
10	Puedo comprender preguntas difíciles.				
11	Nada me molesta.				
12	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
13	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
14	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
15	Debo decir siempre la verdad.				
16	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
17	Me molesto fácilmente.				
18	Me agrada hacer cosas para los demás.				
19	Puedo usar fácilmente diferentes maneras de resolver los problemas.				
20	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
21	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.				
22	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
23	Me siento mal cuando las personas son sensibles en sus sentimientos.				
24	Soy bueno (a) resolviendo problemas				
25	No tengo días malos.				
26	Me incomodo fácilmente.				
27	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
28	Cuando me incomodo actúo sin pensar.				
29	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se anticipa y da soluciones inmediatas a las necesidades o problemas que se presentan en su trabajo.					
2	Se fija metas para alcanzar un mejor desempeño en su puesto de trabajo					
3	Es honesto y asume la responsabilidad de sus acciones					
4	Administra de manera transparente los recursos materiales del instituto					
5	Desarrolla buenas relaciones de trabajo con los jefes, colegas y estudiantes					
6	La comunicación en el instituto se realiza a todo nivel y con respeto					
7	Su jefe inmediato lo incentiva a desempeñar con compromiso su trabajo para el cumplimiento de las metas.					
8	Su Jefe encomienda tareas de manera clara y muestra su apoyo para su realización.					
9	Respeta la opinión y los puntos de vista de sus colegas y los comprende					
10	Recibe las críticas de sus colegas, aun cuando son opuestas a los suyos.					
11	Posee conocimientos y competencias que le permitan ejercer su trabajo con cumplimiento de objetivos.					
12	Incentivan la participación de todo el personal en el desarrollo de las actividades institucionales					
13	Se trabaja en equipo para el cumplimiento de objetivos					
14	Promueven el trabajo con otras entidades del entorno regional (convenios, intercambios)					
15	Promueven un clima amigable de cooperación en su entorno laboral					
16	Controla en forma constante su trabajo siempre en busca de la excelencia					
17	Protege y Utiliza de manera eficaz los recursos de la institución					
18	Identifica los problemas en su trabajo, reconoce las causas y establece soluciones					
19	Toma decisiones en un tiempo oportuno y de manera apropiada					
20	Brinda servicios de calidad y cumple sus trabajos en los plazos previstos					

ANEXO 3.

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dra. Catherine Ferreyros De Olivari	Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad	Encuesta	Bach. Jairo Jervis Soto Gómez
Título: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021"			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						96%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 15 de diciembre 2021.	00106525		985354204
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. Aida Dávila Orellana	Magister en Gestión Pública	Encuesta	Bach. Jairo Jervis Soto Gómez
Título: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021"			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						95%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 15 de diciembre 2021.	00043491		937415288
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi	Magister en Gestión Pública	Encuesta	Bach. Jairo Jervis Soto Gómez
Título: "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2021"			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						96%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 26 de marzo 2021.	00086635		971931858
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

ANEXO 4.

FORMATO DE CONFIABILIDAD

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{29}{28}\right).\left(1 - \frac{7.1245}{43.3697}\right)$$

$$\alpha = 0.892$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,892	29

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,892. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 15 de diciembre del 2021

.....

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{29}{28}\right).\left(1 - \frac{7.1245}{43.3697}\right)$$

$$\alpha = 0.87$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,87	29

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,87. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 15 de diciembre del 2021

.....

Mg. Aida Dávila Orellana
Magister en Gestión Pública

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{29}{28}\right).\left(1 - \frac{7.1245}{43.3697}\right)$$

$$\alpha = 0.892$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,892	29

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,892. Por ende, el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 15 de diciembre del 2021

.....

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi
Magister en Gestión Publica

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{20}{19}\right).\left(1 - \frac{13.287}{101.123}\right)$$

$$\alpha = 0.898$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,898	20

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,898. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 15 de diciembre del 2021

.....

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{20}{19}\right).\left(1 - \frac{13.287}{101.123}\right)$$

$$\alpha = 0.898$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,898	20

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,898. Por ende, el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 15 de diciembre del 2021

.....

Mg. Aida Dávila Orellana
Magister en Gestión Pública

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{20}{19}\right).\left(1 - \frac{13.287}{101.123}\right)$$

$$\alpha = 0.91$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,91	20

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,91. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 26 de marzo del 2021

.....

Mg. Aida Dávila Orellana
Magister en Gestión Pública

ANEXO 5.

MATRIZ DE VALIDACION DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Inteligencia emocional"
- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de Inteligencia emocional", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con el desarrollo laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020.
- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Catherine Ferreyros de Olivari
- **CARGO:** Catedrática de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali
- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBORES PUCALLPA B46 - 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	1,2			X		X		X		X		
		Asertividad	3,4			X		X		X		X		
		Autorrealización	5,6			X		X		X		X		
	Interpersonal	Empatía	7,8			X		X		X		X		
		Responsabilidad social	9,10			X		X		X		X		
		Relaciones interpersonales	11,12			X		X		X		X		
	Adaptabilidad	Solución de problemas	13,14			X		X		X		X		
		Prueba de realidad	15,16			X		X		X		X		
		Flexibilidad	17,18			X		X		X		X		
	Estado de animo	Felicidad	19,20,21			X		X		X		X		
		Optimismo	22,23,24			X		X		X		X		

	Manejo del estrés	Tolerancia del estrés	25,26			X		X		X		X		
		Control de impulsos	27,28,29			X		X		X		X		

Doctora Catherine Ferreyros De Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Inteligencia emocional"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de Inteligencia emocional", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con el desarrollo laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Aida Dávila Orellana

- **CARGO:** Especialista en Recursos Humanos en el Gobierno Regional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBORES PUCALLPA B46 - 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	1,2			X		X		X		X		
		Asertividad	3,4			X		X		X		X		
		Autorrealización	5,6			X		X		X		X		
	Interpersonal	Empatía	7,8			X		X		X		X		
		Responsabilidad social	9,10			X		X		X		X		
		Relaciones interpersonales	11,12			X		X		X		X		
	Adaptabilidad	Solución de problemas	13,14			X		X		X		X		
		Prueba de realidad	15,16			X		X		X		X		
		Flexibilidad	17,18			X		X		X		X		
	Estado de animo	Felicidad	19,20,21			X		X		X		X		
		Optimismo	22,23,24			X		X		X		X		

	Manejo del estrés	Tolerancia del estrés	25,26			X		X		X		X		
		Control de impulsos	27,28,29			X		X		X		X		

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Inteligencia emocional"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de Inteligencia emocional", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con el desarrollo laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

- **CARGO:** Especialista en Racionalización del Hospital de Yarinacocha

- EVALUADOR: **VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBORES PUCALLPA B46 - 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	1,2			X		X		X		X		
		Asertividad	3,4			X		X		X		X		
		Autorrealización	5,6			X		X		X		X		
	Interpersonal	Empatía	7,8			X		X		X		X		
		Responsabilidad social	9,10			X		X		X		X		
		Relaciones interpersonales	11,12			X		X		X		X		
	Adaptabilidad	Solución de problemas	13,14			X		X		X		X		
		Prueba de realidad	15,16			X		X		X		X		
		Flexibilidad	17,18			X		X		X		X		
	Estado de animo	Felicidad	19,20,21			X		X		X		X		
		Optimismo	22,23,24			X		X		X		X		

	Manejo del estrés	Tolerancia del estrés	25,26			X		X		X		X		
		Control de impulsos	27,28,29			X		X		X		X		

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Desempeño laboral"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de Desempeño laboral", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño labora en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

- **CARGO:** Catedrática de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

- EVALUADOR: **VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS PUCALLPA B46 – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Competencias del individuo	Iniciativa y excelencia	1, 2			X		X		X		X		
		Integridad	3, 4			X		X		X		X		
		Comunicación a todo nivel	5,6			X		X		X		X		
		Supervisión	7,8			X		X		X		X		
		Apertura para el cambio	9,10			X		X		X		X		
	Competencias para el puesto	Calidad administrativa	11			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	12,13			X		X		X		X		
		Trabajo con otras instituciones	14,15			X		X		X		X		
		Control interno	16			X		X		X		X		
		Sentido costo / beneficios	17			X		X		X		X		
		Toma de decisiones	18,19			X		X		X		X		
		Compromiso de servicio	20			X		X		X		X		

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Inteligencia emocional"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de Inteligencia emocional", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Aida Dávila Orellana

- **CARGO:** Especialista en Recursos Humanos en el Gobierno Regional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS PUCALLPA B46 – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Competencias del individuo	Iniciativa y excelencia	1, 2			X		X		X		X		
		Integridad	3, 4			X		X		X		X		
		Comunicación a todo nivel	5,6			X		X		X		X		
		Supervisión	7,8			X		X		X		X		
		Apertura para el cambio	9,10			X		X		X		X		
	Competencias para el puesto	Calidad administrativa	11			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	12,13			X		X		X		X		
		Trabajo con otras instituciones	14,15			X		X		X		X		
		Control interno	16			X		X		X		X		
		Sentido costo / beneficios	17			X		X		X		X		
		Toma de decisiones	18,19			X		X		X		X		
		Compromiso de servicio	20			X		X		X		X		

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Desempeño laboral"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de Desempeño laboral", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la Compañía de Bomberos Pucallpa B46

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

- **CARGO:** Especialista en Racionalización del Hospital de Yarinacocha

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Compañía de Bomberos Pucallpa B46 - 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS PUCALLPA B46 – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Competencias del individuo	Iniciativa y excelencia	1, 2			X		X		X		X		
		Integridad	3, 4			X		X		X		X		
		Comunicación a todo nivel	5,6			X		X		X		X		
		Supervisión	7,8			X		X		X		X		
		Apertura para el cambio	9,10			X		X		X		X		
	Competencias para el puesto	Calidad administrativa	11			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	12,13			X		X		X		X		
		Trabajo con otras instituciones	14,15			X		X		X		X		
		Control interno	16			X		X		X		X		
		Sentido costo / beneficios	17			X		X		X		X		
		Toma de decisiones	18,19			X		X		X		X		
		Compromiso de servicio	20			X		X		X		X		

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

ANEXO 6

BASE DE DATOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

	INTRAPERSONAL						INTERPERSONAL						ADAPTABILIDAD						ESTADO DE ANIMO						MANEJO DE ESTRÉS				
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	1	2
2	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3
3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	1	3
4	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5
7	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3
8	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	4	5	5	4	5
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4
10	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	4	3
11	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
12	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
13	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3
14	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	2	4	1	3
15	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
16	1	2	5	1	1	5	1	2	5	1	1	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5
17	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	2	1
18	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4
20	1	3	2	3	3	4	1	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	1	3
21	2	1	2	2	1	5	2	1	2	2	1	5	3	1	5	1	5	2	1	5	2	1	5	2	2	3	5	2	5
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4
23	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	5	1	2	2	2	2
24	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
25	2	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4
26	2	4	4	3	2	4	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
27	2	4	5	3	2	4	2	4	5	3	2	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	2	5
28	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
29	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	1	3
30	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	4
31	2	3	3	2	3	5	2	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	2	2	3	5
32	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4
33	3	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5

BASE DE DATOS DE DESEMPEÑO LABORAL

	COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO										COMPETENCIAS PARA EL PUESTO									
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	1	4	2	5	2	5	2	2	2	1	5	2	3	2	3	4	3	2
2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2
3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	1
4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3
5	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
6	4	1	2	5	2	4	2	4	2	2	2	2	5	4	4	2	2	4	2	4
7	2	2	2	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2
8	1	1	1	4	1	5	2	5	2	2	3	4	4	4	4	2	4	1	4	2
9	1	1	2	2	1	5	1	5	1	1	5	2	4	5	5	1	5	1	5	5
10	2	2	2	4	2	5	2	5	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2
11	3	4	2	4	3	5	2	5	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
12	2	1	1	5	1	2	1	2	1	1	4	4	1	4	5	1	4	1	4	2
13	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	5	2	5	2	4	3	1	3	2
14	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3
15	3	1	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3
16	1	1	3	3	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2
17	1	5	4	2	2	3	1	3	1	1	4	3	4	4	5	5	4	2	4	4
18	2	2	2	4	3	5	2	5	2	2	4	5	2	2	4	2	4	3	4	2
19	2	2	1	2	2	5	1	5	1	1	4	2	4	5	2	5	1	2	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
21	4	1	1	4	1	4	2	4	2	2	2	3	2	1	3	1	4	1	4	2
22	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4
23	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2
24	4	3	4	4	1	4	2	4	2	2	1	5	1	5	2	2	4	1	4	5
25	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4
26	5	3	3	3	5	3	2	3	2	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3
27	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
28	1	2	2	4	1	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3
29	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	4	1	4	4	4	4
30	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2
31	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	4	2	4	3	4	2	4	3
32	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3
33	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4

ANEXO N 7

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA INVESTIGACION






capturada en motorola edge 20 pro


capturada en motorola edge 20 pro